

# Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu [www.pletiva.sk](http://www.pletiva.sk)

## Predávajúci:

Obchodné meno: **Pletiva s. r. o.**

Sídlo: Galvaniho 41, 821 04 Bratislava

IČO: 46094326

DIČ: 2023237788

IČ DPH: SK2023237788

Registrácia: zapísaná Zapísaná v obchodnom registri Bratislava I, odd.  
Sro, vl.č.72128/B

Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka a.s.

IBAN: SK44 0200 0000 0038 9170 3757

SWIFT: SUBASKBX

Telefonické spojenie: 0911280587

E-mail: info@pletiva.sk

(ďalej len „**Prevádzkovateľ internetového obchodu**“/ „**Predávajúci**“)

## Základné pojmy

**Predávajúci** – spoločnosť, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vo svojom mene, na svoj účet a ktorá prostredníctvom e-shopu na stránke [www.pletiva.sk](http://www.pletiva.sk) predáva tovar.

**Kupujúci** – právnická osoba alebo spotrebiteľ, ktorá prostredníctvom e-shopu zrealizuje objednávku tovaru.

**Spotrebiteľ** – fyzická osoba, ktorá prostredníctvom e-shopu zrealizuje objednávku tovaru a ktorej tento tovar neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania a ktorá pred vykonaním objednávky potvrdila, že v čase uskutočnenia objednávky dovŕšila vek 18 rokov.

**E-shop** – internetový predaj tovaru zverejnený na stránke [www.pletiva.sk](http://www.pletiva.sk) a prevádzkovaný predávajúcim

**Tovar** – tovar alebo služba ponúkaný prostredníctvom e-shopu.

**Objednávka** – úkon kupujúceho v súvislosti s e-shopom, ktorým kupujúci prejavil vôľu nakúpiť tovar v e-shope.

**Cena** – celková cena uvedená v objednávke, najmä cena za všetok tovar, ktorý si kupujúci objednal a je uvedený v objednávke, ako aj DPH či iné dane, poplatky, vrátane ceny dopravy.

**Cena dopravy (dopravné)** – cena za dopravu tovaru ku kupujúcemu a balné.

# I.

## Základné ustanovenia

1. VOP upravujú práva a povinnosti Zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorej predmetom je predaj a kúpa tovaru prostredníctvom internetovej stránky elektronického obchodu Predávajúceho (webové sídlo Predávajúceho).
2. Pred potvrdením objednávky tovaru kupujúci vyjadril akceptáciu a vôľu byť viazaný VOP v celom rozsahu, s obsahom ktorých sa riadne oboznámil.
3. Každá kúpna zmluva sa spravuje slovenským právnym poriadkom, a to predovšetkým ustanoveniami § 409 a nasledujúcimi zák.č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) ak je kupujúci právnickou osobou. Ak je Kupujúci spotrebiteľom, zmluva sa prednostne spravuje ustanoveniami zák. číslo 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov a ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

# II.

## Objednávanie a nákup tovaru

1. Tovar je možné objednať prostredníctvom internetového obchodu Predávajúceho po vložení príslušného tovaru a jeho množstva do košíka a po vyplnení registračného formulára a odoslaní objednávky, t.j. návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy s povinnosťou platby. Prehliadanie internetového obchodu Predávajúceho potenciálnym Kupujúcim, ktoré

je možné využiť na účely uzavretia zmluvy (objednávky tovaru), je bezodplatné.

2. Každý z ponúkaných tovarov obsahuje okrem opisu tovaru (hlavné vlastnosti tovaru). Hlavnými vlastnosťami tovaru sú rozmery, farba a prípadné príslušenstvo ktoré tovar už obsahuje.

3. Nákup prostredníctvom internetového obchodu môžu uskutočňovať všetky subjekty bez obmedzenia v súlade s VOP. Pri nákupe je určený minimálny vek fyzickej osoby, a to 18 rokov.

4. Pri objednávke tovaru kupujúci vyplní povinné polia vo formulári, inak objednávku nie je možné potvrdiť. Objednávky sú do systému zaraďované podľa poradia, v akom prichádzajú. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov a náležitostí požadovaných registračným formulárom, ktoré umožnia bezproblémové doručenie zásielky.

5. Kúpna zmluva je uzavretá akceptáciou návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy. Návrh na uzavretie kúpnej zmluvy sa považuje za akceptovaný zaslaním potvrdzujúcej správy v elektronickej forme o prijatí objednávky Kupujúcemu.

6. Kupujúci zodpovedá za správnosť údajov uvedených v registračnom formulári.

7. Obsahom uzavretej kúpnej zmluvy je záväzok Predávajúceho na odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného Kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok, uvedených v predmetnej objednávke a záväzok Kupujúceho zaplatiť a prevziať objednaný tovar. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom berie na vedomie a potvrdzuje, že všetky predzmluvné informácie týkajúce sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok mu boli sprístupnené prostredníctvom VOP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy

8. Predávajúci si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy v prípade, ak by nemal k dispozícii tovar požadovaný Kupujúcim. Kupujúci bude o takomto stave bez zbytočného odkladu informovaný elektronicky alebo telefonicky.

9. Kupujúci je oprávnený bezplatne stornovať objednávku do troch hodín od objednania tovaru, prostredníctvom elektronickej pošty [info@pletiva.sk](mailto:info@pletiva.sk). Pri zrušení objednávky je potrebné uviesť základné informácie o nej (číslo objednávky, dátum a čas objednania tovaru, meno a priezvisko kupujúceho a pod.) V prípade, že kupujúci už na účet predávajúceho zrealizoval úhradu, táto bude v plnej výške obratom poukázaná na účet kupujúceho.

10. Všetky ceny za jednotlivé tovary v rámci internetového obchodu sú uvedené vrátane DPH v súlade s platnou legislatívou SR. Prípadný rozdiel súčtu jednotkových cien s daňou a celkovou fakturovanou cenou s daňou je spôsobený zaokrúhlením. Ceny za jednotlivé tovary nezahŕňajú náklady na dopravu, poštovné a balné. Náklady na dopravu, poštovné a balné budú pripočítané k celkovej kúpnej cene v závislosti od spôsobu platby a spôsobu prevzatia tovaru zvoleného kupujúcim, v prípade dopravy od veľkosti, váhy tovaru a počtu kilometrov od predávajúceho na adresu dodania.

11. V prípade, ak Kupujúci objednáva viac kusov tovaru ako má Predávajúci reálne k dispozícii na sklade, systém umožní vytvoriť objednávku, avšak Predávajúci bude Kupujúceho následne e-mailom alebo telefonicky informovať o dostupnosti a aktuálnej cene žiadaného tovaru. Kupujúcemu je poskytnutá zo strany Predávajúceho možnosť okamžitého doručenia tovaru, ktorým Predávajúci reálne disponuje, alebo možnosť čakať na kompletizáciu množstva požadovaného tovaru, v takom prípade predávajúci nie je povinný dodržať lehotu v zmysle dodacích podmienok.

### III.

## Osobitné ustanovenia

### A. Informačná povinnosť Predávajúceho voči Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom

1. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ berie na vedomie, že ho Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienkach na príslušných sekciách internetového obchodu Predávajúceho a týchto VOP nasledovne:

a) hlavné vlastnosti tovaru alebo charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,

b) obchodné meno a sídlo Predávajúceho,

c) telefónne číslo Predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ s Predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty,

d) adresu Predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet,

e) celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a

poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny budú zarátané takéto náklady alebo poplatky,

f) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa Predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov Kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi,

g) informáciu o práve Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; Predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi [formulár na odstúpenie od zmluvy](#),

h) informáciu o tom, že ak Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu – pri odstúpení od zmluvy znáša Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,

i) informáciu o povinnosti Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ uhradiť Predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie – ak Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas, je povinný uhradiť Predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy,

j) informáciu o tom, že Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,

k) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu – § 622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,

l) informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo Predávajúcim podľa ustanovení všeobecného predpisu – § 620 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,

m) informáciu o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa Predávajúci zaviazal dodržiavať a o spôsobe, akým sa môže Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie,

n) zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, zaniká splnením záväzku medzi Predávajúcim a Kupujúcim,

o) informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy,

p) informáciu o povinnosti Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť Predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ taký záväzok,

q) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné.



## IV.

### Spôsob dodania tovaru a dodacie lehoty (dodacie podmienky)

1. Tovar je Kupujúcemu doručený podľa jeho voľby jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) osobným prevzatím tovaru v sklade Predávajúceho na adrese: Pletiva s .r. o., Rázusova 73, 920 01 Hlohovec, v otváracíj dobe pondelok – piatok od 08.00 do 16.00 hod. s výnimkou dní pracovného pokoja,

b) osobným prevzatím tovaru v sklade Predávajúceho na adrese: Pletiva s .r. o., Zavorská 32, 917 01 Trnava, v otváracíj dobe pondelok – piatok od 08.00 do 16.30 hod. s výnimkou dní pracovného pokoja,

c) zaslaním tovaru prostredníctvom kuriérskej služby, vlastnej dopravy predávajúceho alebo vnútroštátnej nákladnej dopravy, kedy je tovar (označený sklado) doručený kupujúcemu najneskôr do 7 pracovných dní od prijatia objednávky, ak ide o platbu v hotovosti alebo do 7 pracovných dní odo dňa prijatia platby za tovar Predávajúcim

2. Cena za doručenie – Kupujúci uhrádza aj poplatok za doručenie tovaru prostredníctvom kuriéra, vlastnej dopravy predávajúceho alebo nákladnej dopravy (špeciálne auto s rukou, kamión). Nakoľko sa jedná o rozmerovo aj váhovo väčšie kusy tovaru cena dopravy je kalkulovaná podľa rozmerov, váhy, poštu kusov tovaru a počtu kilometrov od skladového miesta predávajúceho k adrese kupujúceho vždy individuálne. **Predávajúci si vyhradzuje právo dodatočne zmeniť cenu za doručenie tovaru na vytvorenej objednávke.**

3. Ak objednaný tovar nie je k dispozícii skladom, oznámi Predávajúci Kupujúcemu prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky termín dodania a spôsob doručenia.

4. Tovar je v zmysle objednávky Kupujúceho pri preprave bezpečne zabalený. Pri preberaní tovaru Predávajúci odporúča Kupujúcemu skontrolovať nepoškodenosť obalu a samotného tovaru. V prípade akéhokoľvek poškodenia má Kupujúci na odporúčanie Predávajúceho spísať s pracovníkom kuriérskej služby Protokol o škode, a ak to Kupujúci uzná za vhodné, Predávajúci mu odporúča tovar neprevziať.

5. Pri osobnom prevzatí je Kupujúci povinný prevziať objednaný tovar v sklade Predávajúceho do 8 kalendárnych dní odo dňa odoslania správy Predávajúceho (mailom alebo sms správou) o pripravenosti tovaru k osobnému prevzatiu. Po uplynutí uvedeného termínu uzavretá kúpna zmluva automaticky zanikne a Predávajúci nie je ďalej povinný vybavovať objednávku Kupujúceho; nárok Predávajúceho na náhradu škody tým nie je dotknutý.

6. Ak Kupujúci neprevezme tovar, ktorý mu Predávajúci riadne doručuje prostredníctvom kuriéra, vlastnej dopravy, nákladnej dopravy, tovar bude ponechaný u Predávajúceho a Kupujúci ho bude môcť osobne prevziať. Ak však Kupujúci neprevezme tovar ani do 8 kalendárnych dní po dni, kedy Kupujúci neprevzal tovar doručovaný prostredníctvom kuriéra, uzavretá kúpna zmluva automaticky zanikne a Predávajúci nie je ďalej povinný vybavovať objednávku Kupujúceho; nárok Predávajúceho na náhradu škody tým nie je dotknutý.

7. Ak Kupujúci opakovane, najmenej však dvakrát, nepreberie objednaný tovar, systém Predávajúceho automaticky zaradí Kupujúceho na black-list. Systém Predávajúceho v tomto prípade zablokuje objednávanie tovaru Kupujúcim spojeného s dodaním tovaru prostredníctvom kuriéra, vlastnej dopravy alebo nákladnej dopravy a umožní nákup tovaru len k osobnému odberu v zmysle objednávky.

8. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

9. Nebezpečenstvo náhodného poškodenia tovaru, včítane úžitkov, prechádza na Kupujúceho v čase, keď Kupujúci alebo tretia osoba splnomocnená Kupujúcim prevezme tovar od Predávajúceho alebo od jeho zástupcu povereného doručiť tovar, alebo keď tak neurobí v čase, keď Predávajúci umožní Kupujúcemu nakladať s tovarom a Kupujúci tovar neprevezme.

## **V.**

### **Platba za tovar (platobné podmienky)**

1. Platbu je možné zrealizovať:

- a) v prípade osobného odberu je možná platba v hotovosti
- b) dobierkou alebo v hotovosti pri dodaní tovaru
- c) bankovým prevodom na základe predfaktúry.

2. Kúpna cena je splatná najneskôr pri dodaní tovaru Kupujúcemu, pričom jej úplné zaplatenie je podmienkou pre vydanie tovaru Kupujúcemu. Ak Kupujúci kúpnu cenu nezaplatí, Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

3. Kúpna cena tovaru nezahŕňa náklady na dodanie tovaru, ktoré znáša Kupujúci, pričom na ich splatnosť a spôsob platenia sa primerane použijú ustanovenia o splatnosti kúpnej ceny, t.j. celkovú cenu tvorí kúpna cena tovaru a náklady za dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky. Kupujúci je povinný nahradiť náklady na dodanie tovaru aj vtedy, ak odmietne prevziať riadne objednaný a doručený tovar, ktorý nemá žiadne vady.

4. Predávajúci sa zaväzuje dodať v dohodnutej lehote a cene správny druh a množstvo tovaru na základe objednávky Kupujúceho.

5. Kupujúci sa zaväzuje prevziať zakúpený, resp. objednaný tovar s povinnosťou zaplatiť cenu tovaru. Pri platbe na dobierku sa Kupujúci zaväzuje uhradiť dohodnutú sumu pri doručení tovaru. V prípade neuhradenia dohodnutej sumy na dobierku berie Kupujúci na vedomie, že si Predávajúci môže vymáhať náklady spojené s neúspešnou dodávkou.

6. Predávajúci nenesie zodpovednosť za prekážky dodania tovaru, ktoré vzniknú zavinením vyššej moci (vojna, štrajk, prírodná katastrofa a pod.).

## **VI.**

### **Zodpovednosť za vady tovaru**

1. Tovar je bez väd, ak je dodaný v druhu a v množstve podľa objednávky Kupujúceho potvrdenej Predávajúcim a v zodpovedajúcej kvalite.

2. Reklamácia sa nevzťahuje na prirodzené starnutie a bežné opotrebovanie výrobku.

3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

4. Kupujúci reklamovaný výrobok zašle alebo osobne doručí spolu s kópiou faktúry a dokladu o úhrade na adresu predávajúceho: Pletiva s .r. o., Rázusova 73, 920 01 Hlohovec.

5. Postup podľa predchádzajúceho bodu sa neuplatní v prípade, ak kupujúci reklamuje dodanie menšieho množstva tovaru. V takomto

prípade predávajúci dodá chýbajúce množstvo tovaru najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie, a to na svoje náklady.

6. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

7. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

8. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

9. Predávajúci zodpovedá za vady v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

10. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Kupujúcim. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záruku poskytujeme iba v prípade dodržania skladovacích podmienok uvedených na obale tovaru. Predávajúci môže odmietnuť reklamáciu, ak reklamovaná chyba tovaru môže byť spôsobená nesprávnym skladovaním u Kupujúceho.

11. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

12. Predávajúci nezodpovedá za chyby spôsobené užívateľom počas bežného používania tovaru.

13. Kupujúci má právo podať sťažnosť alebo iný podnet na adresu Predávajúceho. Sťažnosť alebo iný podnet je možné uplatňovať písomnou formou na adrese sídla Predávajúceho, prípadne na adrese prevádzky Pletiva s .r. o., Rázusova 73, 920 01 Hlohovec, alebo e-mailom na adrese: info@pletiva.sk

## **VII.**

### **Reklamácia spotrebiteľa**

#### **a**

### **Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

1. Spotrebiteľ reklamovaný výrobok zašle alebo osobne doručí spolu s kópiou faktúry a dokladu o úhrade na adresu predávajúceho: Pletiva s .r. o., Rázusova 73, 920 01 Hlohovec, alebo e-mailom na adrese: info@pletiva.sk

2. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní a v odôvodnených prípadoch do 30 dní od uplatnenia reklamácie podľa ust. § 18 ods. 4 250/2007 Z.z.: „ Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na

vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“

3. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní (§ 18 ods. 4 ZOS).

4. V prípade reklamácie tovaru vystaví predávajúci reklamačný protokol v 2 vyhotoveniach, 1 vyhotovenia obdrží kupujúci, 1 vyhotovenie zostane v predajni.

5. Od 1. februára 2016 funguje na Slovensku nový systém alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, vytvorený zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ARS).

6. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako mu predávajúci vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť predávajúci do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie ARS obrátiť sa príslušný subjekt; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

7. Subjekt návrh preskúma, aby zistil, či môže začať ARS alebo či návrh odmietne na základe dôvodov, ktoré má stanovené v pravidlách ARS. O odmietnutí subjekt spotrebiteľa informuje.

8. Po začatí ARS subjekt kontaktuje obe strany sporu a snaží sa spor medzi nimi vyriešiť, a to hľadaním kompromisov tak, aby boli dodržané práva dotknutých osôb. Pri ARS subjekt v záujme čo najrýchlejšieho vyriešenia sporu oslovuje strany sporu najmä elektronicky alebo telefonicky; subjekt by mal spor vyriešiť do 90 dní (pri zložitých prípadoch je možné predĺženie lehoty).

9. Príslušným subjektom na ARS s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava

1, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21, fax č. 033/321 25 23,

<https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi> alebo iný príslušný subjekt zapísaný v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov ARS sa obráti.

## **VIII. Odstúpenie od zmluvy**

1. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, ak včas a riadne splnil informačné povinnosti v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť v deň, keď Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa tovary objednané Kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, odo dňa prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný.

3. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

4. Právo Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ na odstúpenie od zmluvy je možné realizovať v písomnej forme zaslanej na adresu sídla Predávajúceho alebo e-mailom na adresu: [info@pletiva.sk](mailto:info@pletiva.sk). Predávajúci zároveň poskytuje Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľ vzorový [formulár na odstúpenie od zmluvy](#), Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za



zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

5. Pri odstúpení od zmluvy berie Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom na vedomie, že znáša náklady na vrátenie tovaru, ako aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru.

6. Ak Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom odstúpil. Od kupujúceho nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb ak si Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim.

7. Pri odstúpení od zmluvy znáša Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla Predávajúceho alebo ho odovzdať Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru na vlastné náklady. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

8. Tovar nie je možné vrátiť formou dobierky.

9. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť

Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľ všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, a to rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom pri svojej platbe. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ má právo dohodnúť sa s Predávajúcim na inom spôsobe vrátenia platby, pričom Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľ nebudú účtované ďalšie poplatky. Predávajúci nie je povinný vrátiť Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľ platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť Predávajúcemu.

10. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru.

11. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ zodpovedá za zníženie kvality hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebné na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

12. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je najmä:

a) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

b) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia, alebo z hygienických dôvodov, a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.

13. Predávajúci sa zaväzuje vrátiť cenu zaplatenú za príslušný tovar v lehote do 31 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúcemu.

**Ustanovenia o Odstúpení od zmluvy týchto VOP výslovne platia len pre subjekty spĺňajúce definíciu Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom.**

## **XI. Vrátenie tovaru**

1. Tovar je možné vrátiť v prípade, ak bol dodaný iný druh tovaru a alebo v inom množstve ako si Kupujúci objednal. Vo vyššie uvedenom prípade Predávajúci dodá Kupujúcemu chýbajúci tovar v príslušnom množstve alebo zamení chybné dodaný tovar v náhradnom termíne, prípadne môže Kupujúci na základe dohody požadovať od Predávajúceho vrátenie uhradenej ceny za nedodaný tovar v príslušnej kvalite a kvantite.

2. Tovar sa vracia nepoužitý, nepoškodený, v pôvodnom obale spolu s dodacím listom a označením, že ide o vrátenie tovaru na adresu Pletiva s.r.o., Rázusova 73, 920 01 Hlohovec

3. Kupujúci vracia tovar Predávajúcemu na vlastné náklady.

4. Tovar nie je možné vrátiť, ak bol ochranný obal po dodaní Kupujúcemu porušený.

5. Kupujúci týmto berie na vedomie, že Predávajúci nepreberá zásielky na dobierku.

6. Predávajúci sa zaväzuje vrátiť cenu zaplatenú za príslušný tovar v lehote do 31 dní odo dňa vrátenia tovaru.

7. Po dohode môže byť vrátenie sumy uskutočnené formou výmeny za iný tovar v zodpovedajúcej hodnote, ktorý bude zaslaný buď s ďalšou objednávkou zákazníka alebo samostatne.

## **X.**

### **Závěrečné ustanovenia**

1. Všeobecným orgánom trhového dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa na vnútornom trhu je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI).

2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu VOP.

3. Povinnosť písomného oznámenia zmien VOP je splnená ich umiestnením na internetovej stránke Prevádzkovateľa internetového obchodu a ich zverejnením sa stávajú platné a účinné.

4. Prednosť pred VOP majú zákonné ustanovenia, od ktorých sa nemožno odchyliť dohodou Zmluvných strán a dojednania uvedené v prípadnej písomnej zmluve medzi Predávajúcim a Kupujúcim (ak je takáto zmluva uzavretá). V prípade rozporu medzi VOP a zákonnými ustanoveniami, od ktorých sa možno odchyliť dohodou zmluvných strán, majú prednosť VOP.

VOP platné od: 01.01.2019, v Hlohovci