

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

I. Základné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**obchodné podmienky**“) sú v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „**občiansky zákonník**“), zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len „obchodný zákonník“) a zákona č. **108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov** v platnom znení (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).
2. Tieto obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi **obchodníkom** – spoločnosťou **KARTEL NITRA s.r.o.**, so sídlom Štúrova 155, 949 01 Nitra, IČO: 35953799, DIČ: 2022053308, IČ DPH: SK2022053308, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č. 17072/N, e-mail: kartel@kartel.sk, tel.: +421 902 906 059 (ďalej len „**obchodník**,“) a kupujúcim (t.j. spotrebiteľom ako fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo povolania), ktorá uzatvára Kúpnu zmluvu (ďalej len „**kupujúci**,“) prostredníctvom webového online rozhrania umiestneného na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka (ďalej len „**internetový obchod**,“ alebo „online rozhranie“) – www.e-stavivo.sk.
3. Ustanovenia obchodných podmienok sú neoddeliteľnou súčasťou Kúpnej zmluvy. Odlišné dojednania v Kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok.
4. Tieto obchodné podmienky a Kúpna zmluva sa uzatvárajú v slovenskom jazyku.

II. Informácie o tovare a cenách

1. Informácie o tovare, vrátane uvedenia cien jednotlivého tovaru a jeho hlavných vlastností sú uvedené pri jednotlivých tovarov v katalógu internetového obchodu. V katalógu internetového obchodu môžu byť použité aj ilustračné obrázky. Technické zmeny a prípadné chyby vyhradené. V katalógu internetového obchodu sa môže nachádzať aj sortiment, ktorý sa vyrába z prírodných materiálov, preto sa u nich môže vyskytnúť menší, alebo väčší rozdiel vo farebnosti a štruktúre, taktiež pôsobením rôzneho denného svetla sa môžu prejaviť jemné farebné rozdiely. Ceny tovaru sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných súvisiacich poplatkov (ako napríklad poplatok za likvidáciu elektro odpadu a pod.). V cene tovaru nie je zahrnutá cena dopravy a prípadnej dobierky, ktorá sa zobrazí až v nákupnom košíku (v druhom kroku Doprava a platba, v štvrtok kroku Rekapitulácia). Výsledná cena objednávky v prípade platby na dobierku (v hotovosti) môže byť zaokrúhľená podľa platnej legislatívy. Ceny tovaru zostávajú v platnosti po dobu, po ktorú sú zobrazované v internetovom obchode.

2. V internetovom obchode sú zverejnené informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru (pokiaľ to charakter tovaru umožňuje). Informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru uvedené v internetovom obchode platia len v prípade, keď je tovar doručovaný v rámci územia Slovenskej republiky.
3. Náklady spojené s uvedením tovaru do prevádzky, montážou, alebo prípadným vynášaním tovaru prepravcom (pokiaľ to nie je uvedené vo všeobecných podmienkach zvoleného prepravcu) nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a obchodník ani nie je povinný takéto služby kupujúcemu poskytnúť.
4. Prípadné zľavy z kúpnej ceny tovaru nemožno navzájom kombinovať, ak sa nedohodne obchodník s kupujúcim inak.
5. V prípade akciovej ceny s poznámkou „do vypredania zásob“ – sú tieto ceny platné len do vypredania zásob.

III. Parametre určujúce poradie tovarov

1. Obchodník zobrazuje na svojom online rozhraní internetového obchodu všetky ním ponúkané tovary. Na úvodnej stránke ponúka ním odporučený preferovaný výber. Všetky obchodníkom používané systémy odporúčaní poskytujú odporúčania na základe jedného alebo viacerých z nasledujúcich faktorov:
 - čo kupujúci zadávajú vo vyhľadávacom okne,
 - všetky informácie, ktoré obchodník zhromaždil na základe toho, ako kupujúci interagujú s obchodníkovým online rozhraním napr. predchádzajúce vyhľadávania kupujúcich,
 - žiadanosť tovarov v internetovom obchode obchodníka,
 - miera prekliknutí tovarov (koľko ľudí naň kliklo),
 - hrubý počet objednávok (koľko objednávok daného tovaru sa vytvorilo),
 - informácie o dostupnosti tovarov, ich kvality obsahu, atď.
2. Zobrazenie tovarov na úvodnej stránke obchodníka môže byť ovplyvnené aj inými faktormi, napríklad odporúčaním či preferenciou výrobcu, jeho aktuálnou akciou, sezónnosťou,
3. Na zobrazovanie tovarov v internetovom obchode obchodníka je možné využiť aj vyhľadávač. Výsledky vyhľadávania sú systémom odporúčaní obchodníka. Zobrazia sa v nich všetky možnosti, ktoré zodpovedajú vyhľadávaniu podľa kľúčového slova, alebo zadania kupujúceho.
4. Pri prvom zobrazení výsledku vyhľadávania sú nájdené tovary zobrazené podľa relevantnosti. Kupujúci môže toto zobrazenie zmeniť a zoradiť nájdené výsledky

vyhľadávania podľa jeho preferencie buď od najlacnejšieho, alebo od najdrahšieho tovaru.

5. Kupujúci môže výsledky vyhľadávania tiež zúžiť pomocou filtrov (napr. ceny, dostupnosti, značky).

IV. Objednávka tovaru a uzavretie Kúpnej zmluvy

1. 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), hradí kupujúci sám..
2. Kupujúci realizuje objednávku tovaru týmito spôsobmi:
 - prostredníctvom svojho zákaznickeho účtu, po predchádzajúcej registrácii v internetovom obchode,
 - vyplnením objednávkového formulára bez registrácie.
3. Pri zadávaní objednávky si kupujúci vyberie tovar („vložením“ do „nákupného košíka“), zadá počet kusov tovaru, spôsob dopravy a úhrady (po výbere spôsobu dopravy sa kupujúcemu zobrazí cena za dopravu), prípadne uvedie dodaciu adresu (ak je odlišná od fakturačnej).
4. Pred odoslaním objednávky je kupujúcemu umožnené kontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil. Údaje uvedené v objednávke sú obchodníkom považované za správne. Podmienkou platnosti objednávky je vyplnenie všetkých povinných údajov v objednávkovom formulári a potvrdenie kupujúceho o tom, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí.
5. Okamžite po prijatí objednávky zašle automaticky obchodník kupujúcemu potvrdenie tzv. Prijatie objednávky na emailovú adresu, ktorú kupujúci pri objednaní zadal. Toto Prijatie objednávky sa považuje za uzatvorenie Kúpnej zmluvy. Kúpna zmluva je teda uzatvorená už momentom doručenia Prijatia objednávky obchodníkom na emailovú adresu kupujúceho.
6. Všetky objednávky prijaté obchodníkom sú záväzné. Kupujúci môže zrušiť objednávku telefonicky alebo e-mailom na kontakty obchodníka uvedené v týchto obchodných podmienkach (čl. I. Základné ustanovenia, bod č. 2).
7. V prípade, že došlo k zjavnej technickej chybe na strane obchodníka pri uvedení ceny tovaru v internetovom obchode, alebo v priebehu objednávania, nie je obchodník povinný dodať kupujúcemu tovar za túto úplne zjavne chybnú cenu ani v prípade, že kupujúcemu bolo zaslané automatické Prijatie objednávky podľa týchto obchodných podmienok. Obchodník informuje kupujúceho o chybe bez zbytočného odkladu a zašle kupujúcemu na jeho e-mailovú adresu zmenenú Ponuku. Pozmenená ponuka sa považuje za nový Návrh kúpnej zmluvy. Kúpna zmluva je v takom prípade uzavretá až

keď kupujúci potvrdí pozmenenú Ponuku obchodníkovi a ten doručí na e-mail kupujúceho nové Prijatie objednávky.

8. Obchodník nezodpovedá za to, že kupujúci neprijal príslušnú elektronickú komunikáciu, poprípade aj objednaný tovar, ak bolo doručenie na adresu uvedené zo strany kupujúceho. Obchodník nie je povinný, ani oprávnený kontrolovať správnosť kupujúcim zadaných údajov pri objednávke (dopyte) tovaru. Kupujúci zodpovedá za správnosť a náležitosť vyplnených údajov a nesie všetky riziká spojené s tým, aké údaje pri objednaní tovaru zadal.
9. Obchodník nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých položiek tovaru. Kupujúci berie na vedomie, že s ohľadom na realizáciu nákupu prostredníctvom internetového obchodu a aktualizáciu príslušných údajov na ňom sa môže stať, že kupujúcim objednaný tovar je už vypredaný (aj napriek tomu, že na stránkach internetového obchodu je doposiaľ uvedený ako dostupný). V takomto prípade bude obchodník informovať o tejto skutočnosti kupujúceho bezodkladne potom, ako to zistil. V prípade, ak sa obchodník s kupujúcim nedohodnú na predĺžení termínu objednávky, či inej zmene objednávky, Kúpna zmluva zaniká a žiadna zo strán nie je oprávnená požadovať od tej druhej akékoľvek náhrady. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti, obchodník vráti finančné prostriedky kupujúcemu v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s obchodníkom nedohodne inak.
10. V prípade tovarov (ako napr. farby, najmä interiérové, omietky, alebo reťaze, laná,.....), ktoré majú v popise uvedenú poznámku: „Odtieň namiešaný na objednávku – bez možnosti odstúpenia od zmluvy“, alebo „Tovar upravený na mieru – bez možnosti odstúpenia od zmluvy“ a obchodník potvrdil kupujúcemu prijatie objednávky zaslaním Prijatia objednávky, už nie je možné odstúpiť od zmluvy zo strany kupujúceho (keďže sa jedná o tovar „na mieru“ – teda zhotovený, upravený podľa špecifických požiadaviek kupujúceho) – kupujúci je povinný za tovar riadne a včas zaplatiť celú kúpnu cenu a tovar prevziať.

V. Zákaznícky účet

1. Na základe registrácie kupujúceho vykonanej v internetovom obchode môže kupujúci pristupovať do svojho zákazníckeho účtu. Zo svojho zákazníckeho účtu môže kupujúci vykonávať objednávanie tovaru. Kupujúci môže objednávať tovar tiež bez registrácie.
2. Pri registrácii do zákazníckeho účtu 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 zákazníckom účte a pri objednávaní tovaru sú obchodníkom považované za správne.
3. Prístup k zákazníckemu účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť, ohľadne informácií potrebných na prístup do jeho

zákazníckeho účtu. Obchodník nenesie zodpovednosť za prípadné zneužitie zákazníckeho účtu tretími osobami.

4. Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie zákazníckeho účtu tretím osobám.
5. Obchodník môže zrušiť užívateľský účet, a to najmä v prípade, keď kupujúci svoj užívateľský účet dlhšie nevyužíva, či v prípade, keď kupujúci poruší svoje povinnosti z Kúpnej zmluvy alebo týchto obchodných podmienok.
6. Kupujúci berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia obchodníka, popr. nutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia tretích osôb

VI. Práva a povinnosti obchodníka

1. Obchodník je povinný:
 - dodať na základe objednávky potvrdenej obchodníkom kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne (v prípade platby vopred, môže byť termín dodania ovplyvnený termínom pripísania platby na účet obchodníka) a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
 - odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návod v slovenskom jazyku, záručný list – tam, kde je nutný, dodací list, ...),
 - vystaviť kupujúcemu daňový doklad – faktúru a to najneskôr do 15 dní odo dňa dodania tovaru, prípadne do 15 dní odo dňa prijatia platby, ak bola prijatá pred dodaním objednaného tovaru.
2. Obchodník má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.
3. Obchodník má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru alebo iných objektívnych prekážok nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo za cenu uvedenú v internetovom obchode. V takom prípade môže obchodník navrhnúť zákazníkovi náhradné plnenie alebo upravenú cenu. 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 do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s obchodníkom nedohodne inak.
4. Obchodník si vyhradzuje právo stornovať objednávku alebo navrhnúť zmenu ceny aj v prípade, ak dôjde k neočakávanému alebo výraznému zvýšeniu nákupnej ceny tovaru od dodávateľa (skokové zvýšenie vstupných nákladov), a to najmä v prípadoch, keď nie je možné tovar dodať bez predaja pod nákupnú cenu. V takom prípade bude

zákazník bezodkladne informovaný a bude mu ponúknutá možnosť odsúhlasiť upravenú cenu alebo objednávku bezplatne zrušiť.

5. Obchodník je oprávnený objednávku kupujúceho odmietnuť z dôvodu opakovaného porušenia povinností kupujúceho alebo opakovaného nevyzdvihnutia objednaného tovaru. V prípade, že už kupujúci zaplatil kúpnu cenu alebo jej časť, bude mu vrátená.

VII. Práva a povinnosti kupujúceho

1. Kupujúci je povinný:
 - prevziať objednaný tovar uvedený v Potvrdení objednávky,
 - zaplatiť obchodníkovi dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru.
2. Kupujúci má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy tak, ako je to uvedené v čl. VIII. týchto Všeobecných obchodných podmienok.

VIII. Dodacie a platobné podmienky

1. Tovar zasielaný kupujúcemu je riadne zabalený – v závislosti od jeho charakteru, vlastností, rozmerov a hmotnosti (napr. kartónová krabica, strečová fólia,...).
2. Spoločne s kúpnu cenou je kupujúci povinný uhradiť obchodníkovi náklady spojené s balením a dodaním tovaru v dohodnutej výške. Ak nie je ďalej výslovne uvedené inak, kúpnu cenou sa rozumejú aj náklady spojené s dodaním tovaru.
3. V prípade, ak je tovar zasielaný na drevených paletách, tieto sú už súčasťou kúpnej ceny tovaru. Kupujúci má možnosť na vlastné náklady bezplatne vrátiť drevené palety do kamenných predajní obchodníka a to na adresu Štúrova 155, 949 01 Nitra.
4. Cena dopravného a balného je stanovená pre Slovenskú republiku a jej výška závisí od hmotnosti a rozmerov zásielky. Maximálna dĺžka zásielky je stanovená na 175 cm. Cena dopravného a balného uvedená v Potvrdení o prijatí objednávky je správna a záväzná.
5. Cenu tovaru a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa Kúpnej zmluvy môže kupujúci uhradiť nasledovnými spôsobmi:
 - bezhotovostne prostredníctvom platobnej brány ComGate a to buď bankovým tlačítkom, alebo platobnou kartou,
 - poskytovateľom platobnej brány je spoločnosť ComGate, a.s.,
 - kontaktné údaje na spoločnosť ComGate Payments, a.s. vrátane telefónneho čísla a e-mailovej adresy pre prípadné reklamácie alebo otázky k platbám:
 - ComGate, a.s.

- Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové
 - E-mail: platby-podpora@comgate.cz
 - Tel: +420 228 224 267
- bezhotovostne prevodom na bankový účet obchodníka vedený vo:
 - ČSOB, a.s. – SK35 7500 0000 0040 0287 0868.
6. V prípade platby prostredníctvom platobnej brány postupuje kupujúci podľa pokynov príslušného poskytovateľa elektronických platieb.
 7. V prípade bezhotovostnej platby prevodom na bankový účet je kupujúci povinný uhradiť kúpnu cenu tovaru spoločne s uvedením variabilného symbolu platby. Závazok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu sa považuje za splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na bankový účet obchodníka.
 8. Obchodník nepožaduje od kupujúceho vopred žiadnu zálohu či inú obdobnú platbu. Úhrada kúpnej ceny pred odoslaním tovaru nie je zálohou.
 9. Voľba spôsobu dodania tovaru sa vykonáva počas objednávaného tovaru, pričom zákazníkovi je vždy prioritne ponúkaný najvhodnejší a aj z hľadiska ceny najvýhodnejší spôsob dodania (niekedy vzhľadom na rozmery, hmotnosť, vlastnosti, a iné špecifiká tovaru je kupujúcemu ponúknutý len jeden jediný spôsob dodania) .
 10. Termín dodania je v závislosti od prevádzkových možností obchodníka štandardne do 3 – 5 pracovných dní (najneskôr však do 30 kalendárnych dní) od dátumu doručenia Prijatia objednávky obchodníkom na emailovú adresu kupujúceho (teda od uzavretia Kúpnej zmluvy), ak sa kupujúci a obchodník nedohodnú inak (postačujúca je e-mailová komunikácia s prejavom súhlasu oboch strán) – týka sa to najmä situácie, kedy tovar nie je fyzicky na sklade u obchodníka a dodanie by trvalo viac ako 30 dní, alebo viac ako by bola dohodnutá lehota .
 11. Pri záujme o nákup tovaru, ktorý momentálne nie je skladom je kupujúcemu odporúčané kontaktovať Zákaznícku podporu, kde obchodník informuje kupujúceho o možnom termíne dostupnosti a doručenia takéhoto tovaru.
 12. Náklady na dodanie tovaru v závislosti na spôsobe odoslania a prevzatia tovaru sú uvedené v objednávke kupujúceho a v Prijatí objednávky obchodníkom. V prípade, že je spôsob dopravy dohodnutý na základe individuálnej požiadavky kupujúceho, nesie kupujúci riziko a prípadné dodatočné náklady spojené s týmto spôsobom dopravy.
 13. Tovar je kupujúcemu doručený na adresu určenú kupujúcim v objednávke, potvrdenú obchodníkom v Potvrzení objednávky (táto adresa sa považuje za miesto dodania tovaru). Kupujúci je povinný prevziať tovar pri dodaní, 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 (ak to prepravca vyžaduje). V prípade, že je z dôvodov na strane kupujúceho nutné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom, než bolo uvedené v objednávke, je kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s opakovaným doručovaním tovaru, resp. náklady spojené s iným spôsobom doručenia.

14. Pri prevzatí tovaru od prepravcu sa odporúča kupujúcemu skontrolovať neporušenosť obalov tovaru a v prípade akýchkoľvek závad toto bezodkladne oznámiť prepravcovi, za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim sa odporúča, aby kupujúci spolu s prepravcom spísali záznam o rozsahu a povahe poškodenia (ten by mal byť podpísaný aj prepravcom, aj kupujúcim). Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného obchodníkovi môže obchodník po uzavretí škodovej udalosti s prepravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, alebo napr. zľavu na tovar, či iný benefit a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar. V prípade zistenia porušenia obalu svedčiaceho o neoprávnenom vniknutí do zásielky nemusí kupujúci zásielku od prepravcu vôbec prevziať.
15. Kupujúci je povinný skontrolovať kompletnosť doručenej zásielky tovaru a o prípadných rozdieloch ihneď informovať obchodníka formou reklamácie.
16. Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je kupujúci povinný uplatniť okamžite po ich zistení, Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na použitie/ na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.
17. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru zaplatením celej kúpnej ceny za tovar, vrátane nákladov na dodanie, najskôr však prevzatím tovaru. Zodpovednosť za náhodnú skazu, poškodenie či stratu tovaru prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru alebo okamihom, kedy mal kupujúci povinnosť tovar prevziať, ale v rozpore s Kúpnu zmluvou tak neurobil.

IX. Odstúpenie od zmluvy

1. Kupujúci, ktorý uzavrel Kúpnu zmluvu mimo svoju podnikateľskú činnosť ako spotrebiteľ, má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť.
2. Pokiaľ je Kúpna zmluva uzatvorená na diaľku (prostredníctvom internetového obchodu) alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka, a zároveň ak obchodník včas a riadne poskytol kupujúcemu informácie o práve odstúpiť od Kúpnej zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od Kúpnej zmluvy vrátane formulára na odstúpenie od Kúpnej zmluvy (v súlade s ustanovením § 20 ods. 6) zákona o ochrane spotrebiteľa) a za súčasného splnenia zákonom vyžadovaných skutočností, má kupujúci podľa zákona o ochrane spotrebiteľa právo bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie odstúpiť od Kúpnej zmluvy.

3. Lehota na odstúpenie od zmluvy je 14 dní
 - odo dňa prevzatia tovaru, ak je predmetom Kúpnej zmluvy objednaný tovar, ktorý sa dodáva oddelene,
 - odo dňa prevzatia poslednej zásielky, v prípade ak kupujúci objednal v jednej objednávke viac tovaru, alebo ak objednaný tovar pozostával z viacerých častí.
4. Kupujúci môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
5. Kupujúci berie na vedomie, že v súlade s ustanovením § 19 ods. 1 a 3 zákona o ochrane spotrebiteľa nemôže okrem iného odstúpiť od Kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je:
 - úplné poskytnutie služby a toto poskytnutie 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 kúpnu cenu ,
 - predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od Kúpnej zmluvy,
 - predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho (ako napr. všetky odtiene farieb namiešané na objednávku, ktoré sú v popise tovaru jasne označené: „**Odtieň namiešaný na objednávku – bez možnosti odstúpenia od zmluvy**“, alebo napr. reťaze, laná,... odrezané, alebo inak upravené presne podľa požiadaviek kupujúceho, ktoré sú v popise tovaru jasne označené: **Tovar upravený na mieru – bez možnosti odstúpenia od zmluvy**“),
 - predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality 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 (ako napr. špeciálne pásky , zakrývacia fólia, náhradné valce,...),
 - predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
 - dodanie zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený,

- dodanie digitálneho obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak jeho dodanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy začatím dodávania digitálneho obsahu, a obchodník poskytol kupujúcemu potvrdenie podľa § 17 ods. 12 písm. b) alebo ods. 13 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť kúpnu cenu.
6. Pre dodržanie lehoty na odstúpenie od Kúpnej zmluvy musí kupujúci odoslať akékoľvek jednoznačné vyhlásenie vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Kúpnej zmluvy a to v stanovenej lehote podľa článku VIII., odseku 3 týchto Všeobecných obchodných podmienok, pričom lehota na odstúpenie od Kúpnej zmluvy sa považuje za zachovanú, ak Odstúpenie od zmluvy bolo odoslané obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty uvedenej v článku VIII., odseku 3 týchto Všeobecných obchodných podmienok. Podstatný je dátum odoslania, ktorý musí vedieť kupujúci v prípade pochybností preukázať.
 7. Pre odstúpenie od Kúpnej zmluvy môže kupujúci využiť vzorový formulár na odstúpenie od Kúpnej zmluvy. [Formulár \(editovateľné pdf\)](#). Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zašle kupujúci na e-mailovú alebo doručovaciu adresu obchodníka uvedenú v týchto Všeobecných obchodných podmienkach. Obchodník potvrdí kupujúcemu bezodkladne prijatie formulára.
 8. Kupujúci, ktorý odstúpil od Kúpnej zmluvy, je povinný vrátiť obchodníkovi tovar do 14 dní od odstúpenia od Kúpnej zmluvy obchodníkovi. Kupujúci znáša všetky náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi, a to aj v tom prípade, keď tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu poštou, alebo iným bežným prepravcom.
 9. Ak odstúpi kupujúci od Kúpnej zmluvy, vráti mu obchodník bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia Odstúpenia od Kúpnej zmluvy, všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov, ktoré od kupujúceho prijal, a to rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Obchodník vráti kupujúcemu prijaté peňažné prostriedky iným spôsobom len vtedy, ak s tým kupujúci súhlasí a ak mu tým nevzniknú ďalšie náklady. Obchodník nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa prvej vety tohto odseku pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho vrátený.
 10. Obchodník nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci výslovne 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). Tovar nemožno zaslať naspäť dobierkou – obchodník takýto tovar neprevezme.

11. Tovar musí vrátiť kupujúci obchodníkovi nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale (vrátenie tovaru v pôvodnom obale nie je povinnosťou). Nárok na náhradu škody vzniknutej na tovare je obchodník oprávnený započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny, ak sa na tom zmluvné strany spoločne dohodnú.
12. Obchodník je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo keď výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru prerušil výrobu alebo dovoz tovaru. Obchodník bezodkladne informuje kupujúceho prostredníctvom e-mailovej adresy uvedenej v objednávke a vráti v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od Kúpnej zmluvy všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na dodanie, ktoré od neho na základe Kúpnej zmluvy prijal, a to rovnakým spôsobom, prípadne spôsobom určeným kupujúcim.

X. Vrátenie tovaru po uplynutí zákonnej lehoty 14 dní

1. Ak uplynula zákonom stanovená lehota 14 dní na odstúpenie od zmluvy, vrátenie tovaru je možné len po dohode s obchodníkom. Náklady na prepravu znáša kupujúci. Pri akceptovaní vrátenia si obchodník účtuje storno poplatok vo výške 15 % z hodnoty tovaru. Tovar musí byť nepoškodený, v pôvodnom obale a nesmie niesť známky používania. Pred odoslaním návratky je potrebné kontaktovať obchodníka.

XI. Práva z vadného plnenia

1. Obchodník zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä obchodník zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci tovar prevzal:
 - má tovar vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak chýba dojednanie, má také vlastnosti, ktoré obchodník alebo výrobca opísal alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na charakter tovaru na základe reklamy,
 - sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie obchodník uvádza, alebo ku ktorému sa tovar rovnakého druhu bežne používa,
 - tovar zodpovedá akosti alebo prevedeniu dohodnutej vzorky alebo predlohy, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,
 - je tovar v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
 - tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.
2. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru, ak:
 - si kupujúci vadu tovaru spôsobil sám (nesprávnym používaním tovaru, opotrebením, mechanickým poškodením, alebo neodborným nastavením, modifikáciou, opravou, alebo nesprávnym spôsobom použitia ako je uvedené

v návode na použitie, technickými normami či bezpečnostnými predpismi SR, nesprávnym skladovaním mimo doporučený rozsah teplôt, či prudkým prechodom teplôt prostredia,...),

- dôjde k poškodeniu ochranných štítkov umiestnených na vybraných druhoch tovaru,
 - dôjde k používaniu tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - poškodenie bolo spôsobené ohňom, vodou, statickou elektrinou, náhodnou skazou, neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami, alebo inou živelnou udalosťou po prevzatí tovaru kupujúcim,
 - uplatnenie práva z väd kupujúceho odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu záručnej doby.
3. Povinnosti z chybného plnenia má obchodník minimálne v takom rozsahu, v akom trvajú povinnosti z chybného plnenia výrobcu. Kupujúci je inak oprávnený uplatniť právo za vady, ktoré sa vyskytnú pri spotrebnom tovare v čase 24 mesiacov od prevzatia (záručná doba). Záručná doba pri použitej veci je len 12 mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru, alebo dobu odborného posúdenia, ak bolo vykonané.
4. Ak je na predávanom tovare, na jeho obale, návode pripojenému k tovaru alebo v reklame v súlade s inými právnymi predpismi uvedená doba, po ktorú je možné tovar použiť, použijú sa ustanovenia o záruke za akosť (podľa obchodného zákonníka). Zárukou za akosť sa obchodník zaväzuje, že tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na obvyklý účel, alebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Napr. životnosť batérií a akumulátorov – pokles kapacity – je prirodzenou vlastnosťou/javom, ktorý navyše môže byť ovplyvnený aj počtom nabíjajúcich cyklov, spôsobom nabíjania, vybíjania a spôsobom skladovania, teda sa nejedná o vadu (vzhľadom na to, že k opotrebovaniu dochádza pri bežnom používaní tovaru, právo z vadného plnenia je možné uplatniť iba pri poškodení batérie).
5. Ustanovenia uvedené v predchádzajúcich odsekoch tohto článku obchodných podmienok sa neuplatnia:
- pri tovare predávanom za nižšiu cenu pre vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,
 - pri opotrebení tovaru spôsobenom jeho obvyklým užívaním,
 - pri použitom tovare pre vadu zodpovedajúcu miere používania, alebo opotrebenia, ktorú tovar mal pri prevzatí kupujúcim, alebo ak to vyplýva z povahy tovaru,

- pri tovare na ktorom bol urobený zásah neoprávnenou osobou,
 - pri tovare, ktorý bol nesprávne, či nadmerne používaný.
6. Právo z chybného plnenia kupujúcemu nenáleží, ak pred prevzatím tovaru vedel, že tovar má vadu, alebo ak vadu sám kupujúci spôsobil.
7. V prípade výskytu vady môže kupujúci obchodníkovi vytknúť vadu a požadovať:
- v prípade vady, ktorú je možné odstrániť: – bezplatné odstránenie vady tovaru (napr. opravou), alebo výmenu tovaru za nový,
 - v prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť: – primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo odstúpiť od zmluvy.
8. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy,
- ak má tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady,
 - ak nemôže tovar riadne užívať pre opakovaný výskyt väd alebo väd po oprave,
 - ak nemôže riadne tovar užívať pre väčší počet väd tovaru.
9. Podstatné je také porušenie Kúpnej zmluvy, o ktorom strana porušujúca zmluvu už pri uzatvorení zmluvy vedela alebo musela vedieť, že by druhá strana zmluvu neuzavrela, ak by toto porušenie predvídala.
10. Ak sa vyskytol prípad odstrániteľnej vady po oprave opakovane (zvyčajne tretia reklamácia pre rovnakú závalu alebo štvrtá pre odlišné závady) alebo má tovar väčší počet chýb (spravidla najmenej tri chyby súčasne), má kupujúci právo uplatniť požiadavku na zľavu z kúpnej ceny, výmenu tovaru alebo odstúpiť od zmluvy.
11. Pri uplatnení práva z väd má kupujúci právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru, alebo opravou tovaru.
12. Ak nie je oprava alebo výmena tovaru možná, môže kupujúci žiadať primeranú zľavu z ceny, alebo na základe odstúpenia od zmluvy môže kupujúci požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške.
13. Ak obchodník preukáže, že kupujúci pred prevzatím o chybe tovaru vedel alebo ju sám spôsobil, nie je obchodník povinný nároku kupujúceho vyhovieť.
14. Kupujúci nemôže reklamovať zľavnený tovar z dôvodu, pre ktorý je daný tovar zľavnený.
15. Obchodník je povinný prijať vytknutie vady kupujúceho v ktorejkoľvek prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie možné, prípadne aj v sídle alebo mieste podnikania. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady môže kupujúci využiť aj možnosť uplatnenia

tohto práva v autorizovanom servise, alebo vytnúť vadu písomne a to e-mailom, alebo poštou. Obchodník je povinný kupujúcemu vydať písomné potvrdenie o tom, kedy kupujúci právo uplatnil – Potvrdenie o vytknutí vady tovaru, v ktorom určí primeranú lehotu na odstránenie vady tovaru. V súvislosti s vybavením vytýkacieho (reklamačného) konania opravou je obchodník povinný kupujúcemu vydať písomné potvrdenie dĺžke skutočného trvania opravy tovaru. O vybavení vytýkacieho (reklamačného) konania je obchodník povinný písomne vystaviť doklad kupujúcemu len v prípade zamietnutia zodpovednosti obchodníka za vady tovaru.

16. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu účelne vynaložených nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo môže kupujúci u obchodníka uplatniť v lehote do jedného mesiaca po uplynutí záručnej doby, v opačnom prípade ho súd nemusí priznať.
17. Ďalšie špecifiká určuje Reklamačný poriadok internetové obchodu uvedený na konci dokumentu.

XII. Mimosúdne riešenie sporov

1. Kupujúci má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. Ak obchodník odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania kupujúcim, kupujúci má právo podať návrh na začatie **alternatívneho riešenia sporu** subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení jeho neskorších noviel (ďalej len „zákon o ARS“). Subjektami ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona o ARS. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk. Návrh môže kupujúci podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona o ARS. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná [on-line](#). Alternatívne riešenie sporov môže využiť len kupujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim a obchodníkom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.
2. Cieľom uvedeného zákona je možnosť zákazníka riešiť svoj spor s obchodníkom rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne (prípadne len s minimálnymi nákladmi). Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom (kupujúcim, zákazníkom) a obchodníkom o vyriešení sporu,

ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Avšak možnosť obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá.

3. Orgánom dozoru alebo dohľadu nad činnosťou prevádzkovateľa internetového obchodu obchodníka je Slovenská obchodná inšpekcia: **Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava (P.O. BOX 29), Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj so sídlom: Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1.**

XIII. Doručovanie

1. Zmluvné strany si môžu všetku písomnú korešpondenciu vzájomne doručovať prostredníctvom elektronickej pošty.
2. Kupujúci doručuje obchodníkovi korešpondenciu na emailovú adresu uvedenú v týchto obchodných podmienkach. Obchodník doručuje kupujúcemu korešpondenciu na emailovú adresu uvedenú v jeho zákazníckom účte alebo v objednávke.
3. Kupujúci potvrdením súhlasu s týmito obchodnými podmienkami udeľuje obchodníkovi v zmysle aktuálne platného zákona o DPH súhlas so zaslaním faktúry elektronicke na e-mailovú adresu uvedenú v jeho zákazníckom účte alebo v objednávke. Obchodník nezodpovedá za poškodenie údajov dokladu, ktoré boli spôsobené poruchou na telekomunikačnej trase pri použití internetu.

XIV. Osobné údaje

1. Všetky osobné údaje kupujúceho sú obchodníkom ako prevádzkovateľom spracovávané v zmysle Zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“) a súčasne v súlade s Nariadením 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 – ďalej len „Nariadenie“). Podrobnejšie informácie o ochrane osobných údajov sú uvedené na www.e-stavivo.sk v časti – Ochrana osobných údajov.
2. Kupujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov poskytuje obchodníkovi osobné údaje na účel vytvorenia platnej objednávky, uzavretia Kúpnej zmluvy s obchodníkom, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok Kúpnej zmluvy, spracovania elektronickej objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. Tento internetový obchod nie je určený pre deti mladšie ako 16-rokov. Osoba mladšia ako 16-rokov môže tento internetový obchod používať iba, ak na to udelí súhlas jeho zákonný zástupca (rodič, alebo poručník). Obchodník poskytne údaje kupujúceho uvedeným príjemcom: kuriérskej spoločnosť, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, Slovenskej obchodnej inšpekcii, živnostenskému úradu, Znaleckým ústavom a znalcom a iným

subjektom, ktorým prevádzkovateľ poskytuje osobné údaje ex lege. Obchodník postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi kupujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia. Kupujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať obchodníka o ich zmene. V prípade, ak kupujúci obchodníkovi neposkytne osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah. Osobné údaje bude obchodník spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu (resp. 10 rokov nasledujúcich po roku ktorého sa týkajú). Kupujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané obchodníkom, má právo od obchodníka požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov, ako aj právo namietať proti spracúvaniu a právo na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania. Kupujúci má právo na prenosnosť týchto údajov, ak je to technicky možné. Ak sú žiadosti kupujúceho v postavení dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, obchodník môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa kupujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. S prípadnými otázkami týkajúcimi sa ochrany osobných údajov je možné kontaktovať prevádzkovateľa písomne e-mailom na adrese obchod@e-stavivo.sk, poštou na adrese Štúrova 155, 949 01 Nitra alebo telefonicky na telefónnom čísle: 0948 90 60 50.

XV. Program Overené zákazníkmi

1. Vašu spokojnosť s nákupom zisťujeme prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je náš e-shop zapojený. Tie vám zasielame zakaždým, keď u nás nakúpíte, pokiaľ v zmysle § 62 zákona č. 351/2011 Z. z., o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov neodmietnete zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov pre účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi vykonávame na základe nášho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní vašej spokojnosti s nákupom u nás. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie vašej spätnej väzby a analýz nášho trhového postavenia využívame sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk.; tomu pre tieto účely môžeme odovzdávať informácie o kúpenom tovare a vašu e-mailovú adresu. Vaše osobné údaje nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane pre jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môžete kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade vašej námietky vám dotazník nebudeme ďalej zasielať.

XVI. Vernostný program

1. Predávajúci poskytuje zákazníkovi možnosť získať vernostné body za nákupy a vybrané aktivity v e-shope (napr. registrácia, odporúčanie známeho, dosiahnutie určitej úrovne vernosti a pod.).
2. Vernostné body môžu získať a uplatňovať **len registrovaní a prihlásení zákazníci**. Body sú viazané na konkrétny zákaznícky účet a nie sú prenosné.
3. Vernostné body je možné využiť na zľavu pri ďalších nákupoch v rámci pravidiel uvedených na podstránke e-shopu [Vernostný program](#).
4. Vernostné body nie je možné zameniť za hotovosť ani iné finančné plnenie.
5. V prípade zrušenia objednávky, jej stornovania alebo zneužitia systému si prevádzkovateľ vyhradzuje právo body zrušiť alebo odpočítať.
6. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vernostný program kedykoľvek upraviť, pozastaviť alebo zrušiť bez predchádzajúceho upozornenia.

XVII. Záverečné ustanovenia

1. Všetky dohody medzi obchodníkom a kupujúcim sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak vzťah založený Kúpnu zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, potom strany dojednávajú, že vzťah sa riadi právom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Obchodník nie je vo vzťahu ku kupujúcemu viazaný žiadnymi kódexmi správania.
3. Všetky práva k webovým stránkam obchodníka, najmä autorské práva k obsahu, vrátane rozloženia stránky, fotiek, filmov, grafik, ochranných známk, loga a ďalšieho obsahu a prvkov, patrí obchodníkovi. Je zakázané kopírovať, upravovať alebo inak používať webové stránky alebo ich časť bez súhlasu obchodníka.
4. Obchodník nenesie zodpovednosť za chyby vzniknuté v dôsledku zásahov tretích osôb do internetového obchodu alebo v dôsledku jeho použitia v rozpore s jeho určením. Kupujúci nesmie pri využívaní internetového obchodu používať postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na jeho prevádzku a nesmie vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnene zasahovať či neoprávnene užiť programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace internetový obchod a užívať internetový obchod alebo jeho časti či softvérové vybavenie takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s jeho určením alebo účelom.
5. Kúpna zmluva vrátane obchodných podmienok je archivovaná obchodníkom v elektronickej podobe a nie je prístupná.

6. Tieto všeobecné obchodné podmienky nahrádzajú všetky doteraz platné všeobecné obchodné podmienky vydané obchodníkom. Znenie obchodných podmienok môže obchodník meniť či doplňovať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vznikajúce po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia obchodných podmienok, teda pre vzťah medzi obchodníkom a kupujúcim je rozhodujúce znenie všeobecných obchodných podmienok účinné ku dňu vytvorenia príslušnej objednávky zo strany kupujúceho. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka.
7. Prílohou obchodných podmienok je vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý nájdete [TU](#).

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 06.05.2025.

Reklamačný poriadok Internetového obchodu

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce z reklamačného konania medzi **obchodníkom** – spoločnosťou **KARTEL NITRA s.r.o.**, so sídlom Štúrova 155, 949 01 Nitra, IČO: 35953799, DIČ: 2022053308, IČ DPH: SK2022053308, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č. 17072/N, e-mail: kartel@kartel.sk, tel.: +421 902 906 059 (ďalej len „**obchodník**,“) a kupujúcim (t.j. spotrebiteľom ako fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo povolania), ktorá uzatvára Kúpnu zmluvu (ďalej len „**kupujúci**,“) prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka (ďalej len „**internetový obchod**,“) – www.e-stavivo.sk.

2. Definícia pojmov

Spotrebiteľská kúpna zmluva (ďalej v texte už len „Kúpna zmluva“) – kúpna zmluva, zmluva o dielo alebo iná odplaatná zmluva v zmysle Občianskeho zákonníka, ak zmluvnými stranami sú na jednej strane spoločnosť KARTEL NITRA s.r.o., a na druhej strane spotrebiteľ (ako fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Spotrebiteľskej kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo povolania).

Zmluva uzavretá na diaľku – zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu alebo ponukového katalógu.

Kupujúci alebo spotrebiteľ – osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej kúpnej zmluvy, zmluvy uzavretej na diaľku nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Záručný list – písomné potvrdenie o dohodnutej zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo o zodpovednosti podľa prísnejších zásad.

Záručná doba – doba stanovená zákonom alebo určená obchodníkom, počas ktorej obchodník zodpovedá za vady, a ktorá začína plynúť prevzatím veci kupujúcim.

Vytknutie vady výrobku – právo spotrebiteľa uplatniť si u obchodníka právo z vady tovaru a zarozporu so spotrebiteľskou kúpnuou zmluvou, zmluvou uzavretou na diaľku.

Vytýkacie konanie (vybavovanie reklamácie) – proces obchodníka odo dňa vytknutia vady kupujúceho až po jeho vybavenie.

Vybavenie vytýkacieho konania – ukončenie vytýkacieho konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, odôvodneným zamietnutím (odmietnutím zodpovednosti za vady).

3. Súvisiace predpisy

Nadradené predpisy:

- zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
- zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
- zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

4. Všeobecné a osobitné ustanovenia

Reklamačný poriadok popisuje vzťah medzi spotrebiteľom a obchodníkom s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú. Spotrebiteľ je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom ešte pred kúpou tovaru.

Reklamačný poriadok musí riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva z vady tovarov, vrátane údajov o tom, kde možno uplatniť práva z vady, o vykonávaní záručných opráv, poučenie o právach kupujúceho v zmysle príslušných paragrafov Občianskeho zákonníka, o vybavení vytýkacieho konania a o opätovnom uplatnení práva z vady, ako aj o možnosti alternatívneho riešenia sporov.

Reklamačný poriadok musí byť zverejnený na stránke internetového obchodu – online rozhrania, na mieste ľahko dostupnom kupujúcemu.

Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na nákup tovarov podnikateľmi, ktorí kupujú tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Práva a povinnosti obchodníka a kupujúceho – podnikateľa týkajúce sa väd tovaru sú upravené v Obchodnom zákonníku SR.

Reklamačný poriadok sa vydáva v nasledovnom znení:

Reklamačný poriadok

Článok I.

Vady

1. Predaný tovar má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami, alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby. Tovar však nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak obchodník pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil spotrebiteľa, že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá týmto všeobecným požiadavkám a spotrebiteľ s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.
2. Predaný tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami ak zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite v zmysle uzavretej Kúpnej zmluvy; je vhodný na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí Kúpnej zmluvy a s ktorým obchodník súhlasil; vyznačuje sa v Kúpnej zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „funkčnosť“); vyznačuje sa v Kúpnej zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom, s ktorými sa tovar rovnakého druhu bežne používa, bez potreby zmeny predaného tovaru, hardvéru alebo softvéru (ďalej len „kompatibilita“), a v Kúpnej zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom odlišnými od tých, s ktorými sa daný tovar rovnakého druhu bežne používa (ďalej len „interoperabilita“); vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v Kúpnej zmluve; je dodaný so všetkým príslušenstvom vymedzeným v Kúpnej zmluve; je dodaný s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v Kúpnej zmluve.
3. Predaný tovar je v súlade so všeobecnými požiadavkami ak je vhodný na všetky účely, na ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované; ak je predaný tovar dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať; a ak je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (ďalej len „životnosť“), aké sú bežné pre tovar rovnakého druhu a aké môže kupujúci dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predaného tovaru a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie obchodníka alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii tovaru alebo na jeho označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ veci, dovozca veci na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na vec umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie.

Článok II.

Miesto, spôsob a podmienky uplatnenia práva z vád

1. Spotrebiteľ uplatňuje svoje právo z vád buď **osobne** v sídle prevádzky spoločnosti KARTEL NITRA s.r.o., Štúrova 155, 949 01 Nitra, s ohľadom na predávaný sortiment, počas otváracej doby prevádzky, pričom v danej prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie, alebo **e-mailom** na adresu: obchod@e-stavivo.sk, prípadne **poštou** na adresu: Štúrova 155, 949 01 Nitra, alebo priamo v autorizovanom servise.
2. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) **na predajnom mieste** kamennej predajne postačuje daňový doklad o zakúpení (pokladničný blok, prípadne faktúra). Predloženie daňového dokladu o zakúpení na účely uplatnenia práva z vád postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil. V takom prípade sa vytknutie vady musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.
3. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) **mimo predajného miesta** tzn. **poštou, alebo e-mailom** stačí uviesť identifikačné údaje spotrebiteľa vrátane jeho kontaktov (meno, priezvisko, adresa, e-mailová adresa, telefón a číslo bankového účtu), informácie o reklamovanom tovare (názov, jeho kód a popis vady) , informácie o nákupe (dátum a číslo dokladu napr. objednávky, alebo faktúry, či pokladničného bloku) a preferenciu spôsobu odstránenia vady tovaru (opravou či výmenou), alebo priložiť vyplnený vzorový **Reklamačný formulár**. Tovar, u ktorého sa prejavila vada je potrebné následne doručiť na adresu: Štúrova 155, 949 01 Nitra.
4. **Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady môže kupujúci využiť aj možnosť uplatnenia tohto práva v autorizovanom servise – Autorizované servisy prinášajú vyšší komfort, flexibilitu a rýchlosť pri riešení reklamácií spotrebiteľa. Pokiaľ má kúpený tovar, pri ktorom sa prejavila vada autorizovaný servis, je rýchlejšie a jednoduchšie uplatniť právo z vád priamo tam.**
5. V prípade ak si kupujúci uplatňuje svoje právo z vád pri tovare, ku ktorému bol vydaný záručný list so záručnou dobou dlhšou ako 24 mesiacov a uplatňuje si toto právo po 24 mesiacoch, je potrebné bez ohľadu na miesto a spôsob uplatnenia práva z vád k vytknutiu vady predložiť (priložiť) aj daný záručný list.
6. Pre správne vybavenie vytýkacieho (reklamačného) konania obchodník odporúča, aby tovar, ktorému boli vytknuté vady bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
7. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste

alebo návodu na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou inak môže dôjsť k vybaveniu vytýkacieho konania zamietnutím.

8. Kupujúci môže uplatňovať svoje práva zo zodpovednosti za vady tovaru, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby počas ktorej zodpovedá obchodník za akúkoľvek vadu tovaru tak, ako je to uvedené v článku III..
9. V prípade, ak sa nejedná o vadu tovaru, ale ide o tzv. „reklamáciu omylu“ v množstve, druhu, cene, a pod., osoba vybavujúca túto reklamáciu ihneď preverí jej oprávnenosť a odstráni nedostatky bez zbytočného odkladu.

Článok III.

Zodpovednosť obchodníka

1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví **do dvoch rokov od jeho dodania. Pri použití tovaru** obchodník zodpovedá za vady, ktoré má tovar v čase jeho dodania a ktoré sa prejavia **do roka od dodania tovaru**. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa predchádzajúcich viet tohto odseku, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.
2. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru, ak:
 - spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám (nesprávnym používaním tovaru, opotrebením, mechanickým poškodením, alebo neodborným nastavením, modifikáciou, opravou, alebo nesprávnym spôsobom použitia ako je uvedené v návode na použitie, technickými normami či bezpečnostnými predpismi SR, nesprávnym skladovaním mimo doporučený rozsah teplôt, či prudkým prechodom teplôt prostredia, ...),
 - dôjde k poškodeniu ochranných štítkov umiestnených na vybraných druhoch tovaru, poškodenie bolo spôsobené ohňom, vodou, statickou elektrinou, alebo inou živelnou udalosťou po prevzatí tovaru spotrebiteľom,
 - spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
 - uplatnenie väd spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu záručnej doby.
3. Obchodník nezodpovedá za vady:
 - pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
 - spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.

4. Po vytknutí vady obchodník vystaví spotrebiteľovi písomné Potvrdenie o vytknutí vady (o prijatej reklamácií), kde obchodník stanoví lehotu na odstránenie vady tovaru s ohľadom na vady tovaru uvedené v Doklade o vytknutí vady. Aby mohla byť lehota na odstránenie vady tovaru stanovená objektívne s ohľadom na reálny stav vadného tovaru a určená v lehote primeranej vzhľadom k závažnosti vady, obchodník lehotu na odstránenie vady určí momentom doručenia vadného tovaru obchodníkovi v prípade, ak je tento dátum neskorší ako dátum vytknutia vady, inak obchodník určí lehotu v deň vytknutia vady. Obchodníkom stanovená lehota na odstránenie vady je v súlade so zákonom stanovým rozsahom t.j. 0-30 dní odo dňa vytknutia vady (v odôvodnených prípadoch aj dlhšia, ak ide o objektívny dôvod, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť). Určená dĺžka lehoty je primeraná s prihliadnutím na povahu vadného tovaru a povahu a závažnosť popísanej vady daného tovaru.
5. Ak spotrebiteľ uplatňuje vady tovaru v kamennej predajni, je zamestnanec reklamačného oddelenia obchodníka povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach.
6. **Odstránenie vady výmenou, alebo opravou tovaru:**
 - 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 obchodníkovi 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. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti uvedené v predošlých vetách tohto odstavca.
 - Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, obchodník opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote uvedenej v Potvrdení o vytknutí vady tovaru bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý kupujúci tovar požadoval.
 - Obchodník dodá opravený alebo nový – vymenený tovar kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník tovar predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Obchodník môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

7. Zľava z kúpnej ceny, odstúpenie od kúpnej zmluvy:

- Ak obchodník tovar neopraví, nevymení, neodstráni vadu tovaru v primeranej lehote, alebo ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny, alebo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
- Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, obchodník zohľadní všetky okolnosti, najmä druh a hodnotu tovaru, povahu a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd.
- Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie ceny tovaru má kupujúci aj pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší počet väd nemôže kupujúci tovar riadne užívať.
- Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady, alebo ak je vada tovaru zanedbateľná.
- Ak sa zmluva týka kúpy viacerých tovarov, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru.
- Kupujúci po odstúpení od zmluvy, alebo jej časti vráti tovar obchodníkovi. Obchodník po odstúpení od kúpnej zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu tovaru najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru predávajúcemu, alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. 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. Odmietnutie zodpovednosti obchodníka:

- 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. Kupujúci má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník a uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Právo na úhradu nákladov podľa tohto odseku musí kupujúci uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania

opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy z ceny tovaru alebo vrátenia ceny tovaru po odstúpení od Kúpnej zmluvy, inak právo zanikne.

- Ak pred uzavretím Kúpnej zmluvy alebo pred odoslaním objednávky obchodník oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie obchodníka.

•

○

•

Článok IV.

Lehoty a uplatnenie práva z väd

1. Obchodník zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, ak na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba. V záručnom liste určí obchodník podmienky a rozsah v prípade dlhšej záručnej doby. Ak výrobca (dodávateľ spoločnosti KARTEL NITRA s.r.o.) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, spoločnosť KARTEL NITRA s.r.o. nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.
2. Ak ide o použitú vec, obchodník zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 12 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim.
3. Čas od vytknutia vady tovaru až do vykonania opravy, ako aj doba trvania odborného posúdenia, ak bolo vykonané sa do záručnej doby nepočíta (teda lehota na uplatnenie práva z väd neplynie). Obchodník je povinný pre tento účel vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy uplatnil právo z väd, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
4. K uplatneniu práva z väd postačuje kupujúcemu doklad o kúpe tovaru. Obchodník nevydáva záručné listy, ak o to nepožiadajú kupujúci. Na žiadosť kupujúceho je obchodník povinný vydať záručný list.
5. Obsah, rozsah a podmienky dlhšej záruky znamená:
 - na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok),
 - aké plnenie poskytne obchodník (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne – môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezchybný tovar),

- aké doklady musí kupujúci pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp. aké iné podmienky musí splniť, aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej dlhšej záruke.
6. Ak je uplatnené právo z väd vybavené výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, plyní pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia nového tovaru alebo odo dňa, kedy bol kupujúci povinný si tovar po vybavení vytýkacieho konania vyzdvihnúť.
 7. Ak nie je právo z vadného tovaru, za ktoré obchodník zodpovedá, uplatnené v lehote na uplatnenie práva z väd, toto právo kupujúceho zaniká.
 8. Obchodník je povinný vystaviť kupujúcemu po vytknutí vady Potvrdenie o vytknutí vady, v ktorom určí primeranú lehotu na odstránenie vady tak, ako je to bližšie špecifikované v čl. III. O vybavení vytýkacieho (reklamačného) konania je obchodník povinný písomne vystaviť doklad kupujúcemu len v prípade zamietnutia zodpovednosti obchodníka za vady tovaru.

Článok V

Použité a vadné tovary

1. Pri predaji použitých alebo vadných tovarov musí obchodník zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Obchodník má povinnosť upozorniť kupujúceho, o akú vadu ide – táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale veci. Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezvadného tovaru. Tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale bezchybný tovar.
2. Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá obchodník za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Článok VI

Alternatívne riešenie sporov

1. Kupujúci má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho právo z väd alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. Ak obchodník odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania kupujúcim, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z.. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona č. 391/2015 Z. z.. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len kupujúci t.j. spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy

nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim – spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.

2. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR.
3. Subjekt ARS môže od kupujúceho – spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.
4. Cieľom uvedeného zákona je možnosť kupujúceho – spotrebiteľa riešiť svoj spor s obchodníkom rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne (prípadne len s minimálnymi nákladmi). Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi kupujúcim – spotrebiteľom a obchodníkom o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Avšak možnosť obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá.

Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok.

Obchodník si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia na internetovej stránke. Vytýkacie konanie sa riadi verziou platnou v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy (nákupu tovaru).

Kupujúci nákupom tovaru prostredníctvom internetového obchodu obchodníka potvrdzuje súhlas s týmto platným reklamačným poriadkom.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2024.

Reklamačný formulár nájdete [TU](#).

REKLAMAČNÝ Formulár

– **doklad o vytknutí vady** –

(tento formulár vyplňte a zašlite v prípade, ak si želáte reklamovať kúpený tovar alebo službu)

Obchodník: KARTEL NITRA s.r.o.

Štúrova 155, 949 01 Nitra,

IČO: 35953799, DIČ: 2022053308, IČ DPH: SK2022053308,

zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra,

oddiel: Sro, vložka č. 17072/N

Kupujúci: Meno a Priezvisko:

Adresa:

Kontaktné údaje: e-mail:

tel. číslo:

Číslo bankového účtu:

(uvádzajte v tvare IBAN)

Názov banky: .

Informácie o tovare, pri ktorom sa prejavila vada:

Popis (názov) tovaru: .

Kód tovaru (katalógové číslo):

Dátum prevzatia tovaru:

Číslo faktúry (dokladu o nákupe tovaru):

Popis vady (chyby, poruchy) tovaru:

Preferencia spôsobu odstránenia vady tovaru:

? **Opravou vadného tovaru**

? **Výmenou za bezchybný tovar**

V

Dátum:

Podpis: