

Všeobecné obchodné podmienky

(ďalej len „VOP“)

I. Úvodné ustanovenia, definície pojmov a registrácia

- 1.1. Tieto VOP upravujú práva a povinnosti zmluvných strán kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou **HVIZDO TATTOO s. r. o.**, so sídlom Slatinská 199, 018 61 Beluša, IČO: 52 061 990, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo: 37403/R, ako predávajúcim (ďalej len „predávajúci“) a právnickou osobou/fyzickou osobou ako kupujúcim (ďalej len „kupujúci“), prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného predávajúcim na webovej stránke: www.hteshop.sk (ďalej len „e-shop“). Ďalšie informácie o predávajúcom sú uvedené na webovej stránke e-shopu v sekcii „Kontakt“.
- 1.2. Kupujúcim môže byť spotrebiteľ, ako i podnikateľ bližšie vymedzený v bode 1.6 týchto VOP.
- 1.3. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej (kúpnej) zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.
- 1.4. Objednávku určitých tovarov označených ako „profi“ môže uskutočniť len výlučne osoba, ktorá je podnikateľom a predmetom jej obchodnej činnosti je skrášľovanie tela, kozmetické služby a/alebo má oprávnenie na používanie zdravotníckych pomôcok. Táto osoba vo formulári musí uviesť identifikačné údaje o podnikateľovi.
- 1.5. Právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim – spotrebiteľom, ktoré nie sú vyslovene upravené v týchto VOP a/alebo v zmluve uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. a 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 a inými súvisiacimi právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa a pre podnikateľov v zmysle zákona číslo 513/1991 Zb. obchodný zákonník.
- 1.6. Podnikateľom sa rozumie:
 - a) osoba zapísaná v obchodnom registri,
 - b) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
 - c) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
 - d) osoba, ktorá vykonáva činnosť v zmysle osobitného povolenia – tatár, tetovacie služby, služby súvisiace so skrášľovaním tela.

- 1.7. Podnikateľom sa pre účely týchto VOP rozumie rovnako ten, kto pri uzatváraní a plnení (kúpnej) zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Ak uvedie kupujúci v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že pre neho platia pravidlá uvedené v týchto VOP pre podnikateľov.
- 1.8. Reklamačným poriadkom sa rozumie Reklamačný poriadok pre nákup tovaru na internetovom obchode vydaný predávajúcim za účelom informovania kupujúceho o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je umiestnený na internetovej stránke www.hteshop.sk.
- 1.9. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi.
- 1.10. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a kúpnu zmluvou uzatvorenou medzi predávajúcim a kupujúcim, má prednosť text kúpnej zmluvy s tým, že VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy, v časti ktorej neodporujú výslovnému dojednaniu v kúpnej zmluve. Kúpna zmluva a VOP sú vyhotovené v slovenskom jazyku.
- 1.11. Pod tovarom sa rozumejú najmä šperky a iné veci na skrášľovanie tela a iné tovary umiestnené v e-shope prevádzkovanom predávajúcim a pod tovarom označeným „profi“ sa rozumie tovar, ktorý je predávajúci oprávnený predáť len podnikateľovi.
- 1.12. E-shop prevádzkovaný predávajúcim obsahuje tovar ponúkaný predávajúcim na predaj, a to vrátane uvedenia nasledujúcich informácií:
 - a) názov produktu,
 - b) fotografia produktu; môžu byť pritom použité aj fotografie, ktoré sa môžu líšiť napríklad vo farbe od balení produktu; pre posúdenie súladu produktu s konkrétnou ponukou je vždy rozhodujúci textový popis ponuky,
 - c) špecifikácia produktu podľa jeho povah,
 - d) cena produktu - je vždy uvedená ako cena konečná vrátane DPH, pokiaľ nie je uvedené inak, pričom nezahŕňa náklady na dopravu tovaru k zákazníkovi, ak nie je v ponuke uvedené inak,
 - e) informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru, pričom informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru uvedené v e-shope platia iba v prípadoch, keď je tovar doručovaný v rámci územia Slovenskej republiky.
- 1.13. Kupujúci môže uskutočňovať objednávky na e-shope (návrhy na uzatvorenie kúpnej zmluvy) prostredníctvom svojho užívateľského účtu (rozhrania) alebo bez potreby vytvorenia užívateľského účtu len uvedením požadovaných údajov pri vytvorení objednávky.

- 1.14. Na základe registrácie kupujúceho vykonanej na e-shope môže kupujúci pristupovať do svojho užívateľského rozhrania. Zo svojho užívateľského rozhrania môže kupujúci vykonávať objednávanie tovaru (*d'alej len „užívateľský účet“*).
- 1.15. Pri registrácii na webovej stránke a pri objednávaní tovaru je kupujúci povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je kupujúci pri akejkoľvek zmene povinný aktualizovať. Údaje uvedené kupujúcim v užívateľskom účte a pri objednávaní tovaru sú predávajúcim považované za správne.
- 1.16. Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do jeho užívateľského konta.
- 1.17. Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie užívateľského účtu tretím osobám.
- 1.18. Predávajúci môže zrušiť užívateľský účet, a to najmä v prípade, keď kupujúci svoj užívateľský účet dlhšie ako 3 roky nevyužíva, či v prípade, keď kupujúci poruší svoje povinnosti z kúpnej zmluvy (vrátane VOP), alebo v prípade, že predávajúci zmení technológiu na nekompatibilné s predchádzajúcim systémom.
- 1.19. Kupujúci berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia predávajúceho, popr. nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb.
- 1.20. Predávajúci neručí za funkcionality užívateľského účtu, a vyhradzuje si právo meniť funkčnosť užívateľského účtu bez predchádzajúceho upozornenia.
- 1.21. Dohľad nad predajom tovaru a poskytovaním služby prepravy tovaru predávajúcim, vrátane predaja prostredníctvom elektronického obchodu, vykonáva: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI):

Inšpektorát práce SOI pre Trenčiansky kraj
Inšpektorát práce Trenčín
Hodžova 36, 911 01 Trenčín
Telefonický kontakt: 032/7441646

II. Kúpna zmluva

- 2.1. Predmetom kúpnej zmluvy je predaj tovaru predávajúcim kupujúcemu za podmienok dojednaných v týchto VOP (*d'alej len „kúpna zmluva“*).

- 2.2. Kúpnu zmluvou sa predávajúci zaväzuje, že kupujúcemu dodá tovar, ktorý je predmetom kúpy, a umožní mu nadobudnúť vlastnícke právo k tovaru, a kupujúci sa zaväzuje, že tento tovar prevezme a zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu.
- 2.3. Predávajúci splní povinnosť odovzdať vec kupujúcemu, ak mu umožní nakladať s vecou v mieste plnenia a včas mu to oznámi.
- 2.4. Ak má predávajúci vec odoslať, odovzdá tovar kupujúcemu/podnikateľovi odovzdaním prvému dopravcovi k preprave pre kupujúceho a umožní kupujúcemu uplatniť práva z prepravnej zmluvy voči dopravcovi, predávajúci odovzdá kupujúcemu/spotrebiteľovi až, keď mu vec odovzdá dopravca.
- 2.5. Predávajúci odovzdá kupujúcemu predmet kúpy v dohodnutom množstve, akosti a prevedení.
- 2.6. Ak nie je výslovne dohodnuté, ako ma byť vec zabalená, predávajúci vec zabalí podľa zvyklostí; ak nie sú zvyklosti, potom spôsobom potrebným pre uchovanie veci a jej ochranu. Rovnakým spôsobom zaobstará predávajúci vec pre prepravu.
- 2.7. Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejme z týchto VOP, kde je tento proces zrozumiteľne popísaný. Kupujúci má možnosť pred vlastným odoslaním objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť.

III. Uzavretie kúpnej zmluvy

- 3.1. Postup kupujúceho pri vytvorení objednávky je nasledovný:
 - a) Tovar si Kupujúci vyberá kliknutím na obrazové zobrazenie konkrétneho Tvaru resp. na ikonu „DETAIL PRODUKTU“
 - b) V prípade záujmu o Tovar klikne Kupujúci na ikonu „KÚPIŤ“. V prípade, ak má vybraný tovar viaceré prevedenia v tomto kroku si Kupujúci zvolí to prevedenie o ktoré prejavuje záujem opäť kliknutím na ikonu „KÚPIŤ“. V tejto časti Objednávky si Kupujúci zároveň volí množstvo tovaru (počet ks).
 - c) Po zobrazení nákupného košíka, v ktorom je uvedený druh Tvaru, množstvo Tvaru, cena za jednotlivý tovar a cena za všetky tovary uložené v nákupnom košíku spolu pokračuje kliknutím na ikonu „OBJEDNAŤ“.
 - d) V ďalšom kroku je Kupujúci povinný označiť spôsob dopravy a spôsob platby a pokračuje v Objednávke kliknutím na ikonu „VYSTAVIŤ OBJEDNÁVKU“.
 - e) Následne Kupujúci vyplní Kontaktné údaje v rozsahu
 - a. meno a priezvisko kupujúceho,
 - b. telefón,
 - c. email kontakt.,
 - d. ulica, číslo domu, mesto, psč, štát
 - e. ostatné údaje, ktoré bude predávajúci vyžadovať

zároveň je Kupujúci povinný po oboznámení sa so Všeobecnými obchodnými podmienkami označiť pole na znak súhlasu s ich obsahom, súhlas so spracovaním osobných údajov.

- f) Ak Kupujúci súhlasí s druhom tovaru/ov, množstvom tovaru/ov, cenou za tovar/y a Všeobecnými obchodnými podmienkami kliknutím na ikonu „ODOSLAŤ OBJEDNÁVKU“ a objednávka sa stáva záväznou (ďalej aj ako „objednávka“).
- 3.2. Pred zaslaním objednávky predávajúcemu je kupujúcemu umožnené skontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky kupujúci vložil a to i s ohľadom na možnosť kupujúceho zisťovať a opravovať chyby vzniknuté pri zadávaní dát do objednávky. Údaje uvedené v objednávke sú predávajúcim považované za správne.
- 3.3. Predávajúci bezodkladne po obdržaní objednávky toto obdržanie kupujúcemu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronickej pošty kupujúceho uvedenú v užívateľskom účte, či v objednávke (*ďalej len „elektronická adresa kupujúceho“*). V rámci potvrdenia objednávky zo strany predávajúceho, predávajúci zašle kupujúcemu formulár na odstúpenie od zmluvy, tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok.
- 3.4. Predávajúci je vždy oprávnený v závislosti na charaktere objednávky (množstvo tovaru, výška kúpnej ceny, predpokladané náklady na dopravu) požiadať kupujúceho o dodatočné potvrdenie objednávky (napríklad písomne alebo telefonicky) pred uzatvorením kúpnej zmluvy.
- 3.5. Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim vzniká prijatím potvrdenia prijatia objednávky kupujúcim, t.j. momentom zobrazenia potvrdenia objednávky a dorúčením potvrdzujúceho e-mailu od predávajúceho.
- 3.6. Kupujúci súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní kúpnej zmluvy. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory) si hradí kupujúci sám.
- 3.7. Predávajúci je oprávnený kontaktovať Kupujúceho aj telefonicky na telefónne číslo uvedené v objednávkovom formulári v záležitostiach týkajúcich sa alebo súvisiacich s Objednávkou a /alebo s Kúpnu zmluvou.
- 3.8. Kupujúci má právo zrušiť – stornovať objednávku avšak len do času kým uhradí kúpnu cenu. V prípade, ak kupujúci neuhradí kúpnu cenu v lehote 48 hodín od záväznej objednávky, tak sa má za to, že kupujúci nemá záujem o tovar a predávajúci odstupuje od zmluvy, a to bez potreby osobitného upozornenia. V lehote do 48 hodín od objednania je kupujúci oprávnený stornovať objednávku, a to tak, že zašle žiadosť o storno predávajúcemu na email info@hteshop.sk.

IV. Kúpna cena a platobné podmienky

- 4.1. Kúpna cena tovaru a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa kúpnej zmluvy môže kupujúci uhradiť predávajúcemu nasledujúcimi spôsobmi:
- a) v hotovosti v prevádzke predávajúceho, v ktorej predávajúci umožňuje osobný odber,
 - b) bezhotovostne prevodom na bankový účet, ktorý predávajúci oznámi kupujúcemu v rámci procesu objednávky (*d'alej len „účet predávajúceho“*),
 - c) bezhotovostne prostredníctvom platobného systému,
 - d) bezhotovostne platobnou kartou online,
- 4.2. Spoločne s kúpnu cenou je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu aj náklady spojené s balením a dodaním tovaru v dohodnutej výške. Ak nie je uvedené vyslovene inak, kúpnu cenou sa rozumie aj náklady spojené s dodaním tovaru.
- 4.3. V prípade platby v hotovosti je kúpna cena splatná pri prevzatí tovaru.
- 4.4. V prípade bezhotovostnej platby je kúpna cena splatná do 48 hodín od odoslania objednávky. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade, keď kúpna cena nie je pripísaná v tejto lehote na jeho účet. V tomto prípade sa má za to, že kupujúci nemá záujem tovar kúpiť a predávajúci má právo tovar opätovne zaradiť do ponuky.
- 4.5. V prípade bezhotovostnej platby je kupujúci povinný uhrádzať kúpnu cenu tovaru spolu s uvedením variabilného symbolu platby, ktorý je oznámený kupujúcemu v rámci procesu objednávky. V prípade bezhotovostnej platby je záväzok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na účet predávajúceho.
- 4.6. Prípadné zľavy z ceny tovaru poskytnuté predávajúcim kupujúcemu nemožno vzájomne kombinovať.
- 4.7. Ak je to v obchodnom styku obvyklé alebo ak je tak ustanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi, vystaví predávajúci ohľadom platieb realizovaných na základe kúpnej zmluvy kupujúcemu daňový doklad - faktúru.
- 4.8. Daňový doklad za predaj tovaru a služby (doprava) bude zákazníkovi dodaný buď priamo s tovarom alebo elektronicky e-mailom. Dodanie daňového dokladu e-mailom prebehne najneskôr do 10 dní od prevzatia zásielky zákazníkom. Objednávka a doprava môže byť rozdelená na viac daňových dokladov podľa expedície tovaru.
- 4.9. Tovar zostáva do úplného zaplatenia ceny tovaru a prípadných nákladov spojených s dodaním tovaru vo vlastníctve predávajúceho, avšak nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho prevzatím, ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ alebo odovzdaním na prepravu dopravcovi, ak je kupujúcim podnikateľ.

V. Dodanie tovaru

- 5.1. Informácia o orientačnej dostupnosti tovaru je uvedená na webovou rozhraní pri každom jednotlivom tovare. Obvyklá dostupnosť tovaru s termínom jeho expedície je od **dvoch do štrnástich pracovných dní**. Informácia o aktuálnej obvyklej dodacej dobe, ktorá je pre predávajúceho záväzná je kupujúcemu zaslaná v potvrdení objednávky, ktorú kupujúci obdržal e-mailom.
- 5.2. Ak sa predávajúci a kupujúci v kúpnej zmluve nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nesplnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.
- 5.3. Kupujúci si môže zvoliť z nasledujúcich spôsobov doručenia tovaru:
 - a) doručenie tovaru kuriérom spoločnosti DHL alebo Geis,
 - b) osobný odber na niektorom výdajnom mieste.
- 5.4. Pri výbere osobného odberu bude tovar pre kupujúceho uložený na zvolenom odbernom mieste po dobu 14 kalendárnych dní odo dňa kedy bolo kupujúcemu oznámené, že tovar je pripravený na vyzdvihnutie. Pokiaľ tovar v tejto lehote kupujúci neprevezme, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predáť tovar tretej osobe.
- 5.5. Miesto dodania tovaru je miesto dohodnuté v kúpnej zmluve.
- 5.6. Predávajúci splní svoju povinnosť dodať tovar tak, že v mieste dodania:
 - a) odovzdá tovar prepravcovi na prepravu kupujúcemu, ak je kupujúcim podnikateľ, alebo
 - b) odošle tovar kupujúcemu, ak je kupujúcim podnikateľ, alebo
 - c) umožní kupujúcemu s tovarom disponovať v mieste dodania, ak je kupujúcim spotrebiteľ.
- 5.7. Ak predávajúci splnil svoju povinnosť dodať tovar v súlade týmto článkom VOP, je kupujúci povinný tovar prevziať osobne a potvrdiť prevzatie tovaru svojím podpisom na doklade o prevzatí tovaru.
- 5.8. Predávajúci nezodpovedá za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú poštou alebo kuriérskou službou, prípadne udaním nesprávnej adresy kupujúceho.
- 5.9. Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. V prípade zistenia existencie poškodenia zásielky je kupujúci povinný so zástupcom dopravcu vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia. Na základe takto vyhotoveného záznamu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar, ktorý nie je v zhode s kúpnu zmluvou, odmietnuť prevziať tovar s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru

s vadou a následne si uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho v zmysle reklamačného poriadku. Ak kupujúci zistí poškodenie, či iné nezrovnalosti až po prevzatí zásielky, je povinný bezodkladne kontaktovať predávajúceho. Pokiaľ tak neurobí, nároky z reklamných väd mu budú priznané, len ak preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

- 5.10. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu predávajúceho zverejnenú v sekcii *“Kontakt”* spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou predávajúcemu. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.
- 5.11. Kupujúci sa zaväzuje poskytnúť potrebnú súčinnosť pri preprave, doručovaní a dodaní tovaru, najmä uviesť úplnú a správnu adresu a byť k dispozícii na prevzatie zásielky. Prípadné náklady, ktoré predávajúcemu vzniknú v dôsledku porušenia týchto povinností kupujúcim, nesie kupujúci.
- 5.12. V prípade tovaru označeného ako „profi“ predávajúci neberie žiadnu zodpovednosť za to ako ho kupujúci použije. Kupujúci, ktorý si zakúpi tovar označený ako „profi“ potvrdením objednávky záväzne vyhlasuje, že si je vedomý, že tento tovar musí používať s primeranou opatrnosťou tak, aby nedošlo k poškodeniu zdravia alebo života iných osôb.

VI. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

- 6.1. Ak nie je v týchto VOP uvedené inak, predávajúci poskytuje na dodávaný tovar záručnú dobu, ktorá je 24 mesiacov, počas ktorej bude tovar spôsobilý na použitie na obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti. Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru. Faktúra za tovar, resp. príjmový pokladničný doklad slúži zároveň ako záručný list.
- 6.2. Tovar, ktorý má vyznačenú osobitnú trvanlivosť alebo iný údaj o maximálnej trvanlivosti a spotrebe podlieha osobitnej spotrebe uvedenej na tomto tovare.
- 6.3. Práva zo zodpovednosti za vady pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí tovaru, inak práva zaniknú.
- 6.4. Kupujúci je povinný bezodkladne po prijatí objednávky skontrolovať dodaný tovar, najmä či bol dodaný kompletný a nepoškodený.
- 6.5. Zodpovednosť za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, nevzniká, ak vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare po jeho prevzatí kupujúcim, alebo vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci najmä:

- a) stratou pokladničného dokladu alebo faktúry umožňujúcej identifikovať oprávnenosť uplatnenia nárokov z väd alebo iného dokladu, z ktorého by preukázateľne vyplývalo zakúpenie tovaru v rámci e-shopu.
- b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru/poškodený obal,
- c) uplynutím záručnej doby tovaru,
- d) mechanickým poškodením tovaru,
- e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- h) poškodením tovaru neodvrátiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami.

6.6. Spotrebiteľ si môže uplatniť reklamáciu na adrese sídla predávajúceho alebo e-mailom na adrese: info@hteshop.sk.

6.7. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu je zároveň povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie:

- a) ihneď,
- b) v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
- c) v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.8. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví:

- a) ihneď,
- b) v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr;
- c) vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.9. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za tovaru.

6.10. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

6.11. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

- 6.12. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy 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 je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, 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 vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 6.13. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 6.14. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 6.15. Práva zo zodpovednosti za záručné vady zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
- 6.16. Pokiaľ sa jedná o vadu odstrániteľnú, a nedôjde k inej dohode bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:
- a) predávajúci vadu odstráni, a to bez zbytočného odkladu,
 - b) predávajúci vadný tovar vymení za nový.
- 6.17. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru, 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 tovar riadne užívať.
- 6.18. Predávajúci môže vybaviť reklamáciu:
- a) výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov,
 - b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, uzatvorí reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar.
- 6.19. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedeného kupujúcim.

- 6.20. Reklamácia musí byť podaná písomne (pošta, kuriér), e-mailom. Za účelom urýchlenia vybavenia reklamácie odporúčame, aby kupujúci zaslal fotodokumentáciu reklamovanej vady tovaru spolu s uplatnením reklamácie, ak je to potrebné vzhľadom na vadu.
- 6.21. V situácii, keď je tovar potrebné zaslať predávajúcemu, koná kupujúci tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu tovaru.
- 6.22. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, predávajúci tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
- 6.23. Náklady spojené s reklamačným konaním:
- a) v prípade oprávnenej reklamácie tovaru nesie všetky náklady s tým spojené predávajúci,
 - b) v prípade neoprávnenej reklamácie tovaru je predávajúci oprávnený požadovať náhradu všetkých preukázateľne vynaložených nákladov, ktoré jej vznikli v súvislosti s ňou v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 6.24. Na darčeky k tovaru nemožno uplatniť reklamáciu.
- 6.25. Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou prepravcu alebo poškodenie tovaru zavinené prepravcom je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u prepravcu. Poškodený tovar kupujúci od prepravcu neprevezme a poškodenie tovaru kupujúci zaznačí do dokladu o prevzatí tovaru.
- 6.26. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru zapríčineného prepravou, prevzatie ktorého bez väd potvrdil kupujúci pracovníkovi prepravcu, nebudú predávajúcim uznané ako oprávnené a plnenie z takejto reklamácie nebude kupujúcemu poskytnuté.

VII. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

- 7.1. Odstúpenie od kúpnej zmluvy a všetky veci s tým spojené sa v plnom rozsahu spravujú ustanoveniam § 7 až 10 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.
- 7.2. Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, ak nejde o tovar označený „profi“, nakoľko sa jedná o tovar, ktorý bezodkladne po odbalení už nemôže byť vrátený z toho dôvodu, že po odbalení ho môže použiť len osoba, ktorá si ho zakúpila a podlieha prísnyim bezpečnostným a hygienickým podmienkam.

- 7.3. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou prepravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
- tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
 - tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
- 7.4. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 7.5. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
 - predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
 - 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,
 - predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.
- 7.6. Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a v spojení s tým vrátiť tovar označený na e-shope ako „profi“, pokiaľ bol tento tovar vybavený z ochranného obalu, použitý alebo vykazuje známky používania. Jedná sa hlavne o tovar, ktorý po vybratí z obalu stratí svoje vlastnosti alebo nemožno garantovať jeho hygienickú nezávadnosť.
- 7.7. Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy sa v plnom rozsahu spravuje ustanovením § 8 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. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.
- 7.8. Spotrebiteľ uplatňuje svoje právo odstúpiť od zmluvy oznámením o odstúpení:
- zaslaným doporučenou poštou na adresu sídla predávajúceho spolu s tovarom a faktúrou, ktorá mu bola doručená s tovarom;
 - zaslaným elektronickou správou (e-mail) na elektronickú adresu pre vybavovanie objednávok. V prípade elektronického zaslania vyplneného formulára na odstúpenie od zmluvy je kupujúci povinný tento vyplniť a poslať ho v súbore pdf, resp. jpg alebo v akomkoľvek inom formáte, ktorý nie je možné meniť

- 7.9. Povinnosti predávajúceho a spotrebiteľa pri odstúpení od zmluvy sa v plnom rozsahu spravujú ustanoveniami § 9 a 10 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.
- 7.10. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu na adresu jeho sídla. Predávajúci si pre tento prípad vyhradzuje právo vrátiť peniaze/platbu až po doručení tovaru a jeho kontrole, či bol vrátený v súlade s týmito VOP a či nie je poškodený alebo neúplný.
- 7.11. Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia sa zmluva od začiatku ruší, vrátiť alebo nahradia si predávajúci a spotrebiteľ všetky vzájomne prijaté plnenia. Spotrebiteľ spolu s vráteným tovarom musí predložiť doklad o kúpe tovaru. Spotrebiteľ je povinný tovar pri ktorom odstupuje od zmluvy vrátiť predávajúcemu späť nepoužívaný, nepoškodený, kompletný v stave v akom mu bol dodaný (vrátane príbalového letáku a pod.), a v pôvodnom obale (pokiaľ je to možné, inak zabalený spôsobom obvyklým a potrebným na zachovanie kvality a množstva tovaru).
- 7.12. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť predávajúcemu na adresu jeho sídla (NIE na DOBIERKU) alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu.
- 7.13. V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, uhradí spotrebiteľ predávajúcemu náklady, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru alebo jeho uvedením do pôvodného stavu o čom ho bude bezodkladne informovať spotrebiteľa e-mailom a určí aká je cena za opravu, prípadne oznámi, že vrátený tovar je absolútne znehodnotený a v tomto prípade je predávajúci oprávnený si takéto náklady započítať voči nároku spotrebiteľa na vrátenie kúpnej sumy.
- 7.14. Predávajúci odporúča spotrebiteľovi tovar poistiť v súvislosti s jeho vrátením. Predávajúci nepreberá zásielky na dobierku. Predávajúci kúpnu cenu za tovar vráti spotrebiteľovi prevodom na ním určený bankový účet (pokiaľ sa nedohodne inak), a to najneskôr do 14 dní v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona.
- 7.15. Formulár na odstúpenie od zmluvy je zverejnený na vo webovom rozhraní e-shopu v sekcii „Formuláre“.
- 7.16. 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 z kúpnej 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 e-shope. 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.

7.17. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy:

- a) ak kupujúci (spotrebiteľ) riadne a včas neuhradí celkovú cenu,
- b) ak kupujúci (spotrebiteľ) riadne a včas neprevezme dodaný tovar alebo tovar pripravený na osobný odber.

7.18. Predávajúci uplatňuje svoje právo odstúpiť od zmluvy oznámením o odstúpení doporučenou poštou na adresu trvalého bydliska (sídla) spotrebiteľa (kupujúceho).

7.19. Body 7.1 až 7.18 tohto článku VOP výslovne neplatia pre subjekty (podnikateľov) nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa v zmysle týchto VOP.

VIII. Ochrana osobných údajov

8.1. Predávajúci sa zaväzuje dodržať všetky zákonné povinnosti týkajúce sa spracúvania a ochrany osobných údajov o kupujúcom (dotknutej osobe), ktoré predávajúci spracúva. Podmienky ochrany údajov predávajúci uverejňuje na webovom rozhraní e-shopu v sekcii „*Ochrana osobných údajov*“.

8.2. Kupujúci vyhlasuje, že všetky svoje osobné údaje, ktoré poskytol pri objednávke poskytuje dobrovoľne pre obchodné účely predávajúceho a bol poučený o práve kedykoľvek požiadať predávajúceho o odstránenie z jeho databázy. Taktiež bol kupujúci poučený a výslovne súhlasí s tým, že jeho osobné údaje budú spracúvané v databáze predávajúceho.

8.3. Predávajúci výslovne vyhlasuje, že poskytnuté osobné údaje spracúva výhradne v súlade so zákonom číslo 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a rady číslo 2016/679.

8.4. Predávajúci týmto oznamuje kupujúcemu, že osobné údaje poskytnuté pri vybavení objednávky budú poskytnuté a sprístupnené osobám, ktoré budú realizovať dodanie tovaru.

8.5. Kupujúci vysloví súhlas so spracovaním osobných údajov zaškrtnutím, resp. označením príslušného políčka pred záväznou objednávkou.

IX. Informácie o možnostiach a podmienkach riešenia sporu mimosúdnom cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

- 9.1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu e-mailom, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (*d'alej len „ARS“*).
- 9.2. Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. ARS sa netýka sporov, kde vyčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.
- 9.3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach [Slovenskej obchodnej inšpekcie](#).
- 9.4. Návrh môže kupujúci podať u subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice; Návrh môže kupujúci podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle Ministerstva www.economy.gov.sk, webovom sídle SOI www.soi.sk, alebo prostredníctvom platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. ARS vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný subjekt ARS môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt ARS ukončí ARS v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia.

X. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP a že s týmito VOP súhlasí.
- 10.2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto obchodných podmienok. Povinnosť oznámenia zmeny obchodných podmienok sa považuje za splnenú jej zverejnením na e-shope. Kupujúci berie na vedomie, že na účely úpravy jeho vzťahu k predávajúcemu sa za účinné považujú VOP v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky. Predávajúci je oprávnený zmeniť VOP či dopĺňať akýmikoľvek zmenami, čím ale nie sú dotknuté práva a povinnosti, ktoré vznikli počas účinnosti predchádzajúceho znenia VOP.
- 10.3. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná primárne vo forme e-mailových správ. V prípade nutnosti môže byť komunikácia vedená aj telefonicky alebo osobne, avšak dohody zmluvných strán musia byť následne potvrdené písomnou formou (e-mailom, poštou).

- 10.4. Kupujúci nie je oprávnený bez súhlasu predávajúceho postúpiť svoju pohľadávku voči predávajúcemu vyplývajúcu z tejto zmluvy na tretie osoby.
- 10.5. Všetky záväzkové vzťahy vzniknuté medzi predávajúcim a kupujúcim sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 10.6. Dohľad nad dodržiavaním zákona vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (SOI). Názor a adresa orgánu dozoru a dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha:

Tieto VOP sú platné a účinné od dňa 01.03.2021