

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „Obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim GRANDOPTICAL SLOVAKIA, s.r.o., SKY PARK OFFICES 1, Bottova 2A, 811 09 Bratislava, IČO: 44354355, DIČ: 2022672586, zápis v OR Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.: 54110/B (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim - spotrebiteľom, ktorej predmetom je kúpa tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho [www.grandoptical.sk](http://www.grandoptical.sk).

1.2. Kupujúcim sa v zmysle tejto časti Obchodných podmienok rozumie spotrebiteľ.

1.3. Spotrebiteľom sa na účely týchto Obchodných podmienok rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

1.4. Kupujúci ako spotrebiteľ, pri zadávaní objednávky uvedie svoje meno, priezvisko, adresu bydliska, telefónne číslo, e-mailový kontakt.

1.5. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke kupujúcemu (ďalej len „kúpna zmluva“) a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru.

1.6. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.7. Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov.

## 2. Identifikácia predávajúceho

### Kontaktné údaje predávajúceho:

E-mail: [eshop@grandoptical.sk](mailto:eshop@grandoptical.sk)

Telefón: +421 948 037 960

### Poštová adresa:

GRANDOPTICAL SLOVAKIA, s.r.o.

P.O.BOX 38

820 18 Bratislava 218

### Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Číslo bankového účtu: 9000035909/7300

ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky: SK86 7300 0000 0090 0003 5909

IBAN: SK86 7300 0000 0090 0003 5909

BIC (SWIFT): INGBSKBX

### Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Bajkalská 21/A, P.O.Box. č. 29, 820 07 Bratislava 27

### 3. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

3.1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme e-mailovej správy kupujúceho zaslanej predávajúcemu a/alebo vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke (ďalej len "objednávka").

3.2. Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúceho o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré kupujúci obdrží na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky; toto Oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o obdržaní jeho objednávky. Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

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

3.4. V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke predávajúceho spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že kupujúci objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, predávajúci je oprávnený objednávku kupujúceho stornovať. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

### 4. Práva a povinnosti predávajúceho

4.1. Predávajúci je povinný:

- dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúceho tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo
- vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu
- zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR
- odovzdať kupujúceho najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návody v slovenskom jazyku, daňový doklad).

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

4.3. Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúceho v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

### 5. Práva a povinnosti kupujúceho

5.1. Kupujúci je povinný:

- prevziať zakúpený alebo objednaný tovar,

- zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho,
- potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

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

## 6. Dodacie a platobné podmienky

6.1. Predávajúci doručuje tovar iba v rámci Slovenskej republiky. Kupujúci z iného členského štátu Európskej únie si po dohode s predávajúcim môže objednaný tovar vyzdvihnúť v ktorejkoľvek predajni predávajúceho, ktorá to umožňuje, resp. po dohode s predávajúcim je možné tovar doručiť na miesto určené kupujúcim v rámci Slovenskej republiky.

6.2. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov a katalógov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

6.3. Predávajúci je povinný akceptovanú objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od akceptovania objednávky kupujúceho predávajúcim; túto dodaciu lehotu kupujúci bez výhrad akceptuje.

6.4. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, tovar neprevezme do piatich pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí 7 pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe.

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

6.6. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho alebo splnomocnenca na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve.

6.7. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeneho predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar. Zákazník môže využiť ďalších práv stanovených zákonom.

6.8. Pri doručení zásielky Slovenskou poštou v prípade zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu odporúčame zásielku neprebrať, prípadne riešiť priamo s pracovníkom prepravnej spoločnosti, či s pracovníkom pri priehradke danej pošty na mieste zápisom o škode. V prípade prevzatia a zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu žiadame o nahlásenie tejto udalosti najneskôr do 24 hod. od prevzatia zásielky na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty. K spísaniu zápisu o škode je potrebný poškodený výrobok, obal zásielky a doklad o prevzatí zásielky, nadobúdaci doklad - faktúru. Najbližšiu pobočku Slovenskej pošty nájdete tu: <https://otvaraciehodiny.posta.sk/>. O nahlásení a spísaní zápisu o škode na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty nás môžete informovať na e-mail: [eshop@grandoptical.sk](mailto:eshop@grandoptical.sk).

6.9. Zákazník je oprávnený pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení kuriérom je v prípade zistenia poškodenia a/alebo nekompletnosti tovaru pri jeho prevzatí kupujúci povinný bezodkladne spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia, nakoľko pri dodatočnej reklamácií bude potrebné preukázať neúplnosť balenia pri jeho prevzatí.

6.10. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 6.3. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok.

6.11. Kupujúci ku každej zásielke obdrží faktúru.

6.12. Spôsoby platieb:

- Platobnou kartou
- Platba na dobierku
- Platba na bankový účet (online lebo off-line vopred)

6.13. Platba vopred prevodom na účet. Ak si zvolíte platbu klasickým bankovým prevodom, automaticky vám na e-mail pošleme pokyny k úhrade platby. Po pripísaní platby na náš účet, obdržíte na ten istý e-mail daňový doklad. Tento úkon vykonáva náš automatizovaný systém vždy nasledujúci pracovný deň. Pri platbe vopred prevodom na účet, môže byť termín dodania ovplyvnený termínom uhradenia platby. Je nutné, aby bola čiastka pripísaná na náš účet najneskôr do piatich pracovných dní po potvrdení objednávky v opačnom prípade je možné považovať objednávku za zrušenú.

## 7. Kúpna cena

7.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú uvedenou v záväznej akceptácii objednávky, tj. v kúpnej zmluve vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena") formou hotovostnej platby v určenej prevádzkarni predávajúceho, dobierkou v mieste dodania tovaru (spoplatnená), dobierkou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej poštové služby (spoplatnená), bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho.

7.2. 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.

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

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

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

7.6. Kupujúci je oprávnený zakúpiť len také množstvo, ktoré zodpovedá bežnému využitiu zákazníka. Tovar predávajúceho nie je určený k ďalšiemu predaju. Ak kupujúci objedná alebo zakúpi také množstvo, ktoré nezodpovedá bežnému využitiu zákazníka alebo predávajúci usúdi, že takýto tovar bude použitý k ďalšiemu predaju, je predávajúci oprávnený objednávku zrušiť, a v prípade, že bola objednávka potvrdená, je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov kupujúceho.

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

8.1. Prevzatím tovaru na dohodnutom mieste prechádza vlastnícke právo k tovaru na kupujúceho.

8.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## 9. Reklamačný poriadok

9.1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

9.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke predajcu [www.grandoptical.sk](http://www.grandoptical.sk). Kupujúci zakliknutím políčka pred odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a to podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon").

9.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

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

9.5. Kupujúci má právo uplatniť počas záručnej doby si u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru, ktorý vykazuje chyby, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci.

9.6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, ak sa preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

9.7. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu. Vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby.

Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

Postup pri reklamáci

9.8. Výrobok dôkladne zabaľte, aby nedošlo k poškodeniu pri preprave. Najistejší prepravný obal býva pôvodný obal k výrobku, ktorý je priamo určený na ochranu výrobku pri preprave. Pre odoslanie zásielky sa, prosím, riadte pokynmi pre zabalenie dané prepravcom. Výrobok odporúčame posielat' kompletný. Pre rýchlu identifikáciu odporúčame pridať k výrobku kópiu predajného dokladu (faktúra) a formulár pre uplatnenie reklamácie, v ktorom opíšete reklamáciu. Pre tieto účely je možné využiť reklamačný formulár pre opis reklamácie. Zásielku označte slovom REKLAMÁCIA.

9.9. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- doručenie uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,

Predávajúci odporúča kupujúcemu zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na adresy podľa výberu zákazníka.

**pro zaslanie cez Slovenskú poštu**

FROGMAN s.r.o.  
P.O.BOX 901  
GRANDOPTICAL SLOVAKIA, s.r.o. / ID 22564  
Detašované pracovisko – Sihot'  
911 01 Trenčín

**pro zaslanie cez Slovak parcel service**

FROGMAN s.r.o. - depo SPS  
GRANDOPTICAL SLOVAKIA, s.r.o. / ID 22564  
Bratislavská 1804  
911 05 Trenčín

**pro zaslanie cez DPD**

FROGMAN s.r.o.- depo DPD  
GRANDOPTICAL SLOVAKIA, s.r.o. / ID 22564  
Bratislavská - depo 654  
911 05 Trenčín

V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na spoločnosť GRANDOPTICAL SLOVAKIA, s.r.o. na číslo +421 948 037 960, prípadne na e-mail [eshop@grandoptical.sk](mailto:eshop@grandoptical.sk).

9.10. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona.

9.11. Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

9.12. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 8 Zákona a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej

komunikácie, predávajúci je povinný potvrdiť o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdiť doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

9.13. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. .

9.14. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

9.15. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

9.16. Ak je záručná oprava relevantná, nárok na túto bezplatnú záručnú opravu zaniká:

- neoznáním zjavných chýb pri prevzatí tovaru
- uplynutím záručnej doby tovaru
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivostí o tovar
- používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii,
- poškodením tovaru pri postupe v rozpore s všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR
- poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami
- poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením
- neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci
- zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

9.17. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnuou zmluvou (tzv. rozpor s kúpnuou zmluvou), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť.

To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru,

sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe tovaru alebo ak sa nedokáže opak. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má spotrebiteľ nárok na tzv. zjednanie nápravy a to:

- bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy,
- primeraným znížením kúpnej ceny
- náhradným dodaním tovaru
- odstúpením od zmluvy

9.18. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru,
- výmenou tovaru,
- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

9.19. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky, bezplatné.

9.20. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho nasledujúcim spôsobom:

- predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
- predávajúci chybný tovar vymení.

9.21. Pokiaľ ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- umožní kupujúcemu odstúpiť od zmluvy
- ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

9.22. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, a to prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.

9.23. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

9.24. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy/výmeny tovaru.

9.25. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním, nedodržania zásad na použitie alebo nesprávneho čistenia. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré Kupujúci sám spôsobil. Informácia o správnom použití je priložená k tovaru, ak je k dispozícii od výrobcu.

9.26. Práva zo zodpovednosti za vady pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

9.27. Za vadu tiež nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený alebo k vade došlo prevádzkou alebo používaním v nevhodných podmienkach alebo neoprávneným zásahom do výrobku alebo jeho časti.

9.28. Predávajúci nezodpovedá za nepohodlie pri nosení šošoviek a za nespokojnosť kupujúceho s výsledným farebným efektom. Reklamácia tohto druhu bude prijatá iba v prípade, že zašlete potvrdenie od Vášho očnému lekára o aplikácii reklamovanej značky šošoviek a ich parametrov. Na webe sú umiestnené iba ilustratívne fotografie od výrobcu. Reklamácia sa vtedy nevzťahuje na drobné rozdiely vo farbe – jednotlivé šarže farebných kontaktných šošoviek sa môžu mierne líšiť. Nemožno reklamovať farebné kontaktné šošovky z dôvodu nevyhovujúcej farby.

9.29. Nesprávny výber kontaktných šošoviek a ich parametrov nie je dôvodom na reklamáciu. Zákazník musí mať kontaktné šošovky odborne aplikované a pri riešení reklamácie šošoviek si predávajúci môže vyžiadať potvrdenie o odbornej aplikácii kontaktných šošoviek (nie staršie ako 1 rok). Pri reklamacii, ktorá sa týka chybných šošoviek, budete požiadaní o poskytnutie platného očného predpisu (nie staršie ako 1 rok). K výrobku, ktorý sa posiela na kontrolu kvality, bude potrebné doložiť aj očný predpis, aby bolo možné overiť, či daná dioptria zakúpených šošoviek skutočne zodpovedá vášmu aktuálnemu predpisu. Sťažnosti týkajúce sa prijatia chybného produktu je možné podať do 30 dní od dátumu dodania tohto produktu. Sťažnosti podané neskôr ako 30 dní po prijatí produktu už nebudú akceptované.

9.30. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

9.31. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

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

## 10. Osobné údaje a ich ochrana

Informácie o ochrane osobných údajov nájdete v sekcii VYHLÁSENIE O OCHRANE SÚKROMIA (GDPR).

Spokojnosť kupujúceho s nákupom zisťuje predávajúci prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je e-shop predávajúceho zapojený. Tie predávajúci zasiela zakaždým, keď u neho kupujúci nakúpi, pokiaľ v zmysle § 62 zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, neodmietne zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov (meno, priezvisko, e-mailová adresa) na účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi predávajúci vykonáva na základe jeho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní spokojnosti kupujúceho s nákupom u predávajúceho, s cieľom zlepšiť úroveň predávajúcim poskytovaných služieb. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie spätnej väzby kupujúceho a analýz svojho trhového postavenia využíva predávajúci sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk. Tomu na tieto účely môže odovzdávať informácie o kúpenom tovare a e-mailovú adresu kupujúceho. Osobné údaje kupujúceho nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane na jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môže kupujúci kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade námietky kupujúceho mu predávajúci dotazník nebude ďalej zasielať.

## 11. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

11.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu alebo kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to prevodom na účet určený kupujúcim, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do 7 pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tento tovar prevziať. Predávajúci je ďalej oprávnený odstúpiť od zmluvy uzatvorenej so zákazníkom v prípade zjavnej chyby v cene tovaru (tj. ceny zjavne iné ako je cena pre tento typ / druh tovaru obvyklá). Za zjavnú chybu v cene tovaru je považované napríklad mylné uvedenie prvých troch číslic na miesto štyroch; o jednu cifru nižšia cena (napr. pri udávaní ceny "vypadne" jedna číslica); zjavne nízka cena tovaru (napr. o 50% nižšia cena, než je pre tento druh a typ tovaru obvyklé, bez toho, aby u tovaru bolo uvedené, že sa jedná o výpredaj či o inú zľavovú akciu); a iné zjavné chyby v písaní, zjavné chyby v popise tovaru, obrázku atď., alebo v prípade zjavne mylné chyby v informácii podanej operátorom zákazníckeho centra. V prípade, že táto



situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka vrátená v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy, a to rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Uvedené ustanovenia sa analogicky použijú aj pre zrušenie (stornovanie) objednávky a analogicky sa taktiež uplatnia pre deklaráciu výšky zľavy pri rôznych zľavových alebo marketingových akciách.

11.2. Kupujúcemu vzniká právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru").

11.3. Predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku keď jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok.

11.4. Kupujúci má právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

11.5. Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy jednoznačným vyhlásením, napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom, v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý bol kupujúcemu odovzdaný alebo zaslaný, a to zaslaním na poštovú adresu predávajúceho a to GRANDOPTICAL SLOVAKIA, s.r.o., P.O.BOX 38, 820 18 Bratislava. Formulár na odstúpenie od zmluvy je možné stiahnuť na [www.grandoptical.sk](http://www.grandoptical.sk). Ak má kupujúci záujem, môže vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy aj elektronicky na email [eshop@grandoptical.sk](mailto:eshop@grandoptical.sk). Ak kupujúci využije túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy mu bude bezodkladne potvrdené na trvanlivom nosiči (napríklad e-mailom).

11.6. Odstúpenie od kúpnej zmluvy prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať údaje v ňom požadované a to najmä presnú špecifikáciu tovaru, dátum objednania, meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov, adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov, podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu, dátum. Kupujúci je odstúpením od kúpnej zmluvy povinný najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy (lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty) doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a podľa možnosti v originálnom obale a to zaslaním na jednu z adries uvedených v čl. 9.9. týchto obchodných podmienok. Odporúčame tovar poistiť.

11.7. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby budú kupujúcemu vrátené bez zbytočného odkladu najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe predávajúcemu, ak kupujúci výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

11.8. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby podľa bodu 11.7. týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Platba za zakúpený tovar bude teda predávajúcim uhradená kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na adresu uvedenú v bode 11.6. týchto všeobecných obchodných podmienok alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

11.9. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy zodpovedá iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

11.10. Pri odstúpení od zmluvy, kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred.

11.11. Predávajúci má povinnosť vrátiť kupujúcim poskytnuté plnenie a ďalšie súvisiace povinnosti len pri platnom odstúpení od zmluvy.

11.12. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy predmetom ktorej je:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa (napr. individuálne zhotovené šošovky),
- 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. Okrem reklamácií je možno vrátiť iba neporušené, nerozbalené originálne balenia kontaktných šošoviek, roztokov, očných kvapiek a ďalšieho sortimentu.
- právo na odstúpenie ako uvedené vyššie nevzniká pri zmluvách na tovar, ktorý podlieha skaze.

## 12. Platforma riešenia sporov online

12.1. Kupujúci - spotrebiteľia sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Kupujúci - spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Kupujúci - spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Kupujúci - spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

12.2. V prípade nespokojnosti má každý spotrebiteľ mimo iné má právo na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Podrobnosti upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## 13. Spotrebiteľské akcie

V prípade, ak sa kupujúci zúčastní spotrebiteľskej akcie samotným nákupom, ku ktorému dostane darček, či ďalší produkt za zvýhodnenú cenu, súhlasí s podmienkami tejto akcie, ktoré sú vždy viditeľným spôsobom prezentované v internetovom obchode predávajúceho.

## 14. Záverečné ustanovenia

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

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

14.3. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru kupujúcemu (vrátane dňa doručenia) do dňa vrátenia tovaru predávajúcemu, resp. odovzdaním tovaru kuriérovi za účelom jeho prepravy predávajúcemu.

14.4. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ.

14.5. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia právnych predpisov Slovenska najmä Občianskeho zákonníka, Zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

14.6. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním elektronickej objednávky kupujúcim.

14.7. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.