

# Obchodné a reklamačné podmienky

Obchodné a reklamačné podmienky

Obchodné podmienky internetového obchodu [www.bazenoveprislusenstvo.sk](http://www.bazenoveprislusenstvo.sk)

## 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je STREOS spol.s r.o., so sídlom Vajnorská 140, 831 04 Bratislava, IČO: 31 364 802, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Bratislava I., Oddiel : Sro, Vložka č.: 6319/B, DIČ: 2020352939, prevádzka STREOS spol.s r.o., Rádiová 49, 821 04 Bratislava, (ďalej len „predávajúci“) a kupujúcim (spotrebiteľom), ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

Kontaktné údaje predávajúceho:

mail: [info@bazenoveprislusenstvo.sk](mailto:info@bazenoveprislusenstvo.sk) telefón: +421 911 947 947

poštová adresa: STREOS ,s.r.o., Vajnorská 140, 831 04

Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Tatra banka 2627708220/1100

IBAN: SK 74 1100 000000 2627708220 BIC(SWIFT): TATRSKBX

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa tel. č.: 02/ 58272 172–3 fax č.: 02/ 58272 170

1.2 Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke kupujúcemu (ďalej len „kúpna zmluva“) a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácii tovaru. 1.3. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky iné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami. 1.4. Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je katalógom bežne dodávaného tovaru. 1.5. Predávajúci je viazaný kupujúcemu svojou ponukou tovaru prezentovaného na ktorejkoľvek internetovej stránke predávajúceho vrátane ceny počas lehoty 24 hodín od odoslania oznámenia o prijatí objednávky kupujúcemu. 1.6 Kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril objednávku. Pre účely zákona č. 102/2014 Z. z. sa spotrebiteľom /kupujúcim/ rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

## 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

2.1. Návrh na uzavretie kúpnej zmluvy zasiela kupujúci predávajúcemu vo forme e-mailovej správy a/alebo vo forme vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho a/alebo v inej vhodnej forme (ďalej len „objednávka“).

2.2. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním objednávky (ďalej len „akceptácia“).

2.3. Záväzným akceptovaním objednávky predávajúcim je jeho telefonické alebo e-mailové potvrdenie o akceptovaní objednávky a po overení dostupnosti a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako „potvrdenie objednávky“, ktoré zašle kupujúcemu. Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré obdrží kupujúci na svoju e-mailovú adresu po odoslaní objednávky sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky zo strany dodávateľa. Na e-mailovú adresu kupujúceho môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH.

2.4. Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.) prípadne iné údaje.

2.5. Kupujúci môže doručiť prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky predávajúcemu v lehote do 24 hodín od doručenia objednávky predávajúcemu oznámenie, že odstupuje od návrhu na kúpnu zmluvu, teda že ruší objednávku pri tovare ktorý je vyrábaný podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa. Kupujúci je povinný v oznámení o zrušení objednávky uviesť číslo objednávky, meno, e-mail a popis objednaného tovaru. V prípade zrušenia objednávky predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci už zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu, alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 7 dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

2.6. Podľa novely zákona č. 222/2004 Zz. , o dani z pridanej hodnoty nemožno od 1.1.2013 meniť údaje v už vystavenom daňovom doklade (faktúre). Údaje v daňovom doklade (faktúra) je možné meniť len v prípade, kedy zákazník tovar ešte neprijal a nezaplatil.

2.7. V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke predávajúceho spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že kupujúci objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, predávajúci je oprávnený objednávku kupujúceho stornovať. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené do 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

## 3. Práva a povinnosti predávajúceho

### 3.1. Predávajúci je povinný:

a/ dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,

b/ zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR,

c/ odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo aj v elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi ( návody v slovenskom alebo českom jazyku, záručný list, dodací list, daňový doklad).

d/ predávať a poskytovať produkt za dohodnutú cenu a poplatky, správne účtovať ceny a poplatky pri predaji a poskytovaní produktu a odovzdať spotrebiteľovi potvrdenie o úhrade ceny

e/ označiť prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste svojím obchodným menom a sídlom alebo miestom podnikania a prevádzkovým časom určeným pre kupujúcich

f/ poskytnúť kupujúcemu všetky informácie a dokumenty v slovenskom jazyku alebo so súhlasom kupujúceho v inom jazyku, ktorý je pre kupujúceho zrozumiteľný, a vo forme ustanovenej právnym predpisom, určenej zmluvou alebo na žiadosť kupujúceho a bez dodatočných nákladov pre kupujúceho v jemu prístupnej forme podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná; možnosť súbežného používania iných jazykov, označení, grafických symbolov a piktogramov tým nie je dotknutá

g/ pri predaji alebo pri poskytovaní produktu dodržiavať vo vzťahu ku kupujúcemu zásadu rovnakého zaobchádzania, poskytovať kupujúcemu službu bezpečným spôsobom a s odbornou starostlivosťou

h/ pred uzavretím zmluvy predviesť tovar alebo prekontrolovať tovar pred kupujúcim, ak to povaha tovaru umožňuje a kupujúci o to požiada,

i/ umožniť kupujúcemu prekontrolovať si hmotnosť alebo množstvo tovaru predávaného na množstvo,

j/ predávať použitý tovar alebo tovar s vadami oddelene od ostatných tovarov alebo osobitne označený; to neplatí, ak obchodník ponúka výlučne použitý tovar alebo tovar s vadami,

k/ poskytnúť kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim

l/ písomne oznámiť kupujúcemu dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby, ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady služby,

m/ pri odstúpení od zmluvy zaokrúhliť úhradu platby za produkt platenú v hotovosti,

n/ poskytnúť súčinnosť Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky pri mimosúdnom riešení cezhraničného sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom prostredníctvom siete Európskych spotrebiteľských centier.

3.2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

3.3. Predávajúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku), ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené

v lehote 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Zároveň predávajúci môže stornovať objednávku, pokiaľ nedokáže overiť pravosť objednávky na uvedenom tel. čísle v objednávke.

3.4. Spoločnosť STREOS spol.s r.o., si vyhradzuje právo overiť totožnosť kupujúceho alebo osoby poverené k odberu tovaru pri osobnom odbere tovaru na svojej prevádzke, a to v prípadoch, kedy je dodávka tovaru kupujúcim platená vopred kartou, prostredníctvom bankového prevodu alebo prostredníctvom faktúry so splatnosťou.

#### 4. Práva a povinnosti kupujúceho

##### 4.1. Kupujúci je povinný:

a/ prevziať zakúpený alebo objednaný tovar

b/ zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,

c/ potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

d/nepoškodzovať dobré obchodné meno obchodníka,

4.2. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

##### 4.3. Kupujúci má právo

a/ na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov,

b/ na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie,

c/ na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu,

d/ podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa § 26 zákona, ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy spotrebiteľa,

e/ na primerané finančné zadosťučinenie od osoby, ktorá porušila práva spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa, ak spotrebiteľ na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa; pri určovaní výšky primeraného finančného zadosťučinenia súd prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie a okolnosti porušenia práva spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa.

#### 5. Dodacie a platobné podmienky

5.1. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov, katalógov, typových listov a vzorovníkov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. 5.2. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od potvrdenia objednávky .

5.3. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii objednávky je predávajúci oprávnený

účtovať kupujúcemu skladné vo výške 15 € za každý deň uskladnenia tovaru. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a prediť tovar tretej osobe. Po predaní dohodnutého tovaru tretej osobe sa záloha za dohodnutý tovar zaplatená kupujúcim započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu v prípade, ak kupujúci tovar neprevzme v lehote 14 dní odo dňa, keď ho bol povinný prevziať.

5.4. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.

5.5. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.

5.6. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve a skladné vo výške uvedenej v bode 5.2. týchto obchodných podmienok. Tovar sa považuje za dodaný a prevzatý okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú v záväznej akceptácii objednávky.

5.7. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho, ktorým je aj pracovník prepravnej spoločnosti. V prípade zistenia poškodenia tovaru je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí zástupca predávajúceho, ktorým je aj pracovník prepravnej spoločnosti. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeneho predajcovi, môže predajca po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať spotrebiteľovi nový tovar. Neskoršie reklamácie tohto typu bude potrebné preukázať. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné bezodkladne oznámiť prostredníctvom e-mailu na adresu: [info@streos.sk](mailto:info@streos.sk) a spísať s dopravcom škodový zápis a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou na adresu predajcu. V opačnom prípade reklamáciu takéhoto druhu tovaru bude možné uznať len, ak spotrebiteľ preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

5.8. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 5.2. týchto obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

5.9. Kupujúci ku každej zásielke obdrží faktúru e-mailom. Tam, kde je nutný záručný list, dostane ho v balení.

#### 5.10. Možnosti platby

a/ Platba pri prevzatí tovaru (dobierka)

Tovar hradíte v hotovosti vodičovi dopravnej spoločnosti alebo poštovému doručovateľovi. Vždy je potrebné si pripraviť daný obnos, urýchlite tým predanie zásielky.

b/ Bankovým prevodom predom Po prijatí a schválení objednávky Vám na e-mail zašleme údaje pre platbu. Pri platbe vopred prevodom na účet, môže byť termín dodania ovplyvnený termínom uhradenia platby, je nutné, aby bola čiastka pripísaná na náš účet najneskôr do 5 pracovných dní po potvrdení objednávky v opačnom prípade je možné považovať objednávku za zrušenú. Pri osobnom odbere je nutné predložiť doklad totožnosti (občiansky preukaz, pas). Po prijatí platby na náš účet bude tovar odoslaný s daňovým dokladom.

c/ Platba platobnou kartou cez internet. Objednávka sa pri platbe kartou cez internet uhradí prostredníctvom platobnej brány Tatra banky a.s. po dokončení transakcie. Po pripísaní platby na náš účet, obdržíte na ten istý e-mail daňový doklad. Tento úkon vykonáva náš automatizovaný systém vždy ten istý deň.

## 6. Kúpna cena

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len „kúpna cena“) formou hotovostnej platby v určenej prevádzkarni predávajúceho, dobierkou v mieste dodania tovaru, dobierkou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej poštové služby alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v záväznej akceptácii objednávky.

6.2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru, avšak táto zmena cien sa nevzťahuje na už vykonané objednávky kupujúcim.

6.3. 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.

6.4. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

6.5. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s týmito obchodnými podmienkami a/alebo platnými právnymi predpismi SR.

6.6. Náklady spojené s montážou a vynesení tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.

6.7. Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

6.8. Recyklačný poplatok je zobrazený samostatne pri každom elektrozariadení a je uvedený aj v daňovom doklade pre spotrebiteľa.

6.9. Kupujúci je oprávnený zakúpiť len také množstvo, ktoré zodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky obchodníka. Žiaden tovar predávajúceho nie je určený na priemyselné či profesionálne použitie. Tovar predávajúceho nie je určený k ďalšiemu predaju. Ak kupujúci objedná alebo zakúpi také množstvo, ktoré nezodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky predávajúceho alebo predávajúci usúdi, že takýto tovar bude použitý k ďalšiemu predaju, je predávajúci oprávnený objednávku zrušiť, a v prípade, že bola objednávka potvrdená, je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov kupujúceho.

## 7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

7.1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar. Kupujúci, ktorý nespĺňa definíciu spotrebiteľa uvedenú v týchto obchodných podmienkach nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar. Tovar sa považuje za dodaný prevzatím tovaru pri osobnom odbere alebo okamihom jeho prevzatia od prepravnej spoločnosti.

7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho alebo ním splnomocnenej osoby (napr. dopravcu),

## 8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

8.1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných predpisov SR a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu alebo ich poskytne predávajúci kupujúcemu na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

8.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok

8.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho [www.bazenoveprislusentvo.sk](http://www.bazenoveprislusentvo.sk). V prípade ak je kupujúci spotrebiteľ, vzťahuje sa naň tento Reklamačný poriadok a dĺžka záručnej doby je 24 mesiacov, pokiaľ pri tovare nie je uvedené inak. Ak kupujúci nie je spotrebiteľ (fyzická osoba) vzťahuje sa naň dĺžka záručnej doby je 1 rok. Inak neupravené vzťahy pri reklamacii osoby, ktorá nie je spotrebiteľom sa riadia podľa ustanovení Obchodného zákonníka.

8.4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

8.5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho, a pokiaľ sa preukáže, že tovar bol zakúpený u predajcu a je v záručnej dobe (napr. doklad o zaplatení, záručný list ...)

8.6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru v prítomnosti zástupcu predávajúceho, ktorým je aj pracovník prepravnej spoločnosti.

8.7. Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu so záručným listom a dokladom o kúpe .

8.8. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, resp. požadovať reklamáciu tovaru len v prípade, ak vytkol vadu obchodníkovi do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

8.9. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho na adresu STREOS s.r.o., Rádiová 49, 821 04 Bratislava, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Kupujúci je povinný zabezpečiť takú prepravu tovaru, aby pri preprave nedošlo k jeho ďalšiemu poškodeniu. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh

a rozsah väd tovaru. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle znova e-mailom na jeho žiadosť predávajúci. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a/ doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,

b/ doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,

Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,

b. vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou, určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá kupujúcemu písomné potvrdenie, Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe).

8.10. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, alebo u určenej osoby. V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na spoločnosť STREOS spol.s r.o. na číslo 0911947947, prípadne na mail [info@streos.sk](mailto:info@streos.sk).

Vyššie uvedené odporúčanie pre uplatnenie reklamácie nevyklučuje uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľa iným spôsobom.

8.11. V mieste určenom podľa bodu 8.10. týchto všeobecných obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie.

8.12 Obchodník odporúča kupujúcemu zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku obchodník nepreberá.

8.13. V mieste určenom na prijímanie reklamácií podľa týchto obchodných podmienok je obchodník povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie.

8.14. Ak obchodník zodpovedá za vadu predanej veci, spotrebiteľ má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od spotrebiteľskej zmluvy odstúpiť, podľa § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

8.15. Obchodník alebo určená osoba poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru, resp. o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim, a to vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe.

8.16. Záruka sa nevzťahuje na vady, o ktorých bol kupujúci obchodníkom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.17. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady poskytnutá spotrebiteľská záruka) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak je na tovare, na jeho obale alebo návode uvedená v súlade s ďalšími právnymi predpismi lehota na použitie tovaru, skončí sa záručná doba uplynutím tejto lehoty. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

8.18. Záručná doba pri použití tovaru je 1 rok a začína plynúť odo dňa dodania

8.19. Obchodník v potvrdení o prijatí reklamácie uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota na odstránenie vady je najviac 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

8.20. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

8.21. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

8.22. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

8.23 Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní vec obchodníkovi. Náklady prevzatia veci znáša obchodník.

8.24 V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.25. Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:

1. nepredložením záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
2. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
3. uplynutím záručnej doby tovaru,
4. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
5. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
6. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
7. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii,
8. všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
9. poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
10. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

11. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,

12. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenou osobou

8.26. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu.

8.27. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal chybnú vec, ak sa strany nedohodnú. Ak spotrebiteľ neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník bezodkladne po predaji vypláti kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

8.28. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.29. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie chybnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.

8.30. Pri odstránení vady výmenou veci nemá obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.

8.31. V prípade, že obchodník ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale vada výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie vady tovaru prostredníctvom súdu.

8.32. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty v prípade, ak obchodník vec neopravil ani nevymenil,

obchodník vec neopravil ani nevymenil v súlade s 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka, obchodník odmietol odstrániť vadu z dôvodu, že oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti,

vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,

vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy, alebo

obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

8.33. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť

8.34. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.

8.35. Kupujúci nemôže odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník.

8.38 Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k chybnéj veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez chybnéj veci.

8.39. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec obchodníkovi na náklady obchodníka. Obchodník zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak obchodník vec v primeranej lehote neodstráni, môže spotrebiteľ zabezpečiť odstránenie a doručenie veci obchodníkovi na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.

8.40. Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci obchodníkovi alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

8.41. Obchodník vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.

8.42. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od spotrebiteľskej zmluvy.

8.43. V prípade, že kupujúci nebol spokojný s vybavením reklamácie obchodníkom alebo keď sa kupujúci obrátil na obchodníka so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva, má kupujúci právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak obchodník na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je "Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/1, P. O. Box č. 29, 820 07 Bratislava 27" resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Kupujúci je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti.

## 9. Osobné údaje a ich ochrana

9.1. Obchodník prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom zbral do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť jeho

informačných systémov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Spotrebiteľ súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle týchto pravidiel (kliknutím sem sa Vám zobrazí Ochrana osobných údajov).

#### 10. Odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy, nemožnosť odstúpenia od spotrebiteľskej zmluvy

10.1. Obchodník je oprávnený odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v spotrebiteľskej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností obchodníka vyplývajúcich zo spotrebiteľskej 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 obchodnými podmienkami. Obchodník je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať spotrebiteľa a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v spotrebiteľskej zmluve bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s obchodníkom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Obchodník je oprávnený odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do 15 pracovných dní odo dňa kedy bol spotrebiteľ povinný tento tovar prevziať.

10.2. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka do

a) 14 dní odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim alebo od dňa uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby,

b) 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.

10.3. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu 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 určitej doby, okamihom prevzatia prvého

10.4. Kupujúci odoslaním objednávky obchodníkovi potvrdzuje, že obchodník včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru.

10.5. Kupujúci môže u obchodníka uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva kupujúceho na odstúpenie od zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie kupujúceho, ktoré vyjadruje vôľu kupujúceho odstúpiť od zmluvy. Kupujúci môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy a tento zaslať na adresu

STREOS spol.s r.o., Vajnorská 140, 831 04 Bratislava. Formulár na odstúpenie od zmluvy je možné **stiahnuť tu** (kliknutím sem sa Vám zobrazí formulár na odstúpenie od zmluvy).

10.6. Odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať údaje v ňom požadované, a to najmä presnú špecifikáciu tovaru, dátum objednania, meno a priezvisko kupujúceho/kupujúcich, adresa kupujúceho/kupujúcich, podpis kupujúceho/kupujúcich.

10.7 Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil; to neplatí, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej

10.8. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Lehoty na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi.

10.9. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak obchodník na základe spotrebiteľskej zmluvy dodal alebo poskytol viacero produktov.

10.10. Kupujúci je povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od spotrebiteľskej zmluvy zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar obchodníkovi na adrese STREOS spol. s r.o. ,Rádiová 49 ,821 04 Bratislava. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak kupujúci odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň Zásielky na dobierku obchodník nepreberá.

10.11. Pri odstúpení od spotrebiteľskej zmluvy znáša kupujúci len náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi.

10.12. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

10.13 Po odstúpení od zmluvy obchodník vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti so zmluvou, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov. Obchodník vráti kupujúcemu všetky platby podľa predchádzajúcej vety v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu od zmluvy, ak kupujúci neodstúpil od celej zmluvy. Obchodník však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný obchodníkom. Platby budú kupujúcemu vrátené do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s obchodníkom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Namiesto vrátenia platby si môže kupujúci podľa dohody s obchodníkom vybrať iný tovar.

10.14. Obchodník nie je povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby podľa týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť obchodníkovi. Platba za zakúpený tovar bude obchodníkom uhradená kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na uvedenú adresu obchodníka alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

10.15. Obchodník je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na vlastné náklady v lehote podľa týchto všeobecných obchodných podmienok, ak na základe kúpnej zmluvy bol tovar dodaný kupujúcemu domov v čase uzavretia zmluvy a s prihliadnutím na povahu tovaru nie je možné tovar odoslať späť obchodníkovi poštou.

10.16. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok a doručí obchodníkovi 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 obchodník voči spotrebiteľovi nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu, resp. obchodník má právo požadovať od kupujúceho preplatenie zníženia hodnoty tovaru.

10.17. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať obchodníkovi zakúpený tovar, spolu s príslušenstvom.

10.18. Pri odstúpení od zmluvy, kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe poverenej obchodníkom na prevzatie tovaru aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať. 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.

10.19. V prípade, že kupujúci nespĺní niektorú z povinností uvedených v článku 10. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a obchodník 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.

10.20. Úhrada platby za produkt pri odstúpení od zmluvy platená v hotovosti sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov; celkový zvyšok nezaokrúhlenej úhrady, ktorý je nižší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nadol a celkový zvyšok nezaokrúhlenej úhrady, ktorý je rovný alebo vyšší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nahor. Ak je úhrada podľa prvej vety súčtom cien za viac produktov, zaokrúhľuje sa až výsledná úhrada. Úhrada vo výške 1 eurocent alebo 2 eurocenty sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov.

10.21. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

a) poskytnutie služby, ak došlo k úplnému poskytnutiu služby a 2. poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa zmluvy kupujúci povinný zaplatiť cenu,

b) dodanie alebo poskytnutie produktu, ktorého cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,

c) dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru,

d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,

e) 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.

10.22. Pri vystavení dobropisu môže byť od kupujúceho vyžadovaný k nahliadnutiu platný občiansky preukaz za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho a preukázania sa. Predložením občianskeho preukazu k nahliadnutiu kupujúci súhlasí so spracovaním osobných údajov v zmysle zák. č. 18/2018 Z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov uvedených na občianskom preukaze, a to po dobu nahliadnutia naň.

10.23. Obchodník si vyhradzuje právo zrušiť objednávku, alebo jej časť v prípade, že nie je možné z technických príčin tovar dodať v požadovanej lehote, tovar sa už nedodáva alebo nevyrába, alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena zo strany dodávateľa (výrobcu) tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, bude obchodník ihneď kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom. Ak spotrebiteľ zaplatil preddavok, bude mu tento bezodkladne prevedený späť na účet alebo adresu. V prípade storna objednávky kontaktujte obchodníka.

10.24. V prípade, že kupujúci nevyužije možnosť odstúpenia od zmluvy v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok a dodaný tovar na dobierku si od kuriéra neprevezme, t.j. tento tovar sa vráti obchodníkovi, zmluva sa tým ruší od počiatku, pričom kupujúci je povinný uhradiť obchodníkovi vzniknutú náhradu škody a všetky s tým súvisiace náklady (napr. náklady za zaslanie tovaru a jeho vrátenie, poštovné, balné a pod.).

## 11. Alternatívne riešenie sporov

11.1. Kupujúci je oprávnený obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu v prípade, že nebol spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. Ak obchodník na takúto žiadosť odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby v zmysle § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to napr. Slovenská obchodná inšpekcia, pričom kupujúci je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. E-mailový kontakt na obchodníka: [info@streos.sk](mailto:info@streos.sk). Kupujúci pri podaní návrhu postupuje v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi kupujúcim a obchodníkom, vyplývajúci u kúpnej zmluvy.

Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva alternatívnym riešením sporov, musí presahovať sumu 20,- EUR. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže požadovať od kupujúceho poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu najviac sumu 5,- EUR vrátane dane z pridanej hodnoty, a to najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.

11.2. Kupujúci sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorý si zvolia. Kupujúci môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Kupujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov kupujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

## 12. Darčkové poukážky

12.1. Darčkové poukázky vystavené obchodníkom je možné uplatniť na nákup tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka. Ak nie je uvedené inak, darčkovú poukážku je možné použiť iba na nákup tovaru, nevzťahuje sa na služby, poštovné náklady a iné poplatky.

12.2. Hodnota darčkovej poukázky je uvedená na každej poukážke ako suma vrátane DPH, pričom poukážka funguje ako zľava z celkovej sumy objednaného tovaru s Darčkovú poukážku je možné využiť jedine v celej hodnote, v rámci jedného nákupu, nie je možné ju uplatniť po častiach. Nedoplatok za nákup tovaru je potrebné uhradiť finančnou formou, preplatok sa nevracia.

12.3. Darčkovú poukážku nie je možné vymeniť za hotovosť. V prípade, ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od kúpnej zmluvy za nákup tovaru, za ktorý kupujúci zaplatil darčkovou poukážkou, kupujúcemu vzniká nárok na vrátenie kúpnej ceny vo forme darčkovej poukázky (zaslaním darčkovej poukázky na adresu zadanú kupujúcim

### 13. Záverečné ustanovenia

13.1. Obchodník si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka. Platne uzavretá zmluva sa však riadi všeobecnými obchodnými podmienkami v čase, v ktorom bola uzavretá.

13.2. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

13.3. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.

15.4. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

15.5. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči spotrebiteľovi odoslaním elektronickej objednávky spotrebiteľom.

15.6. Spotrebiteľ zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí

Tieto Obchodné podmienky sú platné od: 1.5.2025