

Všeobecné obchodné podmienky e-shopu www.alinda.sk

Všeobecné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "obchodné podmienky") upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi kupujúcim a spoločnosťou **Hoppline Kft., sídlom 1149 Budapest, Mogyoródi út 32, "G" épület, IČ DPH: SK4120110995, zapísaná Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, email: info@alinda.sk** (ďalej len "predávajúci"), ktorá je prevádzkovateľom internetového obchodu na webovej stránke www.alinda.sk.

2. Kontaktné údaje predávajúceho:

Hoppline Kft.

so sídlom:

1149 Budapest

Mogyoródi út 32, "G" épület

IČ DPH: SK4120110995

Korešpondenčná adresa:

Alinda

P.O.BOX 113

940 02 Nové Zámky

3. Obchodné podmienky sú súčasťou uzavretej spotrebiteľskej kúpnej zmluvy medzi predávajúcim na jednej strane a kupujúcim - spotrebiteľom na strane druhej. Všetky zmluvné vzťahy sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, zákonom 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 v platnom znení a zákonom č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v platnom znení.

4. Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou uzavretej kúpnej zmluvy medzi predávajúcim na jednej strane a kupujúcim - podnikateľom na strane druhej s výnimkou tých častí obchodných podmienok, ktoré sa týkajú ochrany práv spotrebiteľov a ochrany osobných údajov. Vzťahy založené kúpnu zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom sa spravujú ustanoveniami zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v platnom znení.

5. Dozor nad dodržiavaním povinností predávajúceho vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

**Ústredný inšpektorát
Slovenskej obchodnej inšpekcie**
P O BOX 29
Prievozská 32
827 99 Bratislava

Inšpektoráty SOI pre daný kraj: <https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>

Vymedzenie pojmov

1. **Spotrebiteľská kúpna zmluva**, je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára predávajúci so spotrebiteľom ako kupujúcim.

2. **Kúpna zmluva** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára predávajúci s kupujúcim – podnikateľom.

3. **Zmluva uzatvorená na diaľku** je zmluva, ktorú uzatvára predávajúci a spotrebiteľ ako kupujúci na zásielkový predaj tovaru alebo na poskytnutie služby na diaľku výlučne prostredníctvom elektronických prostriedkov komunikácie (e-mail, telefón, fax). Zmluva je uzatvorená na základe elektronickej objednávky zo strany kupujúceho a dodaním tovaru zo strany predávajúceho buď priamo alebo prostredníctvom tretích osôb (dopravcov).

4. **Tovarom** sa rozumie predmet kúpnej zmluvy. Ponuka tovarov predávajúceho je zverejnená na jeho webovej stránke www.alinda.sk.

5. **Objednávkou** sa rozumie odoslaný elektronický formulár obsahujúci informácie o kupujúcom, zoznam objednaného tovaru z ponuky predávajúceho a cenu tohto tovaru. Objednávka môže byť zaslaná aj na email, fax, poštou prípadne telefonicky.

6. **Predávajúci** je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

7. **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

8. Kupujúci - podnikateľ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá koná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti a nakupuje tovar v rámci svojho podnikania za účelom jeho ďalšieho predaja či obchodovania s ním.

Uzatvorenie zmluvy, kúpna cena, platobné a dodacie podmienky

1. Tovar je možné vybrať prehliadaním katalógu na našej webovej stránke www.alinda.sk.
2. Návrhom na uzatvorenie zmluvy je odoslanie objednávky tovaru, ponúkaného na našej stránke kupujúcim predávajúcemu. Pri objednávaní cez internet uveďte, prosím, nasledujúce údaje: v prípade spotrebiteľa meno kupujúceho, adresu bydliska, prípadne adresu na doručenie, ak nie je totožná s adresou bydliska, telefónne číslo, e-mailovú adresu. V prípade právnických osôb a fyzických osôb - podnikateľov, obchodné meno osoby, adresu sídla alebo miesta podnikania, ktorá je zároveň fakturačnou adresou, prípadne adresu na doručenie pokiaľ nie je totožná s fakturačnou adresou, IČO, DIČ, IČ pre DPH (v prípade ak je zákazník platcom DPH).
3. Po odoslaní objednávky bude Vaša objednávka spracovaná a na Váš e-mail bude doručené potvrdenie o prijatí objednávky. Detaily objednávky a predpokladaný termín dodania tovaru Vám oznámime e-mailom. Na Vami uvedenú e-mailovú adresu Vám budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom Vašej objednávky.
4. Doručenie potvrdenia o prijatí objednávky zo strany predávajúceho neznamena uzatvorenie kúpnej zmluvy. Po doručení potvrdenia o prijatí objednávky dochádza k overeniu dostupnosti tovaru zo strany predávajúceho a kúpna zmluva je uzavretá až záväzným akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme e-mailového potvrdenia, že tovar bol expedovaný.
5. Predávajúci je akceptáciou objednávky zaviazaný objednaný tovar kupujúcemu odovzdať a kupujúci je zaviazaný dodaný tovar prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu. Kupujúci má právo stornovať objednávku bez poplatku do okamihu jej expedovania.
6. Objednávku je možné stornovať emailom doručeným na našu adresu. Právne účinky stornovania objednávky nastávajú doručením oznámenia predávajúceho o akceptovaní stornovania objednávky kupujúcemu. V prípade požadovania atypických úprav objednaného tovaru zo strany kupujúceho alebo v prípade množstva objednaného tovaru kupujúcim, ktoré presahuje bežne objednávané množstvo tovaru nie je možné objednávku zrušiť bez poplatku.
7. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak. Bežná cena znamená cenu tovaru, za ktorú predmetný tovar ponúkame bez zohľadnenia celkových možných bonusov, marketingových kampaní na podporu predaja a iných zľavových akcií alebo cenu nezáväzne doporučenú výrobcem či distribútorom, pričom

bude zobrazená vždy tá cena, ktorá lepšie odzrkadľuje cenovú hladinu daného výrobku v danom čase na trhu.

8. Konečná kúpna cena tovaru (zahŕňajúca aj poplatky balné, poštovné) Vám bude vždy potvrdená v spresnení objednávky e-mailom. Kupujúci potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

9. Kúpnu cenu môže kupujúci zaplatiť na dobierku pri doručení tovaru alebo vopred bezhotovostným prevodom na účet - predfaktúrou - kupujúcemu budú zaslané podklady k platbe na ním uvedený e-mail a tovar bude kupujúcemu odoslaný po zaúčtovaní platby v informačnom systéme predávajúceho.

10. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru. V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu do momentu dodania tovaru na miesto a zmluvné strany sa nedohodli na zaplatení kúpnej ceny za tovar v splátkach, predávajúci je oprávnený odoprieť dodanie tovaru kupujúcemu.

11. Predávajúci je povinný splniť objednávku a dodať kupujúcemu tovar **v lehote najneskôr do 30 dní**. Tovar však obvykle expedujeme do 4 pracovných dní. Dodanie tovaru uskutočňujeme počas pracovných dní od 09.00 – 16.00 hod., o presnom dni expedície a dodanie tovaru vás bude informovať Slovenská pošta prostredníctvom sms a e-mailovej správy.

12. Dodacie miesto je adresa určená kupujúcim ako miesto na odovzdanie a prevzatie tovaru, ktorá je na území Slovenskej republiky.

13. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho dodaním tovaru a zaplatením kúpnej ceny v plnej výške. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho momentom prevzatia tovaru kupujúcim.

14. Pri preberaní tovaru Vám doručíme doklad o prevzatí tovaru, ktorý je zároveň dokladom o zaplatení tovaru v prípade platby na dobierku. Doklad o prebratí tovaru je zároveň objednávkou tovaru v písomnej podobe. Daňový doklad s vyčíslením kúpnej ceny a DPH Vám bude odoslaný spolu s tovarom príp. formou e-mailu.

15. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba prevezme všetky časti objednaného tovaru alebo ak sa:

a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,

b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,

c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

16. Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky. V prípade akýchkoľvek zjavných väd obalu zistených v súvislosti s prepravou alebo tovarom, je kupujúci povinný tieto vady uplatniť priamo u zamestnanca zásielkovej spoločnosti pri preberaní zásielky a oznámiť ich bez zbytočného odkladu predávajúcemu. Kupujúci je povinný na prepravnom dokumente vyznačiť všetky zjavné poškodenia zásielky a porušenosť obalu. Ak kupujúci zistí narušenie obalu či zásielky po neoprávnenom otvorení zásielky, je kupujúci povinný zásielku od prepravcu/doručovateľa neprevziať. Podpisom preberacieho protokolu kupujúci potvrdzuje, že zásielka bola prevzatá neporušená. Ak kupujúci nevznesie námietky k nedoručeniu tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov predpokladá sa, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne. Poškodenie tovaru oznámi kupujúci predávajúcemu formou e-mailu alebo iným vhodným spôsobom. Na dodatočné nahlásenie mechanických poškodení tovaru zistiteľných už pri prevzatí tovaru nie je možné prihliadať a tieto nebudú uznané.

Odstúpenie od zmluvy

1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich zo zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to prevodom na účet určený kupujúcim.

2. Kupujúci je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Odskúšať však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu. Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho emailom na adrese **info@alinda.sk**, spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy. Kupujúci môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy. Ak sa takto rozhodnete, zašlite nám spolu s tovarom Vami podpísané písomné prehlásenie o odstúpení od zmluvy s

uvedením Vášho mena a priezviska, Vašej adresy, čísla objednávky, dátumu objednania a čísla účtu pre finančné vysporiadanie

3. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil.

4. Tovar zašlite spolu s dokladom o kúpe najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy späť poštou na adresu Alinda, P.O.BOX 113, 940 02 Nové Zámky

. Kupujúci je odstúpením od zmluvy povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Po platnom odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci 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, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby budú kupujúcemu vrátené do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

5. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. predávajúci má právo požadovať od kupujúceho preplatenie zníženia hodnoty tovaru a kupujúci je o tejto skutočnosti upovedomený.

6. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v skutočnej výške, náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru.

7. Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu všeobecných obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

8. Predávajúci sa zaväzuje vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar (spolu so všetkými platbami, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov) v lehote 14

kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar pred tým, ako mu bol tovar od kupujúceho spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie a pod. doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie a pod. späť predávajúcemu.

9. Pri odstúpení od zmluvy kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Pri odstúpení od zmluvy kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred. Podľa dostupných informácií je predpokladaný odhad týchto nákladov v závislosti od veľkosti, hmotnosti tovaru, vzdialenosti odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien za ktoré kupujúcim vybraný prepravca poskytuje svoje služby vo výške od 2,- EUR do 150,- EUR.

10. V prípade, ak kupujúci nesplní niektorú zo svojich vyššie uvedených povinností podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok kupujúcemu a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

11. Kupujúci (Spotrebiteľ) nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,

b) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,

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

d) 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,

e) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil,

f) predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,

g) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Záručné podmienky a reklamačný poriadok

1. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

Práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa práv spotrebiteľa z vadného plnenia a zodpovednosti predávajúceho za vady predaného tovaru sa riadia ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, a zároveň príslušnými ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom. V prípade, že predmetom kúpnej zmluvy je použitý tovar, predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá ani za vady tovaru, na ktoré bol spotrebiteľ pri uzatváraní kúpnej zmluvy upozornený.

2. Záručná doba

Na dodaný tovar je spotrebiteľovi poskytnutá záručná doba 12 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže predávajúci na vybrané druhy tovaru poskytnúť záruku presahujúcu dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, pričom v záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci spotrebiteľom. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3. Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru

Za vadu tovaru sa nepovažuje zmena vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby (i) v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, (ii) v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, (iii) v dôsledku akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s odstrániteľnou vadou, má spotrebiteľ právo na:

- bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady,

- výmenu tovaru alebo súčasti tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,

- výmenu tovaru, ak spotrebiteľ pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže tovar riadne užívať.

V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má spotrebiteľ právo na:

- výmenu tovaru,

- odstúpenie od zmluvy.

V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s inou neodstrániteľnou vadou ako je uvedené v predchádzajúcom odseku (napr. v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá nebráni tomu, aby sa mohol tovar riadne užívať ako tovar bez vady), má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré spotrebiteľovi vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady.

4. Postup pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru - reklamácia

Vady tovaru musí spotrebiteľ uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu tovaru zistil.

Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru uplatňuje spotrebiteľ u predávajúceho poštou spolu s kópiou daňového dokladu a dôvodom reklamácie zaslanými na adresu: **Alinda, P.O.BOX 113, 940 02 Nové Zámky**

Predávajúci odporúča spotrebiteľovi za účelom možnosti preukázania zaslania zásielky v prípade jej straty zaslať reklamovaný tovar predávajúcemu ako aspoň doporučenú zásielku.

Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru - reklamáciu sa považuje okamih doručenia reklamovaného tovaru spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom predávajúcemu.

Ku každému tovaru zakúpenému u predávajúceho je pri jeho dodaní spotrebiteľovi priložený doklad o kúpe tovaru, ktorý slúži zároveň ako záručný doklad (záručný list). Reklamovať je možné len tovar zakúpený u predávajúceho, ktorý je úplne zaplatený.

Pre riadne a včasné vybavenie reklamácie predávajúci odporúča spotrebiteľovi, aby spotrebiteľ čo najvystižnejšie popísal vadu, pre ktorú tovar reklamuje, pričom predávajúci je povinný zaoberať sa len vadou tovaru, ktorá bola zo strany spotrebiteľa reklamovaná.

Pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru je spotrebiteľ povinný preukázať, že reklamovaný tovar zakúpil u predávajúceho. Predávajúci odporúča za týmto účelom predložiť najmä doklad o kúpe.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia 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 kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania (i) odovzdaním opraveného tovaru, (ii) výmenou tovaru, (iii) vrátením kúpnej ceny tovaru, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, (v) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo (vi) jej odôvodnené zamietnutie.

Predávajúci vydá pri uplatnení reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklámia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, predávajúci ho doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má spotrebiteľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o prijatí reklamácie bude obsahovať okrem iného identifikáciu predávajúceho a spotrebiteľa, čo je obsahom reklamácie podľa spotrebiteľa, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje, dátum a miesto prijatia reklamácie a podpis pracovníka predávajúceho.

5. Postup pri vybavení reklamácie

Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe písomného vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska osoby oprávnenej výrobcou na vykonávanie záručných opráv (ďalej tiež ako „odborné posúdenie“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúce zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

O tom, že reklamácia bola vybavená a akým spôsobom, je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa, a to na elektronickú adresu uvedenú pri reklamacii alebo prostredníctvom iných kontaktných údajov, podľa ktorých bude možné spotrebiteľa upozorniť na vybavenie reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po vybavení reklamácie odošle predávajúci reklamovaný tovar spotrebiteľovi.

Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.
2. Ak sa spotrebiteľ domnieva, že došlo k porušeniu jeho spotrebiteľské práva musí sa najprv obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. V prípade ak žiadosť bude zamietnutá alebo ak sa kupujúci do 30 dní k žiadosti nevyjadrí, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov. Tento návrh môže spotrebiteľ podať do jedného roka od zamietnutia vyššie spomínanej žiadosti.
3. Spotrebiteľ podáva tento návrh písomne alebo elektronicky tzv. subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorými sú napr. SOI – Slovenská obchodná inšpekcia.
4. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

5. Pravidlá riešenia alternatívnych sporov nájdete na stránke SOI <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

Ochrana osobných údajov

Informácie o spracovaní osobných údajov nájdete na webovej stránke v časti Ochrana osobných údajov. Kupujúci berie na vedomie, že je povinný predávajúcemu poskytnúť osobné údaje v správnej a pravdivej forme a je tiež povinný informovať predávajúceho o každej zmene svojich osobných údajov. Kupujúci potvrdzuje, že osobné údaje, ktoré poskytol, sú správne.

Záverečné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom na internetovej stránke www.alinda.sk v deň odoslania objednávky kupujúcim. Predávajúci si vyhradzuje právo na prípadnú zmenu či doplnenie obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

2. Predávajúci a kupujúci sa dohodli, že plne uznávajú elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany. Elektronická forma komunikácie je akceptovateľná aj v prípade odstúpenia od zmluvy.

**V Budapešti,
dňa 01.10.2018**