

Všeobecné obchodné podmienky

Spoločnosti:

ivpa s.r.o.

so sídlom Čierne 1318, 023 13 Čierne

IČO: 51 487 802

DIČ: 2120720558

IČ DPH SK: SK2120720558

Zapísanej pred Okresným súdom Žilina, oddiel Sro., vložka č.: 69756/L

(ďalej tiež len ako „predávajúci“)

Tel. č. +421 902 711 295, email: info@mojapodlaha.sk

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, 011 79 Žilina

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

I. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej tiež len ako „obchodné podmienky“) sa vzťahujú na nákup v internetovom obchode predávajúceho, ktorý je prevádzkovaný na webovej adrese www.mojapodlaha.sk (ďalej aj ako „e-shop“).

1.2 Tieto obchodné podmienky upravujú vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom a sú súčasťou kúpnej zmluvy (ďalej tiež ako "zmluva"). Tieto obchodné podmienky sú zverejnené na webovej stránke www.mojapodlaha.sk a tiež sú dostupné v tlačenej verzii v sídle spoločnosti ivpa s.r.o.

1.3 V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od týchto obchodných podmienok, ustanovenia písomnej zmluvy majú prednosť pred týmito obchodnými podmienkami.

1.4 Znenie obchodných podmienok môže predávajúci meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia obchodných podmienok.

II. Použitie právnych predpisov a výklad pojmov

2.1 Zmluvné vzťahy, na ktoré sa vzťahujú tieto obchodné podmienky sa spravujú príslušnými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.

2.2 Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb., občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Občiansky zákonník“), riadia sa zmluvné vzťahy, ktoré obchodné podmienky neupravujú, Občianskym zákonníkom, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

2.3 Ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa zmluvné vzťahy, zákonom č. 513/1991 Zb. obchodným zákonníkom, v znení neskorších predpisov („Obchodný zákonník“).

2.4 Spotrebiteľom je kupujúci – fyzická osoba - nepodnikateľ, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti a tovar jej neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania (ďalej ako „kupujúci“)

2.5 Podnikateľ je kupujúci, ktorý nakupuje výrobky za účelom svojho podnikania s týmito výrobkami. Na podnikateľa sa nevzťahujú tieto obchodné podmienky.

III. Kúpna zmluva

3.1 Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim sa spravuje právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.

3.2 Návrh na uzavretie kúpnej zmluvy zasiela kupujúci predávajúcemu vo forme vyplneného a odoslaného formulára (ďalej tiež ako „objednávka“), ktorý sa nachádza na webovej adrese www.mojapodlaha.sk. Kupujúci odošle predávajúcemu objednávku kliknutím na tlačidlo „OBJEDNAŤ S POVINNOSŤOU PLATBY“. Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s cenou objednaného tovaru, ako aj s nákladmi za dodanie tovaru (prepravné služby/poštovné).

3.3 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. Kupujúci sa zaväzuje do príslušných textových polí v užívateľskom prostredí e-shopu uviesť pravdivé a úplné údaje, najmä pravdivo vyplniť svoju emailovú adresu, identifikačné údaje, dodaciu adresu, telefónne číslo, prípadne iné údaje potrebné pre riadne dodanie tovaru. Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci bude ním zaslané údaje považovať za správne a úplné a nie je povinný a ani oprávnený zadané údaje kontrolovať.

3.4 Kupujúcemu je po odoslaní objednávky v e-shope automaticky generovaný a odoslaný informačný e-mail o tom, že predávajúcemu bola e-shopom doručená objednávka kupujúceho na spracovanie. Tento e-mail nie je potvrdením tovaru v zmysle ods. 3.5 tohto článku.

3.5 Záväzné akceptovanie objednávky uskutoční predávajúci najneskôr do 3 pracovných dní po vykonaní objednávky uvedenej v bode 3.2 tohto článku. Záväzné akceptovanie objednávky zo strany predávajúceho bude vykonané prostredníctvom e-mailového potvrdenia o akceptovaní objednávky (potvrdenie objednávky), ktoré bude doručené kupujúcemu na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke. Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré kupujúci obdrží na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky uvedenej v bode 3.4 tohto článku sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky; toto oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o doručení jeho objednávky. Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

3.6 Kúpna zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim vzniká záväznou akceptáciou objednávky uvedenej v bode 3.5 tohto článku. Predmetom kúpnej zmluvy je odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok uvedených objednávke.

3.7 Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru, 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 na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom, prípadne aj iné potrebné údaje potrebné pre riadne dodanie tovaru.

3.8 Kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s ustanoveniami týchto obchodných podmienok, súhlasí s nimi a je nimi viazaný okamihom uzavretia objednávky uvedenej v bode 3.2 tohto článku.

3.9 Predávajúci má právo jednostranne zrušiť objednávku v prípade, že objednaný tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru alebo z dôvodov vyššej moci alebo kupujúci objednal tovar za cenu, ktorá bola zverejnená na e-shope omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho. V prípade, že táto situácia nastane, je predávajúci povinný kontaktovať kupujúceho telefonicky alebo písomnou formou (e-mailom alebo poštou) za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, je predávajúci povinný vrátiť túto sumu v lehote 7 kalendárnych dní od stornovania objednávky, a to bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim písomnou formou (e-mailom alebo poštou).

3.10 Kupujúci má právo jednostranne stornovať objednávku v prípade, že mu ešte nebola oznámená a/alebo doručená záväzná akceptácia objednávky, a teda kúpna zmluva nenadobudla platnosť. Objednávku je možné stornovať telefonicky alebo písomnou formou (e-mailom alebo poštou). Potvrdenie stornovania objednávky oznámi predávajúci kupujúcemu telefonicky alebo písomnou formou (e-mailom alebo poštou)

IV. Kúpna cena

4.1 Kúpna cena za tovar je uvedená v príslušnom popise tovaru na internetových stránkach e-shopu vrátane DPH. Kúpna cena za tovar nezahŕňa cenu za náklady spojené s dodaním tovaru. Cena za náklady spojené s dodaním tovaru bude zobrazená až v rámci tzv. nákupného košíka. Spotrebiteľ odoslaním objednávky uvedenej v bode 3.2 týchto obchodných podmienok súhlasí s kúpnu cenou tovaru a nákladmi spojenými s dodaním tovaru.

4.2 Kupujúci môže predávajúcemu uhradiť kúpnu cenu nasledujúcimi spôsobmi:

1. a) v hotovosti na dobierku v mieste určenom kupujúcim v objednávke;
2. b) bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho po objednaní tovaru
3. c) platba cez internetové rozhranie banky (platobnou kartou on-line)

4.3 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.

4.4 V prípade platby v hotovosti či v prípade platby na dobierku je kúpna cena splatná pri prevzatí tovaru.

4.5 Predávajúci vystaví kupujúcemu daňový doklad – faktúru. Táto slúži ako doklad o zaplatení.

V. Dodacie podmienky

5.1 Tovar je predávaný podľa ilustračných fotografií predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Farebné zobrazenie tovaru na monitore nemusí presne zodpovedať reálnym farebným odtieňom ako ich bude kupujúci vnímať v skutočnosti.

5.2 Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je predávajúcim a kupujúcim dohodnuté v kúpnej zmluve alebo iným spôsobom v čase pred doručovaním tovaru. Tovar je dodávaný prostredníctvom kuriérskej spoločnosti alebo osobne predávajúcim. Predávajúci ponúka spôsob dopravy prostredníctvom prepravnej spoločnosti DPD kuriér, SPS kuriér, SDS kuriér, Raben Group kuriér.

5.3 Za dopravné služby si predávajúci účtuje nasledovné sumy:

- Pri objednávke do 250€ s DPH a váhou do 25kg = cena dopravy 10€
- Pri objednávke do 250€ s DPH a váhou nad 25kg = cena dopravy 20€
- Pri objednávke nad 250€ s DPH bez limitu váhy = cena dopravy ZADARMO
- Pri objednávke INTERIÉROVYCH DVERÍ sa rozvoz realizuje našou vlastnou prepravou. Cena je zadaná v internetom obchode fixne na základe toho, do ktorého kraja v SR sa tovar doručuje. Ceny jednotlivých krajov sú nastavené nasledovne:
 - ZA Kraj: 25€
 - TN Kraj: 35€
 - TT Kraj: 50€

- PO Kraj: 70€
- KE Kraj: 80€
- BA Kraj: 50€
- BB Kraj: 60€
- NR Kraj: 60€
- Pri objednávke tovaru, ktorý sa doručuje do ČR republiky, je cena stanovená na základe individuálnej telefonickkej alebo mailovej dohody. Cena je vypočítavaná na základe počtu km doručenia od sídla našej firmy.

5.4 Predávajúci sa zaväzuje dodať kupujúcemu tovar maximálne do 14 dní od akceptácie objednávky kupujúceho. V prípade tovaru, ktorý nie je na sklade, tento predávajúci doručuje kupujúcemu do 90 dní od akceptácie objednávky. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v uvedenej lehote odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim písomnou formou (e-mailom alebo poštou).

5.5 Dodacie lehoty uvedené v bode 5.4 tohto článku sú maximálne dodacie lehoty, a preto bližšia špecifikácia dodacej lehoty bude pri každom jednotlivom tovare uvedená individuálne. V prípade, ak by predávajúci nevedel zabezpečiť dodanie tovaru ani v maximálnej lehote dodania (napr. z dôvodov na strane svojho dodávateľa), je povinný na túto skutočnosť kupujúceho upozorniť po prijatí jeho objednávky a vyžiadať si súhlas kupujúceho s dlhšou lehotou dodania. Kupujúci sa zaväzuje prevziať tovar v dohodnutom termíne na adrese uvedenej na objednávke.

5.6 V prípade, že je z dôvodov na strane kupujúceho nutné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom ako bolo uvedené v objednávke, je kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s opakovaným doručovaním tovaru, resp. náklady spojené s iným spôsobom doručenia. V prípade, že kupujúci neprevzme tovar do 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný prevziať tovar, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy.

5.7 Pri prevzatí tovaru od prepravcu je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalov tovaru alebo tovar. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je poškodený alebo tovar nie je kompletný, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť prepravcovi a spísať s ním škodový protokol a zároveň to bezodkladne oznámiť predávajúcemu na mail info@mojapodlaha.sk. Neskoršie reklamácie neúplnosti alebo poškodenia tovaru nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou a že za vady v súvislosti s tým vzniknuté nenesie zodpovednosť. Neskoršie reklamácie poškodenia tovaru bude možné uznať, len ak kupujúci preukáže, že tovar bol poškodený už v čase jeho prevzatia.

5.8 Reklamácie poškodenia tovaru, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť bezodkladne po prevzatí zásielky. Je potrebné preukázať, že mechanické poškodenie tovaru nebolo možné zistiť ani pri dôkladnom prezretí tovaru a jeho obalu. Nároky z neskoršie zistených väd takto poškodeného tovaru je možné uplatniť, ak sa preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase prevzatia od prepravcu.

5.9 Predávajúci má právo na náhradu škody (podľa ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka), v prípade že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval resp. neodstúpil od zmluvy a zároveň od prepravcu neprevzal tento tovar. Týmto konaním kupujúci porušil svoju povinnosť uvedenú v čl. V bod 5.2 podľa ktorého je kupujúci povinný prevziať objednaný tovar.

5.10 Pri určovaní výšky náhrady škody, predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky. Predávajúci má právo aj neuplatniť si právo na náhradu škody alebo si uplatniť toto právo len z časti.

VI. Prechod nebezpečenstva škody na tovare a výhrada vlastníctva

6.1 Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k veci, a preto sa kupujúci stane vlastníkom veci až po úplnom zaplatení kúpnej ceny.

6.2 Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď kupujúci prevezme tovar od predávajúceho.

VII. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy

7.1 Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 19 a nasl. Zákona o ochrane spotrebiteľa v lehote 14 dní od prevzatia tovaru.

7.2 Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť v deň, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou prepravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- a) tovary objednané spotrebiteľom 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 tovaru.

7.3 Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy. Odstúpiť od zmluvy je možné:

- a) prostredníctvom funkcie na odstúpenie od zmluvy „**Odstúpiť od zmluvy tu**“ podľa § 20a Zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá je dostupná v pätičke e-shopu (www.mojapodlaha.sk/moja-objednavka/) a v detaile objednávky, na ktorý vedie odkaz v e-maile s potvrdením objednávky. Kupujúci zadá číslo objednávky a e-mailovú adresu uvedenú v objednávke, vyberie tovar, od kúpy ktorého odstupuje, uvedie číslo účtu na vrátenie platby a odstúpenie potvrdí. Funkciu je možné použiť bez registrácie a prihlásenia počas celej lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- b) písomne prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb na adresu sídla predávajúceho,
- c) elektronicky na e-mailovú adresu info@mojapodlaha.sk,
- d) osobne na ktorejkoľvek predajni predávajúceho.

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa ust. § 20 ods. 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

7.4 Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto obchodných podmienok musí obsahovať informácie požadované vo formulári odstúpenia od kúpnej zmluvy, najmä identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu kupujúceho.

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

7.6 Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla predávajúceho alebo ho odovzdať predávajúcemu osobne alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Lehota podľa prvej vety tohto bodu týchto obchodných podmienok sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

7.7 Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený a nepoužívaný.

7.8 Predávajúci je povinný bezodkladne po doručení oznámenia odstúpenia od zmluvy poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o jeho doručení na trvanlivom médiu, ak kupujúci odstúpil od zmluvy použitím osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, ktoré sú dostupné v online rozhraní predávajúceho. Pri použití

funkcie podľa bodu 7.3 písm. a) zašle predávajúci potvrdenie automaticky e-mailom na adresu uvedenú v objednávke.

7.9 Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto obchodných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

7.9 Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

7.10 Predávajúci v súlade s § 15 ods. 1 písm. g) Zákona o ochrane spotrebiteľa informuje týmto kupujúceho, že pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru, vrátane nákladov na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

7.11 Kupujúci zodpovedá v zmysle § 21 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. V prípade, že je vrátený tovar poškodený, nefunkčný, nekompletný alebo má známky opotrebenia a používania, t.j. hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, predávajúci má voči kupujúcemu nárok na náhradu škody.

7.12 Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za tovar rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.

7.13 V súlade s ust. § 19 ods. 1 písm. c) Zákona o ochrane spotrebiteľa kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je okrem iného aj:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,

7.14 Predávajúci je taktiež oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu nedostupnosti tovaru, ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve nie je schopný tovar predávajúcemu dodať, v dôsledku čoho predávajúci ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami (nemožnosť plnenia) alebo z dôvodov vyššej moci. V prípade, ak nastane vyššie uvedená situácia, predávajúci pred tým, ako pristúpi k odstúpeniu od kúpnej zmluvy, sa pokúsi s kupujúcim dohodnúť na zmene dohodnutých podmienok dodania tovaru.

7.15 Predávajúci má právo jednostranne zrušiť objednávku, a to aj akceptovanú v prípade, že údaje uvedené kupujúcim v objednávke sa javia ako zrejme nesprávne alebo nepravdivé alebo v prípade, že nie je možné oznámiť a/alebo odoslať kupujúcemu záväznú akceptáciu objednávky.

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

8.1. Účelom reklamačného poriadku je informovať kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

8.2. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou obchodných podmienok predávajúceho a opisuje postup kupujúceho, akým spôsobom postupovať pri reklamácii, teda pri uplatňovaní väd tovaru nadobudnutého od predávajúceho

8.3 Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

8.4 Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúru) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo).

8.5 Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba pri tovare je zo zákona 24 mesiacov, ak osobitný právny predpis alebo predávajúci neustanoví pre tovar dlhšiu záručnú dobu.

8.6 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke www.mojapodlaha.sk kupujúcim.

8.7 Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadne zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru sa riadia príslušnými všeobecne záväznými predpismi (najmä ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka). Vadu môže kupujúci vytknúť u predávajúceho do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do dvoch rokov od dodania tovaru kupujúcemu, a to akoukoľvek vhodnou formou, najmä písomne prostredníctvom poštových služieb, alebo elektronicky na e-mailovú adresu: info@mojapodlaha.sk, alebo osobne na ktorejkoľvek predajni predávajúceho počas prevádzkovej doby.

8.8 Začiatok reklamačného konania začína dňom doručenia reklamovaného tovaru a vyplneného reklamačného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu. Pri reklamacii je potrebné doložiť záručný list alebo nákupný doklad (faktúru).

8.9 Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý Predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady. Vo výnimočných prípadoch môže byť lehota na odstránenie vady aj dlhšia, pričom toto predĺženie lehoty musí byť riadne odôvodnené objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť (napr. dlhšia dodacia lehota na dodanie náhradného dielu od dodávateľa, výrobcu a pod.) O predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie, ako aj o objektívnych dôvodoch jej predĺženia, bude predávajúci bez odkladu informovať kupujúceho.

8.10 Ak predávajúci 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 predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Na náklady kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

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

8.12 Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa § 623 ods. 1 druhej vety.

8.13 Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote v zmysle bodu 7.9 obchodných podmienok 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.

8.14 Predávajúci dodá opravený tovar alebo náhradný tovar kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevzme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci tovar predat'. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu

výtazok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výtazku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru. Predávajúci môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predat' alebo ak predpokladaný výtazok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

8.15 Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného tovaru alebo náhradného tovaru, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadného tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného alebo náhradného tovaru zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

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

8.17 Predávajúci zodpovedá za vady náhradného tovaru podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

8.18 Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:

1. a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
2. b) predávajúci tovar neopravil alebo nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka
3. c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka
4. d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru,
5. e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
6. f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

8.19 Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa bodu 7.18 obchodných podmienok písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.

8.20 Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd.

8.21 Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 7.16 obchodných podmienok, 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 predávajúci.

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

8.23 Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

8.24 Predávajúci 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 predávajúci.

8.25 Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada alebo poškodenie vznikla najmä:

- uplynutím záručnej doby tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii,
- poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

IX. Alternatívne riešenie sporov

9.1 Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi kupujúcim a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len „spor“) medzi stranami sporu.

9.2 Kupujúci má právo podať predávajúcemu žiadosť o nápravu, ak medzi kupujúcim a predávajúcim vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa kupujúci domnieva, že predávajúci porušil iné práva kupujúceho.

9.3 Preadávajúci informuje kupujúceho e-mailom o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci odpovedal zamietavo na žiadosť podľa bodu 9.2 obchodných podmienok.

9.4 Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa bodu 9.2 obchodných podmienok odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

9.5 Orgánom pre alternatívne riešenie sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P.O. Box 29, 827 99 Bratislava alebo oprávnená právnická osoba, zapísaná v zozname, vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (www.mhsr.sk).

9.6 Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho vedenia sporov informovať na:

<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteleskychsporov.soi>.

9.7 Kupujúci môže spor medzi ním a predávajúcim riešiť aj prostredníctvom ODR platformy. Kupujúci sa môže o podmienkach a ODR platforme informovať na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>.

X. Ochrana osobných údajov

10.1 Preadávajúci postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi kupujúceho v súlade s ustanoveniami 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. Kupujúci berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zmene svojich osobných údajov

10.2 Odoslaním objednávky z internetového objednávkového formulára kupujúci potvrdzuje, že je oboznámený s podmienkami ochrany osobných údajov a že ich v celom rozsahu prijíma.

10.3 Viac o ochrane osobných údajov je uvedených na stránke e-shopu www.mojapodlaha.sk a v nasledujúcom odkaze: [/podmienky-ochrany-osobnych-udajov/](#)

XI. Záverečné ustanovenia

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

11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ, sms práv alebo telefonicky.

11.3. Na vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa.

11.4 Predávajúci je oprávnený tieto obchodné podmienky zmeniť. Novú verziu obchodných podmienok zverejní na svojom e-shope a sídle predávajúceho.

11.5 Toto znenie obchodných podmienok nadobúda účinnosť dňa 27.09.2026. Predchádzajúce znenie bolo účinné od 01.07.2024.