

# Suller-táp Kft.

## (<http://www.petfusion.sk/>)

### Petfusion.sk Všeobecné obchodné podmienky

#### Všeobecné obchodné podmienky

Zmluva uzatvorená na základe tohto dokumentu sa neregistruje (nie je dodatočne prístupná, uzatvorenie zmluvy sa preukazuje údajmi o objednávke), uzatvára sa vyhlásením o konkludentnom správaní, nie je písomnou zmluvou, je napísaná v maďarskom jazyku, neodkazuje na kódex správania. V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa fungovania internetového obchodu, procesu objednávania a doručovania sme vám k dispozícii na uvedených kontaktných informáciách. Tieto VOP sa vzťahujú na právne vzťahy na webovej stránke poskytovateľa služieb ( ) a jej subdoménach. Tieto VOP sú trvalo dostupné (a môžete si ich kedykoľvek stiahnuť a vytlačiť) na nasledujúcej webovej stránke: [https://petfusion.sk/shop\\_help.php?tab=terms](https://petfusion.sk/shop_help.php?tab=terms)

#### Definície:

**Používateľ:** Každá fyzická alebo právnická osoba alebo subjekt, ktorý využíva služby poskytovateľa služieb, musí s poskytovateľom služieb uzavrieť zmluvu.

**Spotrebiteľ:** Používateľ, ktorý je fyzickou osobou konajúcou mimo rámca svojho povolania, samostatnej zárobkovej činnosti alebo podnikateľskej činnosti.

**Podnikateľ:** Osoba, ktorá koná v rámci svojho povolania, samostatnej zárobkovej činnosti alebo podnikateľskej činnosti.

**Poskytovateľ služieb:** Fyzická alebo právnická osoba alebo subjekt bez právnej

subjektivity poskytujúci služby informačnej spoločnosti, ktorý poskytuje službu používateľovi, ktorý s používateľom uzavrie zmluvu.

# Obsah

1. ÚDAJE POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB: .....	4
2. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA: .....	6
3. REGISTRÁCIA/NÁKUP .....	7
4. SORTIMENT PRODUKTOV, SLUŽIEB, KTORÉ JE MOŽNÉ ZAKÚPIŤ, A ICH CENY. ....	8
5. POSTUP OBJEDNÁVANIA .....	9
6. SPRACOVANIE A REALIZÁCIA OBJEDNÁVOK .....	11
7. PRÁVO NA ODSŤUPENIE .....	12
8. ZÁRUKA, GARANCIA .....	16
9. POSTUP, KTORÝ TREBA DODRŽAŤ V PRÍPADE ZÁRUČNEJ REKLAMÁCIE .. 22	
10. ZMIEŠANÉ USTANOVENIA .....	23
11. ZÁSADY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ .....	24
12. AUTORSKÉ PRÁVA .....	28
13. OCHRANA ÚDAJOV .....	29
Vzor vyhlásenia o odstúpení od zmluvy .....	30

# 1. ÚDAJE POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB:

Meno poskytovateľa služieb: Suller-táp Kft.

Sídlo poskytovateľa (a miesto, kde sa sťažnosť podáva): 4461 Nyírtelek, Bessenyei út 6.

Kontaktné údaje poskytovateľa, jeho e-mailová adresa pre pravidelný kontakt s používateľmi: info@petfusion.sk

Registračné číslo poskytovateľa/registračné číslo: 15 09 083874

Daňové číslo poskytovateľa: 25791156-2-15

Názov registračného orgánu/povoľujúceho orgánu a číslo povolenia (ak existuje): Nyíregyházi Törvényszék Cégbíróháza

Telefónne číslo poskytovateľa služieb: Petguru: 06 1 443 3101, Kutyakajás: 06 1 443 3100

Jazyk zmluvy: slovenský

Názov, adresa, e-mailová adresa poskytovateľa úložiska:

Poskytovateľ hostingu:

Názov: UNAS Online Kft.

Adresa: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

E-mailová adresa: unas@unas.hu

Telefónne číslo: +36-99/200-200

Adresa webovej stránky: www.unas.hu



## 2. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA:

2.1. Otázky neupravené v týchto VOP a výklad týchto VOP sa riadia zákonmi Maďarska, najmä s ohľadom na príslušné ustanovenia zákona V z roku 2013 o Občianskom zákonníku (ďalej len "Občiansky zákonník") a zákona CVIII z roku 2001 o niektorých otázkach služieb elektronického obchodu a služieb informačnej spoločnosti (zákon o zákone o elektronickom obchode), ako aj podrobnými pravidlami zmlúv medzi spotrebiteľmi a podnikateľskými subjektmi (nariadenie vlády č. 45/2014 (26.II.)). Povinné ustanovenia príslušných právnych predpisov sa na zmluvné strany vzťahujú aj bez osobitného ustanovenia.

2.2. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 30. januára 2025 a zostávajú v platnosti až do ich odvolania. Poskytovateľ služieb zverejní všetky zmeny týchto VOP na webovej stránke a zaregistrovaných/doteraz zaregistrovaných používateľov o zmenách informuje e-mailom. Zmeny a doplnenia nemajú vplyv na už uzatvorené zmluvy, t. j. zmeny a doplnenia nie sú retroaktívne.

2.3. Poskytovateľ služieb si vyhradzuje všetky práva týkajúce sa webovej stránky, všetkých jej častí a obsahu na nej zobrazeného, ako aj šírenia webovej stránky. Bez písomného súhlasu poskytovateľa služieb nie je dovolené sťahovať, elektronicky uchovávať, spracovávať alebo predávať obsah webovej stránky alebo jej časti.

2.4. Poskytovateľ služieb nenesie zodpovednosť za predaj alebo nákup produktov uverejnených na iných webových stránkach, ktoré nie sú prepojené s poskytovateľom služieb a ktoré poskytovateľ služieb neprevádzkuje.

### 3. REGISTRÁCIA/NÁKUP

3.1. V prípade nepravdivých údajov alebo údajov, ktoré možno spojiť s inou osobou, poskytnutých počas používania/objednávky/odberu služby, môže oprávnená strana napadnúť výslednú elektronickú zmluvu na súde. V prípade úspešného (vítaného) napadnutia sa zmluva stáva neplatnou odo dňa jej uzavretia, alebo ak slúži ako krytie inej zmluvy, práva a povinnosti zmluvných strán sa určia na základe uzavretej zmluvy.

3.2. Poskytovateľ služieb nenesie zodpovednosť za oneskorenie dodávky alebo iné problémy či chyby spôsobené nesprávnymi a/alebo nepresnými údajmi poskytnutými používateľom. Poskytovateľ služieb však informuje používateľov, že po konzultácii a jasnej identifikácii s používateľom môže nesprávne zadané údaje v objednávke opraviť, aby nedošlo k sťaženiu fakturácie a doručenia.

3.3. Poskytovateľ služieb nezodpovedá za žiadne škody spôsobené tým, že používateľ zabudne svoje heslo alebo ak sa stane prístupným neoprávneným osobám z akéhokoľvek dôvodu, ktorý nemožno pripísať poskytovateľovi služieb (ak je na stránke registrácia).

## 4. SORTIMENT PRODUKTOV, SLUŽIEB, KTORÉ JE MOŽNÉ ZAKÚPIŤ, A ICH CENY.

4.1. Zobrazené výrobky si môžete objednať online (v niektorých prípadoch telefonicky) v internetovom obchode. Zobrazené ceny výrobkov sú v EUR, sú to hrubé ceny (t. j. zahŕňajú DPH podľa zákona, alebo ak poskytovateľ služieb fakturuje bez DPH, ceny sú sumy, ktoré sa majú zaplatiť), ale nezahŕňajú poplatky za doručenie a platbu. Samostatné náklady na balenie - nebudú účtované, pokiaľ používateľ nepožiadá o dekoratívne alebo iné špeciálne balenie.

4.2. V internetovom obchode poskytovateľ služieb poskytne podrobné informácie o názve a opise výrobku a zobrazí fotografiu výrobku (ak je to možné).

4.3. Ak sa zavedie akciová cena, poskytovateľ služieb bude používateľov v plnom rozsahu informovať o akcii a jej presnom trvaní.

4.4. Ak sa napriek všetkej starostlivosti zo strany poskytovateľa služieb zobrazí v rozhraní internetového obchodu nesprávna cena alebo cena "0" EUR alebo "1" EUR v dôsledku systémovej chyby, poskytovateľ služieb nie je povinný potvrdiť objednávku za nesprávnu cenu, ale má možnosť odmietnuť ponuku a ponúknuť potvrdenie správnej ceny, pričom používateľ má právo neprijať zmenenú ponuku. Nesprávnou cenou sa rozumie cena, za ktorú Dodávateľ nemá zmluvnú vôľu uzavrieť zmluvu. Podľa zákona V z roku 2013 o Občianskom zákonníku (Občiansky zákonník) sa zmluva uzatvára vzájomným a súhlasným prejavom vôle zmluvných strán. Ak sa zmluvné strany nemôžu dohodnúť na zmluvných podmienkach, t. j. ak nedôjde k vzájomnému a súhlasnému prejavu vôle zmluvných strán, nedôjde k platnému uzavretiu zmluvy, z ktorej by vznikli práva a povinnosti.

## 5. POSTUP OBJEDNÁVANIA

5.1. Po registrácii sa používateľ prihlási do internetového obchodu a/alebo môže začať nakupovať bez registrácie.

5.2. Používateľ nastaví počet produktov, ktoré si želá zakúpiť.

5.3. Používateľ pridá vybrané produkty do nákupného košíka. Používateľ si môže kedykoľvek prezrieť obsah košíka kliknutím na ikonu „košík“.

5.4. Ak si už neželáte kúpiť žiadne ďalšie produkty, skontrolujte počet položiek, ktoré si želáte kúpiť. Kliknutím na ikonu „vymazať - X“ vymažete obsah nákupného košíka. Ak chcete dokončiť množstvo, kliknite na ikonu „upraviť košík“.

5.5. Používateľ zadá adresu doručenia a potom spôsob doručenia/platby, ktoré sú nasledovné:

5.5.1. Spôsoby platby:

Platba v hotovosti na dobierku: Ak je objednaný výrobok doručený kuriérskou službou alebo na výdajné miesto, používateľ má možnosť zaplatiť celkovú sumu objednávky kuriérovi alebo na výdajnom mieste v hotovosti alebo kreditnou kartou pri prevzatí objednaného výrobku (výrobkov).

Bankovým prevodom: Používateľ musí previesť sumu za objednané výrobky na bankový účet uvedený v potvrdzujúcom e-maile do 3 dní. Po pripísaní sumy na bankový účet poskytovateľa služieb je používateľ oprávnený prevziať výrobok (výrobky) spôsobom, ktorý uviedol.

Kreditnou kartou online: Používateľ má možnosť zaplatiť celkovú sumu objednávky online kreditnou kartou prostredníctvom zabezpečeného platobného systému poskytovateľa finančných služieb, ktorý používa poskytovateľ služieb.

Platba kreditnou kartou prostredníctvom služby Barion:

Platby kreditnou kartou online sa vykonávajú prostredníctvom systému Barion.

Údaje o kreditnej karte sa neposielajú obchodníkovi. Spoločnosť Barion Payment Zrt. je inštitúciou pod dohľadom Maďarskej národnej banky a má pridelené číslo licencie: H-EN-I-1064/2013.

Platba bankovou kartou pomocou služby Simple:

Beriem na vedomie, že nasledujúce osobné údaje uložené poskytovateľom služieb v databáze používateľov <http://www.petfusion.sk/> budú odovzdané spoločnosti OTP Mobil Kft. ako spracovateľovi údajov. Rozsah údajov prenášaných prevádzkovateľom údajov je nasledovný: Fakturačné meno a adresa, e-mail, telefónne číslo.

Povahu a účel činností spracovania údajov vykonávaných spracovateľom nájdete v Zásadách ochrany osobných údajov spoločnosti SimplePay na tomto odkaze:

<https://simplepay.hu/vasarlo-aff>

5.5.2. Náklady na dopravu (brutto sumy):

Poštovné: 3,99 eur

Poplatok za dobierku: 1,5 eur

Voľný limit: 55 eur

5.6. Celková splatná suma zahŕňa všetky náklady na základe zhrnutia objednávky a potvrdzujúceho listu. Používateľ sa riadi zákonom 6:127 Občianskeho zákonníka, používateľ je povinný bezodkladne overiť, či kvalita a množstvo objednaného výrobku (výrobkov) sú primerané. Doručenie výrobku (výrobkov) sa uskutoční v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 17.00 hod.

5.7. Po zadaní údajov môže používateľ odoslať svoju objednávku kliknutím na tlačidlo „Uskutočniť objednávku“, ale predtým môže ešte raz skontrolovať zadané údaje alebo poslať komentár k svojej objednávke, prípadne nám poslať e-mail s akoukoľvek inou požiadavkou týkajúcou sa objednávky.

5.8. Používateľ odoslaním objednávky berie na vedomie, že objednávka zakladá platobnú povinnosť podľa článku 15 vládneho nariadenia 45/2014 (26.II.) a ďalších podmienok (napr. článok 20).

5.9. Oprava chýb pri zadávaní údajov: Používatelia sa môžu vždy vrátiť do predchádzajúcej fázy pred dokončením procesu objednávky, kde môžu opraviť zadané údaje. Podrobnejšie: Ak košík neobsahuje množstvo, ktoré si používateľ želá objednať, môže do poľa na zadávanie údajov v stĺpci množstvo zadať počet kusov množstva, ktoré si želá objednať, a potom stlačiť tlačidlo „aktualizovať košík“. Ak si Používateľ želá odstrániť výrobky v košíku, klikne na tlačidlo „X“ „odstrániť“.

Počas procesu objednávania má Používateľ možnosť opraviť/vymazať zadané údaje.

5.10. Po odoslaní objednávky dostane používateľ e-mailové potvrdenie. Ak Používateľ toto potvrdenie nedostane v primeranej lehote, v závislosti od povahy služby, najneskôr však do 48 hodín od odoslania objednávky Používateľa, je zbavený povinnosti urobiť ponuku alebo zmluvného záväzku. Objednávka a jej potvrdenie sa považujú za doručené poskytovateľovi služieb alebo používateľovi v čase, keď sa mu dostanú do rúk. Poskytovateľ služieb nezodpovedá za potvrdenie, ak potvrdenie nebolo doručené včas z dôvodu, že Používateľ pri registrácii zadal nesprávnu e-mailovú adresu alebo z dôvodu, že úložný priestor jeho účtu je zaplnený a nemôže prijímať správy.

5.11. Používateľ berie na vedomie, že potvrdenie uvedené v predchádzajúcom bode je len automatickým potvrdením a nepredstavuje zmluvu. Zmluva je uzavretá, keď poskytovateľ služieb oznámi používateľovi e-mailom podrobnosti o objednávke a jej predpokladanom splnení po automatickom potvrdení uvedenom v predchádzajúcom bode.

## 6. SPRACOVANIE A REALIZÁCIA OBJEDNÁVOK

6.1. Objednávky sa spracúvajú podľa poradia prijatých žiadostí počas pracovných hodín v pracovných dňoch. Objednávku je možné zadať aj mimo času uvedeného ako čas spracovania objednávky, ale ak je objednávka podaná po pracovnej dobe, bude spracovaná nasledujúci pracovný deň. Vo všetkých prípadoch zákaznícky servis poskytovateľa služieb elektronicky potvrdí, kedy môže vašu objednávku vybaviť.

6.2. Všeobecný termín plnenia do 1-10 pracovných dní (ale zvyčajne 1-3 pracovné dni) od uzavretia zmluvy.

6.3. Na základe kúpnej zmluvy je poskytovateľ služieb povinný previesť vlastnícke právo k tovaru, používateľ je povinný zaplatiť kúpnu cenu a prevziať tovar.

6.4. Ak je predávajúci podnikom a kupujúci spotrebiteľom a predávajúci sa zaviazá dodať tovar kupujúcemu, riziko straty alebo poškodenia prechádza na kupujúceho, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba prevezme tovar. Riziko prechádza na kupujúceho v okamihu odovzdania tovaru dopravcovi, ak bol dopravca najatý kupujúcim, za predpokladu, že dopravca nebol odporučený predávajúcim.

6.5. V prípade omeškania zo strany poskytovateľa služieb má používateľ právo stanoviť si odkladnú lehotu. Ak predávajúci nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej lehote, kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy.

6.6. Používateľ môže odstúpiť od zmluvy bez predchádzajúceho upozornenia, ak.

a) poskytovateľ služieb odmietol plniť zmluvu alebo

(b) zmluva mala byť splnená v čase dohodnutom zmluvnými stranami alebo z dôvodu rozpoznatelného účelu služby, a nie v inom čase.

6.7. Ak poskytovateľ služieb nesplní svoju zmluvnú povinnosť, pretože výrobok uvedený v zmluve nie je k dispozícii, poskytovateľ služieb o tom bezodkladne informuje používateľa a bezodkladne mu vráti zaplatenú sumu a zabezpečí, aby používateľ uplatnil svoje ďalšie práva stanovené zákonom v prípade chybného plnenia.

6.8. Poskytovateľ služieb upozorňuje používateľov na skutočnosť, že ak používateľ neprevezme objednaný produkt (produkty) (bez ohľadu na spôsob platby), porušuje tým zmluvu konkrétne podľa ustanovení 6:156 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

To znamená, že poskytovateľ služieb bude používateľom účtovať aj bežné náklady na skladovanie a náklady na doručenie (prípadnú dobierku) (vrátenie) výrobku (výrobkov) na základe pravidiel postupu bez poverenia, pokiaľ spotrebiteľ nevyjadrí svoj úmysel odstúpiť od zmluvy (a neurobí vyhlásenie o tom, či si želá prevziať objednaný výrobok (výrobky)).

Upozorňujeme používateľov, že poskytovateľ služieb využije pomoc svojich právnikov pri vymáhaní všetkých zákonných nárokov vyplývajúcich z takéhoto porušenia zmluvy, a preto bude používateľ zodpovedný aj za všetky ďalšie (právne) náklady (vrátane poplatkov za konanie o platobnom rozkaze).

## 7. PRÁVO NA ODSTÚPENIE

7.1. Podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a nariadenia vlády 45/2014 (26.II.) o podrobných pravidlách pre zmluvy medzi spotrebiteľmi a podnikateľmi má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu.

Spotrebiteľ môže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy alebo jej ukončenie

a) v prípade zmluvy o predaji tovaru

aa) výrobku,

ab) v prípade predaja viacerých výrobkov, ak sa dodanie jednotlivých výrobkov uskutočňuje v rôznom čase, na posledný dodaný výrobok,

(ac) v prípade predaja viacerých dávok alebo položiek tovaru k poslednej dodanej dávke alebo položke,

ad) ak sa má výrobok dodávať pravidelne v stanovenom období, prvá služba, do štrnástich dní odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom alebo treťou stranou, ktorá nie je dopravcom a ktorú spotrebiteľ uviedol.

Ak dodávateľ tieto informácie nedodrží, štrnásťdňová lehota na odstúpenie od zmluvy sa predlžuje o dvanásť mesiacov. Ak poskytovateľ služieb poskytne informácie po uplynutí 14 dní odo dňa prevzatia výrobku alebo uzavretia zmluvy, ale v lehote 12 mesiacov, lehota na odstúpenie od zmluvy je 14 dní odo dňa oznámenia týchto informácií.

7.2. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy prostredníctvom jednoznačného vyhlásenia na tento účel alebo prostredníctvom vzorového vyhlásenia uvedeného v prílohe 2 k [nariadeniu vlády č. 45/2014\(26.II.\)](#).

7.3. Lehota na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uplynie 14 dní odo dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia strana, ktorá nie je dopravcom, prevezme tovar.

7.4. Spotrebiteľ môže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy aj v období odo dňa uzavretia zmluvy do dňa prevzatia výrobku.

7.5. Náklady na vrátenie výrobku znáša spotrebiteľ, poskytovateľ služieb sa nezaviazal znášať tieto náklady.

7.6. V prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy sa spotrebiteľovi neúčtujú žiadne iné náklady okrem nákladov na vrátenie výrobku.

7.7. Spotrebiteľ nemá právo na odstúpenie od zmluvy v prípade výrobku, ktorý nie je prefabrikovaný, ktorý bol vyrobený na základe pokynov alebo na výslovnú žiadosť Spotrebiteľa, alebo v prípade výrobku, ktorý je jednoznačne personalizovaný pre Spotrebiteľa.

7.8. Spotrebiteľ tiež nemôže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy

a. v prípade zmluvy o poskytnutí služby po úplnom vykonaní služby, ak podnik začal plnenie s výslovným predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vzal na vedomie, že po úplnom vykonaní služby stráca právo na ukončenie zmluvy;

b. v súvislosti s výrobkom alebo službou, ktorých cena alebo poplatok podliehajú

- výkyvom na finančnom trhu, ktoré podnik nemôže ovplyvniť a ktoré môžu nastať počas obdobia, počas ktorého možno uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy;
- c. v súvislosti s produktom podliehajúcim skaze alebo produktom, ktorého kvalita je krátkodobá;
- d. v prípade výrobku v zapečatenom obale, ktorý sa zo zdravotných alebo hygienických dôvodov nemôže po otvorení po dodaní vrátiť;
- e. v súvislosti s výrobkom, ktorý je vzhľadom na svoju povahu po preprave neoddeliteľne zmiešaný s inými výrobkami;
- f. alkoholické nápoje, ktorých skutočná hodnota závisí od výkyvov na trhu, ktoré podnik nemôže ovplyvniť, a ktorých cena bola dohodnutá medzi stranami v čase uzavretia kúpnej zmluvy, ale zmluva sa plní až 30 dní po jej uzavretí;
- g. v prípade zmluvy o poskytovaní služieb, ak podnik na výslovnú žiadosť spotrebiteľa vyzve spotrebiteľa na vykonanie naliehavej opravy alebo údržby;
- h. pri predaji kópie zvukovej alebo obrazovej nahrávky alebo počítačového softvéru v zapečatenom obale, ak spotrebiteľ obal po dodaní otvoril;
- i. v súvislosti s novinami, periodikami a časopismi, s výnimkou zmlúv o predplatnom;
- j. pre zmluvy uzavreté verejnou dražbou;
- k. pri zmluve o poskytovaní ubytovacích, dopravných, automobilových, stravovacích alebo rekreačných služieb, okrem poskytovania služieb spojených s bývaním, ak je v zmluve uvedený konkrétny dátum alebo lehota plnenia;
- l. v súvislosti s digitálnym obsahom poskytovaným na nehmotnom nosiči, ak podnik začal plniť s výslovným predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ súčasne s udelením takéhoto súhlasu vyhlásil, že berie na vedomie, že po začatí plnenia stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

\*|default||szlovak-elallasi-extra|\*

7.9. Ak dodávateľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, podnik vráti spotrebiteľovi bezodkladne, najneskôr do štrnástich dní odo dňa, keď sa dozvedel o odstúpení od zmluvy, celkovú sumu zaplatenú spotrebiteľom ako odplatu vrátane nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s plnením zmluvy. Dodávateľ má však právo na zadržanie.

7.10. Vrátenie peňazí vykoná poskytovateľ služieb rovnakým spôsobom platby, aký bol použitý pri pôvodnej transakcii, pokiaľ spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom platby; v dôsledku použitia tohto spôsobu vrátenia peňazí nebudú spotrebiteľovi účtované žiadne dodatočné náklady.

7.11. Spotrebiteľ musí tovar vrátiť alebo doručiť na adresu poskytovateľa služieb bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa odoslania oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytovateľovi služieb. V prípade, ak podnikateľ predáva tovar aj v prevádzkarni a spotrebiteľ svoje právo na odstúpenie od zmluvy uplatní osobne v prevádzkarni prevádzky, je zároveň oprávnený vrátiť tovar prevádzkarni.

7.12. V prípade písomného odstúpenia od zmluvy stačí, ak spotrebiteľ zašle oznámenie o odstúpení od zmluvy do 14 dní.

7.13. Spotrebiteľ dodrží lehotu, ak výrobok (výrobky) vráti alebo odovzdá pred

uplynutím 14-dňovej lehoty. Vrátenie sa považuje za uskutočnené v lehote, ak spotrebiteľ vráti výrobok(-y) pred uplynutím lehoty.

7.14. Spotrebiteľ znáša len priame náklady spojené s vrátením výrobku.

7.15. Dodávateľ nie je povinný uhradiť Spotrebiteľovi žiadne dodatočné náklady vyplývajúce z výberu iného spôsobu dopravy, ako je najlacnejší obvyklý spôsob dopravy ponúkaný Dodávateľom.

7.16. Dodávateľ môže zadržať vrátenie peňazí, kým tovar(-y) nebude(-ú) vrátený(-é) alebo kým spotrebiteľ nepredloží dôkaz, že bol vrátený, podľa toho, čo nastane skôr.

7.17. Ak si Spotrebiteľ želá uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, môže tak urobiť písomne (prostredníctvom priloženého vyhlásenia), telefonicky alebo osobne na niektorom z kontaktných údajov Poskytovateľa služieb. V prípade písomného oznámenia poštou sa bude brať do úvahy dátum odoslania a v prípade telefonického oznámenia dátum telefonického oznámenia. Spotrebiteľ môže vrátiť objednaný výrobok poskytovateľovi služieb poštou, osobne alebo kuriérskou službou.

7.18. Spotrebiteľ zodpovedá len za znehodnotenie vyplývajúce z používania nad rámec používania potrebného na zistenie povahy, vlastností a fungovania výrobku.

7.19. Vládne nariadenie 45/2014 (II.26.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľmi a podnikmi je k dispozícii [tu](#).

7.20. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ je k dispozícii [tu](#).

7.21. Spotrebiteľ sa môže obrátiť na poskytovateľa služieb aj s inými sťažnosťami prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v týchto pravidlách.

7.22. Právo na odstúpenie od zmluvy sa vzťahuje len na Používateľov, ktorí sú považovaní za Spotrebiteľov podľa Občianskeho zákonníka.

7.23. Právo na odstúpenie od zmluvy sa nevzťahuje na podnikateľa, t. j. osobu, ktorá koná v rámci svojho povolania, samostatnej zárobkovej činnosti alebo podnikateľskej činnosti.

7.24. (Uplatňuje sa len v prípade, ak Poskytovateľ služieb poskytuje okrem predaja aj služby). Ak spotrebiteľ vypovie zmluvu uzavretú medzi neprítomnými osobami po začatí plnenia, zaplatí dodávateľovi poplatok úmerný službe poskytnutej do dňa oznámenia výpovede dodávateľovi. Sumu, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť, je potrebné určiť v pomere k celkovej sume odplaty stanovenej v zmluve zvýšenej o daň. Ak spotrebiteľ preukáže, že takto určená celková suma je neprimerane vysoká, vypočíta sa úmerná suma na základe trhovej hodnoty služieb poskytnutých do dátumu ukončenia zmluvy.

7.25. Postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy:

7.25.1. Ak si spotrebiteľ želá uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy, musí svoj úmysel odstúpiť od zmluvy oznámiť Poskytovateľovi služieb tak, že kontaktuje Poskytovateľa služieb.

7.25.2. Spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy v lehote, ak zašle oznámenie o odstúpení od zmluvy pred uplynutím 14. dňa od prevzatia výrobku. V prípade písomného odstúpenia od zmluvy stačí zaslať len oznámenie o odstúpení od

zmluvy v lehote 14 dní. V prípade oznámenia poštou sa berie do úvahy dátum odoslania, v prípade oznámenia e-mailom sa berie do úvahy dátum odoslania e-mailu.

7.25.3. V prípade odstúpenia od zmluvy je spotrebiteľ povinný bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť objednaný výrobok na adresu poskytovateľa služieb alebo ho odovzdať poskytovateľovi služieb. Lehota sa považuje za dodržanú, ak je výrobok odoslaný pred uplynutím 14-dňovej lehoty (t. j. nemusí byť doručený do 14 dní). Objednávateľ znáša náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s vrátením tovaru v dôsledku uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy.

7.25.4. Dodávateľ však nie je povinný uhradiť Spotrebiteľovi žiadne dodatočné náklady vyplývajúce z výberu iného spôsobu dopravy, ako je najlacnejší obvyklý spôsob dopravy ponúkaný Dodávateľom. Spotrebiteľ uplatňuje svoje právo na odstúpenie od zmluvy aj v období odo dňa uzavretia zmluvy do dňa prevzatia výrobku.

7.25.5. V prípade predaja viacerých výrobkov, ak sa každý výrobok dodáva v inom čase, môže kupujúci uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy do 14 dní od posledného dodaného výrobku alebo, v prípade výrobku pozostávajúceho z viacerých dávok alebo položiek, od poslednej dodanej dávky alebo položky.

## 8. ZÁRUKA, GARANCIA

### Vadné plnenie

Má sa za to, že poskytovateľ služieb poskytol službu, ktorá nespĺňa požiadavky na kvalitu stanovené v zmluve alebo v zákone v čase jej poskytnutia. Za vadné plnenie sa nepovažuje, ak oprávnená osoba o vade vedela v čase uzavretia zmluvy alebo ak o nej mala vedieť v čase uzavretia zmluvy.

Akékoľvek ustanovenie v zmluve medzi spotrebiteľom a podnikom, ktoré sa odchyľuje od ustanovení tejto kapitoly týkajúcich sa záruky vhodnosti na daný účel a záruky v neprospech spotrebiteľa, je neplatné.

Iba používatelia, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle Občianskeho zákonníka, majú nárok na viaceré záručné práva.

Používateľ považovaný za podnikateľskú osobu: osoba, ktorá koná v rámci svojho povolania, samostatnej zárobkovej činnosti alebo podnikania.

### Záruka na príslušenstvo

8.1. V ktorých prípadoch môže spotrebiteľ uplatniť právo na záruku na príslušenstvo?

V prípade chybného plnenia zo strany poskytovateľa služieb môže spotrebiteľ uplatniť voči poskytovateľovi služieb nárok na záruku na príslušenstvo v súlade s pravidlami Občianskeho zákonníka.

8.2. Aké práva má Spotrebiteľ zo záruky na príslušenstvo?

Spotrebiteľ si môže podľa vlastného výberu uplatniť nasledujúce práva zo záruky na príslušenstvo: opravu alebo výmenu, pokiaľ splnenie reklamácie zvolenej spotrebiteľom nie je nemožné alebo by pre spoločnosť znamenalo neprimerané dodatočné náklady v porovnaní so splnením inej reklamácie. Ak oprava alebo výmena nebola alebo nemohla byť požadovaná, môže požadovať primerané zníženie ceny alebo v krajnom prípade odstúpiť od zmluvy. Právo na záruku na príslušenstvo môže byť prevedené aj na druhú osobu, ale náklady na tento prevod znáša spotrebiteľ, pokiaľ to nebolo opodstatnené alebo dodávateľ neuviedol dôvod.

Spotrebiteľ je tiež oprávnený požadovať primerané zníženie odmeny alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy v závislosti od závažnosti porušenia zmluvy, ak.

(a) dodávateľ nevykonal opravu alebo výmenu, alebo ju vykonal, ale tovar úplne alebo čiastočne nedemontoval a opätovne nenamontoval, alebo odmietol tovar uviesť do súladu so zmluvou;

(b) došlo k opakovanému neplneniu napriek pokusom dodávateľa uviesť tovar do súladu so zmluvou;

(c) neplnenie je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžité zníženie ceny alebo okamžité ukončenie kúpnej zmluvy, alebo

(d) dodávateľ sa nezaviazal uviesť tovar do súladu so zmluvou alebo z okolností je zrejmé, že dodávateľ nevedie tovar do súladu so zmluvou v primeranej lehote alebo bez značnej ujmy pre spotrebiteľa.

Ak si spotrebiteľ želá ukončiť kúpnu zmluvu z dôvodu vadného plnenia, dôkazné bremeno, že vada je nepodstatná, znáša dodávateľ.

Spotrebiteľ je oprávnený zadržať celú zostávajúcu kúpnu cenu alebo jej časť úmerne závažnosti porušenia zmluvy, kým si dodávateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa súladu plnenia a vadného plnenia.

Primeraná lehota na opravu alebo výmenu tovaru sa počíta odo dňa, keď spotrebiteľ oznámil dodávateľovi vadu.

Spotrebiteľ musí dať tovar k dispozícii dodávateľovi, aby sa mohla vykonať oprava alebo výmena.

V prípade zmluvy medzi spotrebiteľom a dodávateľom musí dodávateľ zabezpečiť vrátenie vymeneného tovaru na vlastné náklady. Ak si oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie tovaru, ktorý bol uvedený do prevádzky v súlade s povahou a účelom tovaru pred tým, ako sa vada prejavila, povinnosť opravy alebo výmeny zahŕňa odstránenie nevyhovujúceho tovaru a uvedenie do prevádzky tovaru dodaného ako náhrada alebo opraveného tovaru alebo znášanie nákladov na odstránenie alebo uvedenie do prevádzky.

Poskytnutie protihodnoty je primerané, ak sa rovná rozdielu medzi hodnotou tovaru, na ktorú má spotrebiteľ nárok v prípade plnenia zmluvy, a hodnotou tovaru, ktorý spotrebiteľ skutočne dostal.

Právo spotrebiteľa odstúpiť od kúpnej zmluvy možno uplatniť prostredníctvom vyhlásenia adresovaného dodávateľovi, v ktorom vyjadrí rozhodnutie odstúpiť od zmluvy.

Ak sa vadné plnenie týka len určitej časti tovaru dodaného na základe kúpnej zmluvy a podmienky uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy sa vzťahujú na tento tovar, spotrebiteľ môže odstúpiť od kúpnej zmluvy len v súvislosti s vadným tovarom, ale môže odstúpiť aj v súvislosti s akýmkoľvek iným tovarom nadobudnutým spolu s ním, ak nemožno rozumne očakávať, že si spotrebiteľ ponechá len tovar, ktorý je v súlade so zmluvou.

Ak spotrebiteľ vypovie kúpnu zmluvu v celom rozsahu alebo vo vzťahu k časti tovaru dodaného na základe kúpnej zmluvy, potom

(a) spotrebiteľ musí vrátiť príslušný tovar podniku na náklady dodávateľa a

(b) dodávateľ musí spotrebiteľovi vrátiť cenu zaplatenú za príslušný tovar, a to hneď po tom, ako je mu doručený tovar alebo potvrdenie o vrátení tovaru.

### 8.3. Aká je lehota na uplatnenie nároku spotrebiteľa v rámci záruky?

Používateľ (ak je spotrebiteľom) musí oznámiť závalu hneď po jej zistení, najneskôr však do dvoch mesiacov od zistenia závady. Upozorňujeme však, že nárok na výmenu nemožno uplatniť po uplynutí dvojročnej premlčacej lehoty (jeden rok v prípade obchodného alebo použitého tovaru) odo dňa plnenia zmluvy. (V prípade výrobkov s dátumom spotreby možno záruku uplatniť do konca dátumu spotreby). Ak sa v prípade tovaru obsahujúceho digitálne prvky v kúpnej zmluve stanovuje

nepretržité poskytovanie digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb počas určitého obdobia, dodávateľ zodpovedá za každú vadu tovaru v súvislosti s digitálnym obsahom alebo digitálnymi službami, ak táto vada

(a) v prípade nepretržitého dodania na obdobie nepresahujúce dva roky do dvoch rokov od dokončenia tovaru alebo.

(b) v prípade nepretržitého poskytovania služby trvajúceho dlhšie ako dva roky sa vyskytne alebo sa stane zjavnou.

8.4. Voči komu si môžete uplatniť záruku na príslušenstvo?

Používateľ môže uplatniť záručný nárok voči poskytovateľovi služieb.

8.5. Aké sú ďalšie podmienky na uplatnenie práv zo záruky na príslušenstvo (ak je používateľ spotrebiteľom)?

V lehote 1 roka odo dňa plnenia neexistujú iné podmienky na uplatnenie práva na náhradu škody ako oznámenie vady, ak používateľ preukáže, že výrobok alebo službu poskytla spoločnosť prevádzkujúca internetový obchod. Po uplynutí 1 roka odo dňa plnenia je však používateľ povinný preukázať, že používateľom zistená vada existovala v čase plnenia.

Záruka na výrobok

8.6. V akých prípadoch môže Spotrebiteľ uplatniť svoje právo zo záruky na výrobok a aké práva má Spotrebiteľ na základe svojej reklamácie na výrobok?

V prípade vady hnutelnej veci môže Spotrebiteľ podľa svojej voľby uplatniť svoje právo zo záruky na príslušenstvo alebo uplatniť reklamáciu výrobku v súlade s pravidlami Občianskeho zákonníka.

V rámci reklamácie produktu môže spotrebiteľ požadovať opravu alebo výmenu chybného produktu.

8.7. Proti komu môžete uplatniť svoj nárok na záruku na výrobok?

Svoje záručné práva na produkt môžete uplatniť voči výrobcovi alebo distribútorovi produktu (ďalej len výrobca).

8.8. V akom prípade sa výrobok považuje za chybný?

Výrobok je chybný, ak nespĺňa kvalitatívne požiadavky platné v čase uvedenia na trh alebo ak nemá vlastnosti opísané výrobcom.

8.9. V akom časovom horizonte môže spotrebiteľ uplatniť svoj záručný nárok na výrobok?

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu na výrobok do dvoch rokov od uvedenia výrobku na trh výrobcom. Po tomto termíne toto právo stratíte.

8.10. Voči komu a za akých ďalších podmienok je možné uplatniť nárok na záruku na výrobok?

Nárok na záruku na výrobok je možné uplatniť len voči výrobcovi alebo distribútorovi hnutelnej veci. Používateľ musí preukázať, že výrobok je chybný, aby mohol uplatniť nárok vyplývajúci zo záruky na výrobok.

8.11. V ktorých prípadoch je výrobca (distribútor) oslobodený od svojej povinnosti poskytovať záruku na výrobok?

Výrobca (distribútor) je oslobodený od svojej záručnej povinnosti na výrobok len vtedy, ak môže preukázať, že:

- výrobok nebol vyrobený alebo uvedený do obehu v rámci jeho obchodnej činnosti, alebo
- vada nebola zistiteľná podľa stavu vedy a techniky v čase, keď bol výrobok uvedený na trh, alebo
- vada výrobku je spôsobená uplatnením zákona alebo povinnej normy stanovenej orgánom verejnej moci.

Výrobca (distribútor) musí preukázať len jeden dôvod na oslobodenie.

Upozorňujeme, že nie je možné súčasne uplatniť záruku na príslušenstvo a záruku na výrobok pre tú istú vadu. Ak je však nárok na záruku na výrobok úspešný, nárok na záruku na príslušenstvo si môžete uplatniť u výrobcu za vymenený výrobok alebo opravený diel.

Záruka ( v prípade nových výrobkov dlhodobej spotreby)

8.12. V akom prípade môže spotrebiteľ uplatniť práva zo záruky?

V prípade vadného plnenia je Poskytovateľ povinný poskytnúť záruku podľa Nariadenia vlády č. 151/2003 (IX. 22.) o povinnej záruke na určité trvanlivé spotrebné tovary, ak sa používateľ považuje za spotrebiteľa.

Za spotrebiteľa sa považuje:

- a) spotrebiteľ podľa zákona č. V z roku 2013 o Občianskom zákonníku (ďalej len „Občiansky zákonník“), alebo
- b) mikro-, malý alebo stredný podnik, ktorý koná mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti, samostatného výkonu povolania alebo obchodnej činnosti.

Mikro-, malý alebo stredný podnik koná mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti, samostatného výkonu povolania alebo obchodnej činnosti, ak spotrebný tovar nadobúda v rámci maloobchodnej činnosti podľa zákona o obchode, bez ohľadu na to, či je spotrebný tovar účtovaný v rámci jeho hospodárskej činnosti.

8.13. Aké práva a v akých lehotách patria spotrebiteľovi zo záruky?

Záručná doba je:

- a) dva roky v prípade predajnej ceny dosahujúcej najmenej 10 000 HUF, avšak nepresahujúcej 250 000 HUF;
- b) tri roky v prípade predajnej ceny presahujúcej 250 000 HUF.

Zmeškanie týchto lehôt má za následok zánik práva.

Záručná doba začína plynúť odo dňa odovzdania spotrebného tovaru spotrebiteľovi, alebo ak uvedenie do prevádzky vykoná Poskytovateľ, jeho zástupca alebo iná oprávnená osoba, odo dňa uvedenia do prevádzky.

Ak spotrebiteľ zabezpečí uvedenie spotrebného tovaru do prevádzky po uplynutí šiestich mesiacov od jeho odovzdania, začiatkom záručnej doby je deň odovzdania

spotrebného tovaru.

Spotrebiteľ môže nárok na opravu uplatniť podľa svojej voľby v sídle Poskytovateľa, v ktoromkoľvek jeho prevádzkovom mieste alebo pobočke, ako aj priamo v servisnom stredisku uvedenom v záručnom liste.

Na základe záručného nároku môže oprávnená osoba podľa svojej voľby: požadovať opravu alebo výmenu, ak splnenie zvoleného práva zo záruky nie je nemožné alebo by pre povinnú osobu v porovnaní s iným záručným nárokom neznamenal neprimerané dodatočné náklady, pričom sa zohľadňuje hodnota plnenia bez vady, závažnosť porušenia zmluvy a ujma spôsobená oprávnenej osobe; alebo

požadovať primerané zníženie ceny alebo odstúpiť od zmluvy, ak povinná osoba opravu alebo výmenu neprevzala, nemôže túto povinnosť splniť (...), alebo ak záujem oprávnenej osoby na oprave alebo výmene zanikol.

Odstúpenie od zmluvy nie je prípustné v prípade nepodstatnej vady.

Je potrebné usilovať sa o vybavenie do 15 dní

Podľa § 5 Nariadenia NGM č. 19/2014 (IV. 29.) o procesných pravidlách vybavovania nárokov zo zodpovednosti za vady a zo záruky týkajúcich sa vecí predaných na základe zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom je Poskytovateľ povinný usilovať sa o vykonanie opravy alebo výmeny najneskôr do 15 dní. Ak doba opravy alebo výmeny presiahne 15 dní, Poskytovateľ je povinný informovať spotrebiteľa o predpokladanej dĺžke opravy alebo výmeny. Informovanie sa uskutoční s predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa elektronicky alebo iným spôsobom vhodným na preukázanie doručenia.

Ak sa zistí, že výrobok nie je možné opraviť

Ak sa počas záručnej doby pri poruche spotrebného tovaru zo strany Poskytovateľa zistí, že spotrebný tovar nie je možné opraviť, je Poskytovateľ – ak spotrebiteľ neurčí inak – povinný vymeniť spotrebný tovar do 8 dní. Ak výmena nie je možná, je Poskytovateľ povinný vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu do 8 dní.

Ak sa výrobok pokazí po štvrtýkrát

Ak sa spotrebný tovar počas záručnej doby po troch opravách opätovne pokazí, je podnikateľ – ak spotrebiteľ neurčí inak – povinný vymeniť spotrebný tovar do ôsmich dní. Ak výmena nie je možná, je podnikateľ povinný vrátiť spotrebiteľovi do 8 dní kúpnu cenu uvedenú v záručnom liste, alebo ak ten nie je k dispozícii, na doklade o zaplatení predloženom spotrebiteľom (faktúra alebo pokladničný doklad vystavený podľa zákona o dani z pridanej hodnoty).

Ak sa oprava nevykoná do 30 dní

Ak sa oprava spotrebného tovaru neuskutoční do 30 dní odo dňa oznámenia záručného nároku podnikateľovi, je podnikateľ – ak spotrebiteľ neurčí inak – povinný vymeniť spotrebný tovar do 8 dní po márnom uplynutí tridsaťdňovej lehoty. Ak výmena nie je možná, je podnikateľ povinný vrátiť spotrebiteľovi do 8 dní po

márnom uplynutí 30-dňovej lehoty na opravu kúpnu cenu uvedenú v záručnom liste, alebo ak ten nie je k dispozícii, na doklade o zaplatení predloženom spotrebiteľom (faktúra alebo pokladničný doklad vystavený podľa zákona o dani z pridanej hodnoty).

8.14. Kedy je podnikateľ oslobodený od záručnej povinnosti?

Poskytovateľ je oslobodený od záručnej povinnosti len vtedy, ak preukáže, že príčina vady vznikla až po splnení. Upozorňujeme, že spotrebiteľ môže z dôvodu tej istej vady uplatniť súbežne a paralelne nárok zo zodpovednosti za vady a nárok zo záruky, ako aj nárok zo zodpovednosti za výrobok a nárok zo záruky. Ak však spotrebiteľ už raz úspešne uplatnil nárok z vadného plnenia z dôvodu konkrétnej vady (napríklad výmenou výrobku), nemôže z tej istej vady uplatniť ďalší nárok na inom právnom základe.

8.15. Poskytovateľ nezodpovedá zo záruky po uplynutí záručnej doby (odborne očakávaná životnosť) za škody vzniknuté prirodzeným opotrebením alebo zastaraním.

8.16. Poskytovateľ ďalej nezodpovedá zo zodpovednosti za vady ani zo záruky za škody vzniknuté po prechode nebezpečenstva škody v dôsledku nesprávneho alebo nedbanlivého zaobchádzania, nadmerného používania, vplyvov odlišných od určených alebo iného používania výrobkov v rozpore s ich určením.

8.17. Ak spotrebiteľ z dôvodu vady spotrebného tovaru uplatní nárok na výmenu do troch pracovných dní od kúpy alebo uvedenia do prevádzky, Poskytovateľ sa nemôže podľa § 6:159 ods. 2 písm. a) Občianskeho zákonníka dovoľávať neprimeraných dodatočných nákladov a je povinný vymeniť spotrebný tovar do ôsmich dní, za predpokladu, že vada bráni riadnemu užívaniu. Ak výmena nie je možná, je podnikateľ povinný bezodkladne vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu uvedenú v záručnom liste alebo, ak ten nie je k dispozícii, na doklade o zaplatení predloženom spotrebiteľom (faktúra alebo pokladničný doklad vystavený podľa zákona o dani z pridanej hodnoty).

8.18. Aké ďalšie požiadavky možno stanoviť ako podmienku uplatnenia práv zo záruky?

Na zabezpečenie riadneho uvedenia do prevádzky alebo riadneho užívania spotrebného tovaru možno voči spotrebiteľovi stanoviť osobitné požiadavky (napríklad pravidelnú kontrolu), ak riadne uvedenie do prevádzky alebo užívanie nemožno zabezpečiť iným spôsobom a splnenie týchto požiadaviek nepredstavuje pre spotrebiteľa neprimeranú záťaž.

## 9. POSTUP, KTORÝ TREBA DODRŽAŤ V PRÍPADE ZÁRUČNEJ REKLAMÁCIE

(PRE POUŽÍVATEĽOV, KTORÍ SÚ SPOTREBITEĽMI)

- 9.1. Dohoda zmluvných strán medzi spotrebiteľom a dodávateľom sa nesmie odchyliť od ustanovení nariadenia v neprospech spotrebiteľa.
- 9.2. Spotrebiteľ je povinný preukázať uzavretie zmluvy (faktúrou alebo aj len potvrdením o kúpe).
- 9.3. Náklady spojené s plnením záručnej povinnosti znáša dodávateľ služby (Občiansky zákonník, 6:166 §).
- 9.4. Dodávateľ vedie evidenciu záručných alebo pozáručných nárokov, ktoré mu spotrebiteľ oznámil.
- 9.5. Kópia záznamu sa bezodkladne a overiteľným spôsobom sprístupní Spotrebiteľovi.
- 9.6. Ak dodávateľ v čase oznámenia nemôže vyhlásiť, či je možné splniť záručný alebo pozáručný nárok spotrebiteľa, oznámi spotrebiteľovi do piatich pracovných dní preukázateľným spôsobom svoje stanovisko vrátane dôvodov zamietnutia nároku a možnosti obrátiť sa na zmierovací orgán.
- 9.7. Dodávateľ uchováva zápisnicu tri roky odo dňa jej spísania a na žiadosť orgánu dohľadu ju predloží.
- 9.8. Dodávateľ sa musí snažiť vykonať opravu alebo výmenu najneskôr do pätnástich dní. Ak trvanie opravy alebo výmeny presiahne 15 dní, poskytovateľ služieb je povinný informovať spotrebiteľa o predpokladanom trvaní opravy alebo výmeny. Informácie sa poskytujú s predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa elektronickými prostriedkami alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý môže spotrebiteľ použiť ako dôkaz o prijatí.

## 10. ZMIEŠANÉ USTANOVENIA

10.1. Dodávateľ je oprávnený využiť na plnenie svojich povinností sprostredkovateľa. Dodávateľ nesie plnú zodpovednosť za každé protiprávne konanie sprostredkovateľa služieb, ako keby sa protiprávneho konania dopustil sám.

10.2. Ak sa niektorá časť týchto zmluvných podmienok stane neplatnou, nezákonnou alebo nevykonateľnou, platnosť, zákonnosť a vykonateľnosť ostatných častí tým nie je dotknutá.

10.3. Ak dodávateľ neuplatní akékoľvek právo, na ktoré má nárok podľa týchto podmienok, neuplatnenie takéhoto práva sa nepovažuje za vzdanie sa takéhoto práva. Žiadne vzdanie sa práva nie je platné, ak nie je výslovne uvedené v písomnej forme. Skutočnosť, že dodávateľ služieb v jednom prípade striktné nedodrží podstatnú podmienku pravidiel, neznamená, že sa vzdáva svojho práva trvať na striktnom dodržiavaní tejto podmienky v budúcnosti.

10.4. Dodávateľ služieb a používateľ sa pokúsia urovnať svoje spory zmierom.

10.5. Zmluvné strany sa dohodli, že internetový obchod dodávateľa služieb sa nachádza v Maďarsku a jeho údržba sa vykonáva v Maďarsku. Keďže stránka môže byť navštevovaná aj z iných krajín, používatelia výslovne berú na vedomie, že rozhodným právom vo vzťahu medzi používateľom a dodávateľom je legislatíva Maďarska. Ak je používateľ spotrebiteľom, výlučnú právomoc v sporoch vyplývajúcich z tejto zmluvy má podľa § 26 ods. 1 Občianskeho zákonníka súd v mieste bydliska žalovaného (spotrebiteľa).

10.6. Poskytovateľ služieb neuplatňuje odlišné všeobecné podmienky prístupu k produktom v internetovom obchode z dôvodov súvisiacich so štátnou príslušnosťou, miestom pobytu alebo bydliskom používateľa.

10.7. Poskytovateľ služieb neuplatňuje rozdielne podmienky platobnej transakcie pre platobné metódy, ktoré akceptuje, z dôvodov súvisiacich so štátnou príslušnosťou, bydliskom alebo miestom usadenia používateľa, miestom vedenia platobného účtu, miestom sídla poskytovateľa platobných služieb alebo miestom vydania platobného nástroja nahrádzajúceho hotovosť v rámci Európskej únie.

10.8. Poskytovateľ služieb postupuje v súlade s NARIADENÍM EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2018/302 z 20. decembra 2018 o boji proti neoprávneným územným obmedzeniam založeným na štátnej príslušnosti, bydlisku alebo sídle klienta a iným formám diskriminácie na základe obsahu a iných dôvodov v rámci vnútorného trhu a o zmene nariadení (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernice 2009/22/ES.

## 11. ZÁSADY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

(PRE POUŽÍVATEĽOV, KTORÍ SÚ SPOTREBITEĽMI)

11.1. Cieľom poskytovateľa služieb je splniť všetky objednávky k plnej spokojnosti zákazníka a v uspokojivej kvalite. Ak má používateľ akúkoľvek sťažnosť na zmluvu alebo jej plnenie, môže ju oznámiť telefonicky, e-mailom alebo listom.

11.2. Poskytovateľ služieb ústnu sťažnosť bezodkladne prešetrí a podľa potreby vykoná nápravu. Ak zákazník nesúhlasí s vybavením sťažnosti alebo ak nie je možné sťažnosť prešetriť okamžite, poskytovateľ služieb bezodkladne vyhotoví záznam o sťažnosti a svoje stanovisko k sťažnosti a poskytne zákazníkovi kópiu záznamu.

11.3. Poskytovateľ služieb odpovie na písomnú sťažnosť do 30 dní písomne spôsobom, ktorý možno vecne odôvodniť, a zabezpečí jej oznámenie. Uvedú sa dôvody zamietnutia sťažnosti. Poskytovateľ služieb uchováva záznam o sťažnosti a kópiu odpovede po dobu 3 rokov a na požiadanie ho predloží dozorným orgánom.

11.4. Informujeme vás, že v prípade zamietnutia vašej sťažnosti sa môžete obrátiť na orgán verejnej moci alebo zmierovací orgán, ako je uvedené nižšie (poskytovateľ služieb neurobil žiadne všeobecné vyhlásenie o predkladaní sťažností):

11.5. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť orgánu na ochranu spotrebiteľa:

Podľa § 45/A ods. 1 až 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a nariadenia vlády č. 387/2016 (XII. 2.) o určení orgánu na ochranu spotrebiteľa plní funkciu všeobecného orgánu na ochranu spotrebiteľa úrad vlády:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok>

11.6. V prípade sťažnosti má spotrebiteľ možnosť obrátiť sa na zmierovací orgán, ktorého kontaktné údaje nájdete tu:

Názov zmierovacieho orgánu	Sídlo, adresa zmierovacieho orgánu:	Oblasť pôsobnosti
Zmierovací úrad v Budapešti	Budapešť Zmierovací úrad v Budapešti Adresa: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefón: (1) 488-2131 Fax: (1) 488-2186 Predseda: Dr. Inzelt Éva Veronika Webová lokalita: <a href="https://bekeltet.bkik.hu/">https://bekeltet.bkik.hu/</a> E-mailová adresa: bekelteto.testulet@bkik.hu	Budapešť
Zmierovací úrad pre Baranskú župu	Pécs Zmierovací úrad pre Baranskú župu Adresa: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefón: (72) 507-154; (20) 283-3422 Fax: (72) 507-152 Predseda: Dr. Bércesi Ferenc Webová stránka: <a href="http://www.baranyabekeltetes.hu">www.baranyabekeltetes.hu</a> Emailová adresa: info@baranyabekeltetes.hu kerelem@baranyabekeltetes.hu	Baranská župa,
		Šomodská župa,
		Tolníanská župa

Zmierovací úrad pre Boršodsko-abovsko-zemplínsku župu	Miškovec Zmierovací úrad pre Boršodsko-abovsko-zemplínsku župu Adresa: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefón: (46) 501-091 (nové prípady); 501-871 (prebiehajúce prípady) Predseda: Dr. Tulipán Péter Webová stránka: <a href="http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu">www.bekeltetes.borsodmegye.hu</a> /> Emailová adresa: bekeltetes@bokik.hu	Boršodsko-abovsko-zemplínska župa,
		Hevešská župa,
		Novohradská župa
Zmierovací úrad pre Čongrádsko-čanádsku župu	Segedín Zmierovací úrad pre Čongrádsko-čanádsku župu Adresa: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefón: (62) 554-250/klapka 118 Fax: (62) 426-149 Predseda: Dr. Horváth Károly Webová stránka: <a href="http://www.bekeltetes-csongrad.hu">www.bekeltetes-csongrad.hu</a> /> Emailová adresa: bekelteto.testulet@csmkik.hu	Békešská župa,
		Báčsko-malokumánska župa,
		Čongrádsko-čanádská župa
Zmierovací úrad pre Stoličnobelehradskú župu	Stoličný Belehrad Zmierovací úrad pre Stoličnobelehradskú župu Adresa: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefón: (22) 510-310 Fax: (22) 510-312 Predseda: Dr. Vári Kovács József Webová stránka: <a href="http://www.bekeltetesfejer.hu">www.bekeltetesfejer.hu</a> /> Emailová adresa: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu	Stoličnobelehradská župa,
		Komárňansko-ostrihomská župa,
		Vesprémska župa
Zmierovací úrad pre Rábsko-mošonsko-šopronskú župu	Győr Zmierovací úrad pre Rábsko-mošonsko-šopronskú župu Adresa: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefón: (96) 520-217 Predseda: Dr. Bagoly Beáta Webová stránka: <a href="https://gymsmkik.hu/bekelteto">https://gymsmkik.hu/bekelteto</a> Emailová adresa: bekeltetotestulet@gymskik.hu	Rábsko-mošonsko-šopronská župa,
		Vašská župa,
		Zalianska župa
Zmierovací úrad pre Hajducko-bihársku župu	Debrecín Zmierovací úrad pre Hajducko-bihársku župu Sídlo: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Miesto výkonu: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Telefón: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax: (52) 500-720 Predseda: Dr. Hajnal Zsolt Webová stránka: <a href="https://www.hmbekeltetes.hu">https://www.hmbekeltetes.hu</a> Emailová adresa: bekelteto@hbkik.hu	Jasovsko-velkokumánsko-solnocká župa,
		Hajducko-bihárska župa
		Sabolčsko-satmársko-berežská župa

Zmierovací úrad pre Peštiansku župu	Budapešť Zmierovací úrad pre Peštiansku župu Sídlo: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2. Telefón: +36 1 792 7881 Predseda: Dr. Koncz Pál Webová stránka: <a href="http://www.pestmegyeibekelteto.hu">www.pestmegyeibekelteto.hu</a> ; <a href="http://www.panaszrendezes.hu">www.panaszrendezes.hu</a> Emailová adresa: pmbekelteto@pmmk.hu	Peštianska župa
-------------------------------------	--	-----------------

11.7. Zmierovací orgán je zodpovedný za mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov. Úlohou zmierovacieho orgánu je pokúsiť sa dosiahnuť dohodu medzi stranami s cieľom vyriešiť spotrebiteľský spor, a ak sa to nepodarí, rozhodnúť vo veci s cieľom zabezpečiť, aby sa práva spotrebiteľov presadzovali jednoduchým, rýchlym, účinným a nákladovo efektívnym spôsobom. Zmierovací orgán na žiadosť spotrebiteľa alebo dodávateľa poskytuje poradenstvo o právach a povinnostiach spotrebiteľa.

V zmierovacom konaní, ak nedôjde k dohode, rada rozhodne o merite veci

(a) vydá rozhodnutie o uložení povinnosti, ak

aa) žiadosť je opodstatnená a dodávateľ, ako je zaregistrovaný v zmierovacom orgáne alebo komore alebo ako je uvedený vo svojich obchodných oznámeniach, dodržal ustanovenia článku 36/C. vo svojom všeobecnom vyhlásení o podaní podľa § 36 ods. 1 pri začatí konania alebo vo vyhlásení urobenom najneskôr v deň prijatia rozhodnutia uznal, že je viazaný rozhodnutím zmierovacieho orgánu, alebo ab) dodávateľ neurobil vyhlásenie o predložení, ale žiadosť je opodstatnená a pohľadávka spotrebiteľa, ktorá sa má vymáhať, nepresahuje 250 000 HUF, a to buď v žiadosti, alebo v čase prijatia rozhodnutia o uložení povinnosti, alebo

(b) vydá odporúčanie, ak je žiadosť opodstatnená, ale dodávateľ na začiatku konania uviedol, že neuznáva rozhodnutie rady ako záväzné, alebo vôbec neuviedol, že uznáva rozhodnutie rady.

11.8. V prípade cezhraničných spotrebiteľských sporov týkajúcich sa online predaja alebo zmlúv o poskytovaní online služieb môžu konať všetky zmierovacie orgány prevádzkované okresnými (v hlavnom meste) obchodnými a priemyselnými komorami, pričom sa zohľadňujú pravidlá právomoci stanovené v § 20 zákona o ochrane práv a slobôd spotrebiteľov.

11.09. Poskytovateľ služieb je povinný spolupracovať pri zmierovacom konaní. Poskytovateľ služieb je povinný využiť zmierovacie konanie. V tejto súvislosti poskytovateľ služieb zašle svoju odpoveď zmierovaciemu orgánu a zabezpečí účasť osoby oprávnenej dosiahnuť zmier na pojednávaní. Ak prevádzkareň alebo miesto podnikania nie je registrované v okrese komory príslušného územného zmierovacieho orgánu, povinnosť súčinnosti poskytovateľa služieb zahŕňa ponuku možnosti písomného urovnania v súlade so žiadosťou spotrebiteľa.

11.10. Ak sa spotrebiteľ neobrátí na zmierovací orgán alebo ak tento postup nebol

úspešný, má právo obrátiť sa na súd s cieľom vyriešiť spor. Žaloba sa musí podať prostredníctvom žaloby obsahujúcej tieto informácie:

- príslušný súd;
- mená, bydlisko a postavenie strán a ich zástupcov;
- právo, ktoré sa má vymáhať, s uvedením skutočností, na ktorých sa zakladá, a dôkazov na podporu týchto skutočností;
- údaje, z ktorých možno odvodiť právomoc a príslušnosť súdu;
- žiadosť o konečné rozhodnutie súdu.

K návrhu sa musí pripojiť listina alebo kópia listiny, ktorej obsah sa uvádza na podporu návrhu.

## 12. AUTORSKÉ PRÁVA

12.1. Keďže <http://www.petfusion.sk/> ako webová stránka je autorským dielom, je zakázané sťahovať (reprodukovať), ďalej verejne prenášať, používať akýmkoľvek iným spôsobom, elektronicky uchovávať, spracúvať a predávať obsah webovej stránky <http://www.petfusion.sk/> alebo jej časti bez písomného súhlasu poskytovateľa služieb - s výnimkou právnych dokumentov, keďže používateľ si môže stiahnuť VOP a Zásady ochrany osobných údajov bez akýchkoľvek podmienok a obmedzení a uchovávať ich v akejkoľvek forme.

12.2. Akékoľvek informácie, obrázky, text, obsah, usporiadanie alebo charakter webovej stránky a jej databázy možno reprodukovať z webovej stránky <http://www.petfusion.sk/> a jej databázy len s písomným súhlasom a odkazom na túto webovú stránku.

12.3. Poskytovateľ služby si vyhradzuje všetky práva na všetky prvky svojej služby, názvy domén, z nich vytvorené sekundárne názvy domén a internetový reklamný priestor.

12.4. Úprava alebo spätné inžinierstvo obsahu webovej stránky <http://www.petfusion.sk/> alebo jej častí; vytváranie ID používateľov a hesiel nekalým spôsobom; používanie akejkoľvek aplikácie, ktorá umožňuje úpravu alebo indexovanie webovej stránky <http://www.petfusion.sk/> alebo jej časti.

12.5. Názov <http://www.petfusion.sk/> je chránený autorským právom a jeho použitie, s výnimkou odkazov, je možné len s písomným súhlasom poskytovateľa služieb.

12.6. Používateľ berie na vedomie, že v prípade neoprávneného použitia má Poskytovateľ služieb nárok na sankciu. Výška pokuty je 60 000 HUF brutto za obrázok a 20 000 HUF brutto za slovo. V prípade porušenia autorských práv požiada poskytovateľ služieb o vydanie notárskeho osvedčenia o skutočnosti, ktorého výška bude tiež účtovaná používateľovi, ktorý porušil autorské práva.

## 13. OCHRANA ÚDAJOV

Zásady ochrany osobných údajov tejto webovej stránky sú k dispozícii na nasledujúcej stránke: [https://petfusion.sk/shop\\_help.php?tab=privacy\\_policy](https://petfusion.sk/shop_help.php?tab=privacy_policy)  
Nyírtelek, 30. januára 2025

# Vzor vyhlásenia o odstúpení od zmluvy

(vyplňte a vráťte len v prípade, že chcete odstúpiť od zmluvy)

Adresát:

**Vyhlasujem, že uplatňujem svoje právo na odstúpenie od zmluvy/zrušenie zmluvy v prípade nákupu nasledujúceho výrobku (výrobkov): Suller-táp Kft. , 4461 Nyírtelek, Bessenyei út 6. , info@petfusion.sk, Petguru: 06 1 443 3101, Kutyakajás: 06 1 443 3100**

**Dátum objednávky / dátum prijatia:**

**Meno spotrebiteľa/spotrebiteľov:**

**Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov:**

**Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (len v prípade písomného oznámenia):**

**Dátum:**