

Všeobecné obchodné podmienky

1. Úvod

1.1 Spoločnosť **ORER, spol. s r.o.**, so sídlom T. G. Masaryka 16, 984 01 Lučenec, IČO: 44 913 303, DIČ: 2022885843, IČ DPH: SK2022885843 (ďalej aj len "**Predávajúci**"), je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 16979/S.

Predávajúci prevádzkuje e-shop na stránke www.mojasrdcovka.sk (ďalej aj len „**e-shop**“). Prostredníctvom tohto e-shopu má tretia osoba (ďalej aj len „**Kupujúci**“) možnosť prezerat' si tovar na stránke e-shopu. Zároveň v súlade s podmienkami určenými týmito všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej aj len „**VOP**“) a za predpokladu prijatia objednávky – ako návrhu kúpnej zmluvy - Predávajúcim, môže táto osoba ako Kupujúci, zakúpiť vybraný tovar.

1.2 Kontakty na Predávajúceho:

- elektronická pošta eshop@mojasrdcovka.sk

- telefonický kontakt: +421 944 261 984 (po - pia 8:00 - 16:30)

Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek uvedené kontaktné údaje zmeniť alebo aktualizovať na www.mojasrdcovka.sk. Účinnosť zmien nastane zverejnením údajov na stránke Predávajúceho.

1.3 Tieto VOP upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou ORER, spol. s r.o. ako Predávajúcim, a Kupujúcim, ktorý v súlade s týmito VOP prejaví záujem o kúpu tovaru v e-shope prevádzkovanom na stránke www.mojasrdcovka.sk. Tieto právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim vznikajú najmä pri kúpe, dodávke tovaru a prípadných reklamáciách väd tovaru, a v závislosti od ich obsahu sa, okrem práv a povinností v zmysle týchto VOP, riadia aj ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov SR, najmä (ale nie iba) Občianskeho zákonníka SR, Zákona o ochrane spotrebiteľa a Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku. Vzájomné vzťahy Predávajúceho a Kupujúceho sa ďalej riadia aj platným reklamačným poriadkom pre e-shop (ďalej len "**Reklamačný poriadok**") uvedeným v bode 6 týchto VOP.

1.4 Kúpnu zmluvou sa rozumie zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa tovaru prezentovaného na www.mojasrdcovka.sk., uzavretá v súlade s týmito VOP. **Predávajúci upozorňuje, že nákup určitých tovarov môže byť vzhľadom na ich charakter (napr. rýchlo sa kaziaci tovar) v súlade s platným právnym poriadkom viazaný na splnenie osobitných podmienok, resp. osobitnú úpravu postupu reklamácie.**

1.5 Ustanovenia VOP a/alebo právneho poriadku SR upravujúce práva spotrebiteľa, sa nevzťahujú na Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ktorý nakupuje tovar najmä za účelom podnikania. Takejto osobe neprináležia práva spotrebiteľa podľa platných právnych predpisov.

Zodpovednosť za vady tovaru a vzájomné vzťahy Predávajúceho a Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom, sa v takom prípade riadia najmä ustanoveniami zákona 513/1991 Z. .z. Obchodného zákonníka, ak sa Predávajúci a Kupujúci v jednotlivom prípade nedohodnú na osobitnej úprave vzájomných práv a povinností.

2. Objednávanie tovaru / kúpna zmluva / úkony pre uzatvorenie zmluvy

2.1. Ponuka tovaru Predávajúceho sa uskutočňuje prostredníctvom internetu na doméne www.mojasrdcovka.sk Tu je Kupujúcemu k dispozícii prostredie, ktoré umožňuje najmä prezeranie aktuálne ponúkaného tovaru, vyhľadávanie požadovaných položiek a objednanie vybraného tovaru. Kúpa tovaru sa realizuje formou vystavenia a odoslania objednávky Kupujúcim v e-shope

Predávajúceho s tým, že pre vznik kúpnej zmluvy musí byť objednávka Kupujúceho potvrdená (akceptovaná) Predávajúcim.

Ak je objednávka Predávajúcim potvrdená postupom podľa VOP, Predávajúci dodá objednaný tovar v primeranej dodacej lehote.

Pred odoslaním objednávky Kupujúcim, sa tento môže oboznámiť na e-shope a vo VOP s informáciami, ktoré je Predávajúci povinný poskytnúť podľa osobitných predpisov, najmä podľa § 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Ide o nasledovné informácie :

- hlavné vlastnosti tovaru uvádzané v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru.
- obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania Predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej Predávajúci koná.
- telefónne číslo Predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s Predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty, prípadne číslo faxu, ak ich má, ako aj adresu, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, podať sťažnosť alebo iný podnet.
- celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní.
- cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifou.
- platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa Predávajúci zaväzuje dodať tovar, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.
- informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.
- informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zák. č. 102/2014 Z. z. , a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
- informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
- poučenie o zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu
- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

Kupujúci prejavuje súhlas s týmito podmienkami odoslaním objednávky na e-shope. Od týchto podmienok je možné odchyliť sa iba po vzájomnej písomnej dohode Predávajúceho s Kupujúcim. Kupujúci zároveň s odoslaním objednávky berie na vedomie, že toto odoslanie objednávky je spojené s jeho povinnosťou zaplatiť kúpnu cenu objednaného tovaru.

2.2. Webové rozhranie eshopu obsahuje informácie o ponúkanom tovare, a to vrátane uvedenia cien jednotlivého tovaru a nákladov za vrátenie tovaru, ak tento tovar zo svojej podstaty zvyčajne nemožno vrátiť poštovou cestou. Ceny tovaru sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých súvisiacich poplatkov. Ceny tovaru zostávajú v platnosti po dobu, kedy sú zobrazované vo webovom rozhraní obchodu. Týmto ustanovením nie je obmedzená možnosť Predávajúceho uzatvoriť kúpnu zmluvu za individuálne dohodnutých podmienok.

Webové rozhranie eshopu obsahuje aj informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru. Informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru uvedené vo webovom rozhraní eshope platia len v prípadoch, keď je tovar doručovaný v rámci územia Slovenskej republiky. **Zaslanie tovaru objednaného cez eshop do zahraničia nie je možné.**

Pre objednanie tovaru vyplní Kupujúci objednávkový formulár vo webovom rozhraní eshopu. Objednávkový formulár obsahuje najmä informácie o:

- objednanom tovaru (objednaný tovar "vloží" Kupujúci do elektronického nákupného košíka),
- spôsobe úhrady kúpnej ceny tovaru, údaje o požadovanom spôsobe doručenia objednaného tovaru a
- informácie o nákladoch spojených s dodaním tovaru

(ďalej spoločne len ako "objednávka").

Kupujúci je pred odoslaním objednávky vyzvaný k preštudovaniu týchto VOP ako aj k ich odsúhlaseniu ako predpokladu úspešnej objednávky, rovnako je mu poskytnutá možnosť dôkladne sa oboznámiť so skutočnosťami týkajúcimi sa spracovania osobných údajov a ich ochranou.

Kupujúci môže vyjadriť aj svoj osobitný súhlas s tým, aby mu Predávajúci zasielal informačný a reklamačný newsletter (udelenie súhlasu so zasielaním newslettera nie je podmienkou objednávky).

Objednávku odošle kupujúci predávajúcemu kliknutím na k tomu určené tlačidlo „**Objednať s povinnosťou platby**“, a to po potvrdení (označením príslušného políčka), že sa oboznámil a súhlasí s cenou, spôsobom dopravy a lehotou doručenia tovaru a s obsahom VOP. Zároveň je Kupujúci informovaný o možnosti zaplataenia platobnou kartou (cez online platobnú bránu).

Kupujúci berie týmto na vedomie, že uvedený pokyn „Objednať s povinnosťou platby“ je spojený s povinnosťou Kupujúceho za tovar a jeho doručenie zaplatiť cenu platnú v čase odoslania objednávky.

2.3 Predávajúci bezodkladne po obdržaní objednávky toto obdržanie Kupujúcemu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronickej pošty Kupujúceho uvedenú v užívateľskom účte či priamo v objednávke.

2.4 Predávajúci je vždy oprávnený v závislosti na charaktare objednávky (množstvo tovaru, výška kúpnej ceny, predpokladané náklady na dopravu) požiadať Kupujúceho o dodatočné potvrdenie objednávky (napríklad písomne či telefonicky).

2.5 Odoslaním objednávky Predávajúcemu cez e-shop sa Kupujúci stáva viazaným svojou objednávkou a zaväzuje sa kúpiť a prevziať ním objednaný tovar za kúpnu cenu uvedenú v čase odoslania objednávky na e-shope, a to v súlade s podmienkami VOP, všetko za predpokladu, že objednávka bude v danej lehote Predávajúcim akceptovaná. Kúpna zmluva je uzatvorená až potvrdením objednávky zo strany Predávajúceho, ktoré Predávajúci zašle Kupujúcemu elektronickou poštou.

2.6 Kupujúci súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní kúpnej zmluvy. Náklady vzniknuté Kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory) si hradí Kupujúci sám, pričom tieto náklady sa nelíšia od základnej sadzby.

2.7. Kupujúci - Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

2.8. Z uzavretej kúpnej zmluvy vznikne Predávajúcemu povinnosť predmet kúpy Kupujúcemu odovzdať a plniť povinnosti podľa VOP. Kupujúcemu vznikne z uzatvorenej zmluvy povinnosť predmet kúpy prevziať, zaplatiť zaň dohodnutú cenu plnení a plniť povinnosti podľa zmluvy a VOP. Predávajúci splní akceptovanú objednávku v lehote maximálne do 14 dní od uzavretia zmluvy a zaplataenia kúpnej ceny (bod 4.1. VOP), ak sa s Kupujúcim osobitne nedohodne inak.

Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar, vrátane nákladov na dodanie, najskôr však prevzatím tovaru. Zodpovednosť za poškodenie či

stratu tovaru prechádza na Kupujúceho okamihom prevzatia tovaru alebo okamihom, kedy mal Kupujúci povinnosť tovar prevziať, ale v rozpore s kúpnu zmluvou tak neurobil.

2.9. Pokiaľ Predávajúci dodatočne zistí tlačovú, dodávateľskú alebo inú chybu ohľadne tovaru (dostupnosť, množstvo, možnosti dodania, cena alebo vyššia moc) a to bez ohľadu či je to pred alebo po uzavretí zmluvy, bezodkladne informuje o tejto skutočnosti Kupujúceho. Zmluvné strany sú v takýchto prípadoch oprávnené pred uzatvorením zmluvy svoju objednávku zrušiť (Kupujúci), resp. ju odmietnuť (Predávajúci). Pokiaľ takúto chybu Predávajúci zistí po uzatvorení zmluvy, je oprávnený odstúpiť od zmluvy a to až do okamihu dodania tovaru Kupujúcemu. **Kupujúci má tiež v uvedenom prípade právo od zmluvy odstúpiť.**

Podobne aj v prípade, že došlo k zjavnej technickej chybe na strane Predávajúceho pri uvedení ceny tovaru v eshope alebo v priebehu objednávania, nie je Predávajúci povinný dodať Kupujúcemu tovar za túto úplne zjavne chybnú cenu ani v prípade, že Kupujúcemu bolo zaslané automatické potvrdenie o obdržaní objednávky podľa týchto VOP. Predávajúci informuje Kupujúceho o chybe bez zbytočného odkladu a zašle Kupujúcemu na jeho elektronickú adresu zmenenú ponuku. Pozmenená ponuka sa považuje za nový návrh kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je v takom prípade uzatvorená potvrdením o prijatí ponuky Kupujúcim odoslaným na elektronickú adresu Predávajúceho.

Kupujúci je tiež oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy v období od uzatvorenia zmluvy až do doručenia tovaru (§ 7 ods. 5 zák. č. 102/2014 Z.z.).

Úprava odstúpenia od zmluvy zo strany Kupujúceho po prevzatí objednaného tovaru je uvedená v samostatnom bode 5 týchto VOP a v príslušných ustanoveniach právnych predpisov.

3. Kúpna cena, platobné podmienky

3.1. Každý tovar je v eshope označený cenou platnou v čase, kedy sú zobrazené. Cena je uvedená vrátane zákonom stanovenej sadzby DPH a Predávajúci je cenou takto zobrazenou viazaný s výnimkou ak ide o zjavnú technickú chybu pri uvedení ceny podľa bodu 2.9 týchto VOP vyššie.

3.2 Znížená cena na tovary v akcii prípadne v zľave platí do vypredania skladových zásob. To neplatí, pokiaľ Predávajúci uvedie pri konkrétnom tovare iné podmienky akcie prípadne zľavy, ktoré majú prednosť.

3.3 Podmienky dodania tovaru, spôsobu platby a ceny tovaru pre obchodných partnerov (ktorí nie sú spotrebiteľmi) budú stanovené po vzájomnej dohode s Predávajúcim.

3.4 Za objednávaný tovar je možné platiť nasledujúcimi spôsobmi:

- a) hotovosťou alebo platobnou kartou pri osobnom odbere na vybranej prevádzke Predávajúceho,
- b) dobierkou (platba priamo pri odbere tovaru od doručovateľa, dokladom o platbe je doklad vystavený doručovateľom), platné na území Slovenskej republiky
- c) vkladom alebo prevodom na bankový účet Predávajúceho
- d) online platobnou kartou prostredníctvom platobného systému GoPay

Spôsob zaplataenia kúpnej ceny, nákladov na dopravu tovaru ku Kupujúcemu je ponechaný na výber Kupujúceho. Kupujúci berie na vedomie, že niektoré spôsoby platby môžu vyžadovať dodatočné náklady (o ich výške je Kupujúci informovaný ešte pred odoslaním objednávky).

3.3. Náklady na použitie elektronických prostriedkov komunikácie sa riadia zmluvou medzi Kupujúcim a jeho poskytovateľom internetového pripojenia, prípadne jeho poskytovateľom služieb elektronickej komunikácie.

3.4. Predávajúci vystaví a doručí Kupujúcemu faktúru v súlade s platnými predpismi SR. Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s tým, aby mu faktúra bola poslaná spolu s tovarom alebo sprístupnená Kupujúcemu elektronicky ako faktúra elektronická, ktorá však predstavuje plnohodnotnú náhradu písomne vyhotovenej faktúry. Faktúra posielaná spolu s tovarom je súčasne dodacím listom aj záručným listom (ak ide o tovar, na ktorý Predávajúci poskytuje záruku).

4. Dodanie tovaru, dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru

4.1. Predávajúci dodá tovar Kupujúcemu najneskôr v lehote 14 dní odo dňa kedy bola medzi Predávajúcim a Kupujúcim uzatvorená zmluva podľa týchto VOP, t.j. od akceptácie objednávky Kupujúceho Predávajúcim avšak iba za predpokladu, že kúpna cena vrátane nákladov na dopravu a prípadne aj za využitie špecifických platobných metód, bola Kupujúcim uhradená v celej výške.

Predávajúci dodá tovar Kupujúcemu buď pripravením na jeho osobné prevzatie Kupujúcim vo zvolenej prevádzke Predávajúceho alebo jeho zaslaním prostredníctvom partnerskej kuriérskej spoločnosti na adresu uvedenú Kupujúcim pri vystavení objednávky a to iba na adresu v SR.

Dodanie tovaru na adresu mimo územia SR na základe objednávky tovaru z eshopu umiestneného na stránke www.mojasrdcovka.sk nie je možné.

Doručovateľ tovaru je oprávnený primeranými prostriedkami overiť či je preberajúca osoba oprávnená tovar prevziať.

V prípade voľby dodania tovaru na odberné miesto si Kupujúci môže tovar vyzdvihnúť osobne na prevádzkach spoločnosti ORER spol. s r.o. a to:

- Mojasrdcovka, Hviezdoslavovo námestie 170/13, Bratislava – Staré mesto
- Mojasrdcovka, Námestie SNP 22, Banská Bystrica
- Mojasrdcovka, Námestie SNP 87/8, Zvolen
- Mojasrdcovka, OC Galeria – Námestie Republiky, Lučenec
- Mojasrdcovka, T.G. Masaryka 350/16, Lučenec,

pričom v objednávkovom formulári si Kupujúci záväzne vyberie konkrétne miesto vyzdvihnutia tovaru. Kupujúci si môže vyzdvihnúť tovar môže len v rámci otváracích hodín jednotlivých prevádzok (zverejnené na www.mojasrdcovka.sk) a až po tom, ako bol zo strany Predávajúceho informovaný o pripravenosti tovaru na vyzdvihnutie na vybranej prevádzke.

4.2. Vydanie tovaru Kupujúcemu je možné iba v prípade, že preberajúcim je Kupujúci alebo ním poverená osoba, ktorá prevzatie tovaru potvrdí doručovateľovi. V opačnom prípade je odovzdávajúci/doručovateľ oprávnený tovar nevydať a Predávajúci nie je v omeškaní s dodaním tovaru. Kupujúci je povinný od doručovateľa tovar v rozsahu Predávajúcim akceptovanej objednávky prevziať.

4.3. Predávajúci je oprávnený dodať tovar aj viacerými samostatnými dodávkami s tým, že pre takéto samostatné dodania tovaru platí cena dopravy ako pri akceptácii objednávky, za takto rozdelené dodanie tovaru platí Kupujúci cenu dopravy iba raz.

4.4. Pri prevzatí tovaru je **Kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky. Poškodenie tovaru je Kupujúci povinný oznámiť Predávajúcemu e-mailom (ehop@mojasrdcovka.sk) alebo telefonicky (+421 944 261 948 v dňoch po-pia od 8:00 do 16:30) a to bezodkladne, najneskôr však do 24 hodín od dodania tovaru. Dodatočné reklamácie poškodenia tovaru, zistiteľného pri jeho prevzatí, nebudú Predávajúcim uznané.** Ak Kupujúci nevznesie

námietky k nedoručeniu tovaru alebo nedoručeniu dokladov dodávaných s tovarom v lehote 24 hodín od dodania tovaru, predpokladá sa, že tovar bol Kupujúcemu dodaný riadne a včas, pokiaľ Kupujúci nepreukáže opak.

4.5. Pokiaľ nastane taká situácia, je Predávajúci povinný bezodkladne informovať Kupujúceho o nemožnosti dodania tovaru. To isté platí aj v prípade vyššej moci, v prípade dôvodov na strane doručovateľa alebo iných dôvodov, za ktoré Predávajúci nezodpovedá.

5. Vrátanie tovaru - odstúpenie od zmluvy

5.1. Poučenie o práve Kupujúceho - spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy.

Kupujúci - spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu **v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, s výnimkou prípadov, kde právo na odstúpenie od zmluvy vylučuje zákon.** Pokiaľ bol tovar z jednej objednávky dodaný na náklade rozhodnutia Predávajúceho viacerými samostatnými dodávkami, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď Kupujúci alebo ním poverená osoba prevzala tovar dodaný ako posledný.

Odstúpenie od zmluvy **sa musí uskutočniť písomnou formou** – oznámením Predávajúcemu. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň príslušnej 14 dňovej lehoty (§ 8 ods. 2 zák. č. 102/2014 Z. z.).

Oznámenie o odstúpení od zmluvy musí obsahovať identifikáciu Kupujúceho a tiež tovaru. Oznámenie o odstúpení od zmluvy musí byť Kupujúcim vlastnoručne podpísané a odoslané na adresu **ORER, spol. s r.o., T. G. Masaryka 16, 984 01 Lučenec** alebo e-mailom na adresu: **ehop@mojasrdcovka.sk**

Na odstúpenie od zmluvy môže Kupujúci použiť formulár, ktorý je prílohou týchto všeobecných obchodných podmienok a ktorý je tiež k dispozícii na stiahnutie na internetovej stránke Predávajúceho www.mojasrdcovka.sk.

Odstúpením od zmluvy od zmluvy vzniká Kupujúcemu nárok na vrátenie ním zaplatenej kúpnej ceny za tento tovar vrátane nákladov, ktoré mal Kupujúci v súvislosti s objednaním tovaru. Platby, ktoré Kupujúci uhradil Predávajúcemu v súvislosti so zmluvou, od ktorej odstúpil, je Predávajúci povinný Kupujúcemu vrátiť najneskôr v lehote do 14 dní od obdržania oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Predávajúci je povinný vrátiť Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, uvedené platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo Kupujúceho dohodnúť sa s Predávajúcim na inom spôsobe platby, avšak v súvislosti s tým Kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, Predávajúci nie je povinný vrátiť platby Kupujúcemu pred tým, ako mu je tovar doručený späť alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť Predávajúcemu. To neplatí, ak Predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby (§ 9 ods.5 zák. č. 102/2014 Z. z.).

Pri odstúpení od zmluvy je Kupujúci povinný tovar v pôvodnom alebo inom vhodnom obale zaslať Predávajúcemu spolu s dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, a to najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Zákona). Uvedená lehota je zachovaná pokiaľ v jej posledný deň bol tovar odovzdaný na prepravu.

Náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu znáša Kupujúci. Predávajúci upozorňuje, že tovar vrátený Predávajúcemu „na dobierku“ nebude Predávajúcim prijatý.

Vrátený tovar nesmie byť poškodený alebo inak znehodnotený a musí byť bez známok opotrebenia. Kupujúci zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, pokiaľ s ním zaobchádzal iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

Kupujúci nemôže od zmluvy odstúpiť v prípadoch uvedených v prípadoch v ust. § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z., teda ak ide o:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- **predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,**
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

5.2. Ak bude Kupujúcim vrátený poškodený tovar zjavne používaný nad rámec bežného zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má Predávajúci voči Kupujúcemu nárok na náhradu škody.

6. Vady tovaru, záruka, reklamačné podmienky a reklamačný poriadok

6.1. Predávajúci vydáva v súlade s ust. § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a s ustanoveniami §§ 612 - 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník reklamačný poriadok, ktorý upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií spotrebiteľov - Kupujúcich v súvislosti s kúpou tovarov prostredníctvom internetu, a to cez e-shop umiestnený na internetovej stránke www.mojasrdcovska.sk

6.2. Tento reklamačný poriadok je v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na internetovej stránke e-shopu spoločnosti ORER, spol. s r.o.(Predávajúci) – www.mojasrdcovska.sk ako súčasť týchto VOP, ale aj samostatne

6.3. Zodpovednosť za vady tovaru

Bezprostredne pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky. V prípade akýchkoľvek zrejmých väd zistených v súvislosti s prepravou a tovarom **je Kupujúci povinný tieto bezodkladne, najneskôr do 24 hodín od prevzatia, oznámiť Predávajúcemu.**

Kupujúci je povinný na doklade o doručení zásielky vyznačiť všetky zrejmé poškodenia zásielky a porušenosť obalu. Pokiaľ je transportné balenie opatrené páskou Predávajúceho alebo doručovateľa a táto je poškodená alebo je zistené iné narušenie obalu zásielky a pokiaľ skutočnosti nasvedčujú, že zásielka bola neoprávnene otvorená, **je Kupujúci povinný zásielku od doručovateľa neprevziať.**

V prípade zistenia poškodenia dodaného tovaru po otvorení zásielky v neprítomnosti kuriéra je nutné bezodkladne reklamovať poškodenie priamo u dopravcu a zároveň o tejto skutočnosti informovať aj Predávajúceho e-mailom na adrese eshop@mojasrdcovka.sk alebo telefonicky na čísle +421 948 092 907 (v dňoch pon - pia od 8.00 - 16.30 hod) na doriešenie náhrady.

Z praktického hľadiska **odporúčame Kupujúcemu vyhotoviť aj fotografický záznam poškodenia zásielky, pre urýchlenie priebehu vybavenia reklamácie.**

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je bez väd, má v ponuke popísanú, Kupujúcim objednanú, príp. právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť.

V zmysle príslušných zákonných ustanovení (najmä Občiansky zákonník) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim a ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, Predávajúci tiež zodpovedá za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe či dobe spotreby.

Za vadu nie je možné považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby, v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho skladovania, používania alebo nesprávneho zásahu.

Napriek vyššie uvedenej zodpovednosti Predávajúceho za akosť **tovaru Predávajúci nezodpovedá za vady:**

- ak Kupujúci spôsobil vadu tovaru sám,
- ak Kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a pokiaľ mu bola práve z dôvodu takejto vady poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- ak je tovar Kupujúcim reklamovaný po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- pri tovare predávanom za nižšiu cenu, ak pre takúto vadu bola dojednaná nižšia cena,
- ak Kupujúci neskladoval tovar, ktorým sú cukrárske výrobky alebo obdobné produkty spôsobom, ktorý je požadovaný pre zachovanie ich kvality a zdravotnej nezávadnosti (chlad, tmavé prostredie)

6.4. Záručná doba

Na ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak. **Minimálna trvanlivosť potravinárskych výrobkov, ktoré sú predávané prostredníctvom eshopu, je vyznačená priamo na obale.**

Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim, resp. odo dňa, kedy Kupujúci bezdôvodne odoprie dodaný tovar prijať.. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu doklad o kúpe tovaru. Účtovný doklad slúži ako záručný list a tiež zároveň aj dôkaz o začatí plynutia záručnej doby. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie o tomto uplatnení. Ak je reklamácia uplatnená elektronicky (napr. e-mailom), Predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť Kupujúcemu ihneď (e-mailom); ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

6.5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú:

- na e-mailovej adrese eshop@mojasrdcovka.sk
- +421 944 261 948 v dňoch po-pia od 8:00 do 16:30)
- písomne poštou u Predávajúceho na adrese **ORER, spol. s r.o.**, T. G. Masaryka 16, 984 01 Lučenec.

Kupujúci je povinný právo zo zodpovednosti za vady uplatniť najneskôr do uplynutia záručnej doby a **pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, najneskôr v deň nasledujúci po dodaní tovaru, inak práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.**

Uvedené lehoty sa nevzťahujú na reklamáciu nesprávne účtovanej platby. Takúto platbu je Kupujúci povinný reklamovať bezprostredne po nákupe.

Pri reklamovaní vady poštou je Kupujúci povinný predložiť tovar, na ktorom sa vyskytla vada, popis vady, kópiu dokladu o kúpe (faktúry), záručný list (ak bol k predanému tovaru veci vydaný), a kontaktné údaje Kupujúceho. Reklamáciu je možné podať aj elektronicky s priloženými dokladmi vo forme scanu. Predávajúci upozorňuje, že reklamovaný tovar vrátený Predávajúcemu „na dobierku“ nebude Predávajúcim prijatý.

6.6. Povinnosti Predávajúceho v prípade uplatnenia reklamácie Kupujúcim

Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré zo svojich práv uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie (t. j. ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie), a to v nasledovných lehotách:

- a) ihneď,
- b) v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
- c) v odôvodnených prípadoch, najmä ak je potrebné technické zhodnotenie tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil **počas prvých 12 mesiacov od kúpy**, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na jeho výsledok, nie je možné od Kupujúceho žiadať úhradu nákladov spojených s týmto odborným posúdením a ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak Kupujúci reklamáciu výrobku **uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy** a Predávajúci ju odmietol, je povinný v doklade o odmietnutí reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie Predávajúcim určenej osobe, všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie. Znova uplatnenú reklamáciu nie je možné zamietnuť.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty môže Kupujúci od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok a to bez ohľadu na oprávnenosť reklamácie.

Predávajúci je povinný najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydať Kupujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie. Kupujúci berie na vedomie a súhlasí, že doklad o uplatnení reklamácie a vybavení reklamácie bude doručený Kupujúcemu v súlade s právnymi predpismi. Pri ukončení reklamačného konania, na základe výzvy Predávajúceho je Kupujúci povinný v lehote 15 dní si prevziať od Predávajúceho reklamovaný tovar, ak reklamácia bola vybavená formou opravy, zľavy, výmenou tovaru (nový tovar) alebo zamietnutím reklamácie.

Pokiaľ si Kupujúci neprevezme tovar ani do 30 dní po vybavení reklamácie alebo do 30 dní od dňa opakovaného doručovania tovaru kupujúcemu alebo si ho neprevezme v rovnakej lehote od odoslania výzvy Predávajúceho po ukončení reklamačného konania na kontaktnú adresu poskytnutú Kupujúcim,

Predávajúci je v súlade s právnymi predpismi oprávnený požadovať od Kupujúceho skladné vo výške 0,20€/deň uskladnenia.

Nároky Kupujúceho v prípade riadneho uplatnenia reklamácie sú nasledovné :

- ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na hodnotu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci však môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobuje vážne ťažkosti.
- ak ide o vadu neodstrániteľnú, t.j. ak vadný tovar nie je možné opraviť; ak sú preukázateľne narušené kvalitatívne vlastnosti tovaru potravinárskeho charakteru ide síce o vadu odstrániteľnú ale Kupujúci nemôže tovar riadne užívať z dôvodu, že po oprave sa rovnaká vada vyskytne opätovne, alebo ak ide o väčší počet väd, má Kupujúci nárok na výmenu vadného tovaru za tovar bez väd alebo na odstúpenie od zmluvy, ak Kupujúci nesúhlasí s výmenou vadného tovaru.
- ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré však nebránia tomu, aby sa tovar mohol užívať, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Ustanovenia tohto bodu sa nevzťahujú na Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ a nakupuje tovar najmä za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb. Zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami §422 a nasl. Obchodného zákonníka.

Predávajúci vybavuje reklamácie tovarov nadobudnutých Kupujúcim - spotrebiteľom cez e-shop Predávajúceho v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z. z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.

Iné sťažnosti a podnety Kupujúcich je možné adresovať na adresu sídla Predávajúceho a tiež elektronicky na eshop@mojsrdcovka.sk alebo na info@mojasrdcovka.sk.

6.7. Alternatívne riešenie sporov

Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v prípade, že nie je spokojný s vyriešením jeho reklamácie alebo v prípade, ak tvrdí, že boli porušené jeho práva, právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Túto žiadosť adresuje na mailovú adresu eshop@mojsrdcovka.sk.

Pokiaľ Predávajúci žiadosť Kupujúceho zamietne alebo na ňu nezareaguje v lehote do 30 dní od jej odoslania, má Kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Takýmito subjektmi sú orgány uvedené v ust. § 3 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. a oprávnené právnické osoby zapísané v zozname podľa ust. § 5 ods. 2 cit. zákona 391/2015 Z. z. Náležitosti takéhoto návrhu sú uvedené v ust. § 2 zákona 391/2015 Z. z.

V súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 524/2013 je zriadená tzv. platforma RSO (riešenie sporov online). Na tejto platforme, môže Kupujúci - spotrebiteľ podať online sťažnosť. Táto platforma je v slovenskej jazykovej verzii dostupná online na:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

Alternatívnym riešením sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. sa môžu riešiť iba spory vyplývajúce zo zmlúv uzatvorených na diaľku, pričom ich hodnota musí prevyšovať sumu 20 EUR. V súvislosti s takýmto sporom je subjekt alternatívneho riešenia sporov oprávnený od Kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie takéhoto riešenia sporu maximálne vo výške 5 EUR s DPH.

7. Zákaznícky účet

Na základe dobrovoľnej registrácie Kupujúceho vykonanej v eshope môže Kupujúci pristupovať do svojho zákaznického účtu. Zo svojho zákaznického účtu môže Kupujúci vykonávať aj objednávanie tovaru. Kupujúci však môže objednávať tovar z eshopu aj bez registrácie.

Pri registrácii do zákaznického účtu a pri objednávaní tovaru je Kupujúci povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je Kupujúci pri akejkoľvek zmene povinný aktualizovať. Predávajúci sa spolieha, že údaje uvedené Kupujúcim v zákaznickom účte sa v súvislosti s objednávaním tovaru a jeho dodaním Kupujúcemu považujú za správne a aktuálne a Predávajúci nezodpovedá Kupujúcemu ani iným osobám za žiadny škodu v prípade, ak sa údaje ukážu ako nesprávne, neúplné, či neaktuálne.

Prístup k zákaznickému účtu je **zabezpečený užívateľským menom a heslom**, ktoré si volí Kupujúci. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť, ohľadne informácií potrebných na prístup do jeho zákaznického účtu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za prípadné zneužitie zákaznického účtu tretími osobami.

Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie zákaznického účtu tretím osobám.

Predávajúci môže zrušiť užívateľský účet, a to najmä v prípade, keď Kupujúci svoj užívateľský účet nevyužíval viac ako 3 roky, pred zamýšľaným zrušením zákaznického účtu však Kupujúceho na túto skutočnosť v dostatočnom predstihu upozorní.

Kupujúci berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia Predávajúceho, popr. nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb.

8. Ochrana osobných údajov

Predávajúci pri výkone svojej podnikateľskej činnosti a prevádzkovaní internetovej stránky www.mojasrdcovka.sk vrátane e-shopu na nej umiestnenom, spracúva osobné údaje Kupujúcich ako tzv. dotknutých osôb. Osobné údaje sú spracúvané v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Podrobnosti o spôsoboch a rozsahu spracúvania osobných údajov spoločnosťou Predávajúceho ORER, spol. s r.o. nájdete zverejnené aj priamo na webovej stránke www.mojasrdcovka.sk

9. Záverečné ustanovenia

9.1. Predávajúci je oprávnený uschovať a archivovať vzájomnú dokumentáciu a zmluvu v elektronickej forme. Kupujúci má právo podstatné náležitosti zmluvy v elektronickej podobe reprodukovať v súlade s právnymi predpismi.

Zmluva sa uzatvára na dobu do vysporiadania vzájomných záväzkov strán vzniknutých z uzatvorenej zmluvy na webovom rozhraní www.mojasrdcovka.sk, resp. na dobu do okamihu jej zrušenia odstúpením od nej alebo na základe dohody.

9.2. Pre doručovanie elektronických správ adresovaných Kupujúcemu sa predpokladá, že správa bola doručená na druhý deň od jej odoslania, ak adresát nepreukáže opak. Pre doručovanie elektronických správ adresovaných Predávajúcemu platí, že správa sa považuje za nedoručenú do potvrdenia jej prijatia Predávajúcim.

9.3. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení týchto VOP resp. zmluvy je neplatné alebo neúčinné, nemá takáto neplatnosť alebo neúčinnosť za následok neplatnosť alebo neúčinnosť celých VOP resp. zmluvy. Zmluvné strany sa v takom prípade zaväzujú nahradiť takéto neplatné alebo neúčinné

ustanovenie novým tak, aby bol zachovaný účel, sledovaný príslušným neplatným či neúčinným ustanovením v čase jeho prijatia, resp. v čase uzatvorenia takejto zmluvy.

9.4. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a pre zmluvné strany záväzné odo dňa ich zverejnenia na webe Predávajúceho (www.mojasrdcovka.sk). Nahliadnuť do nich je možné aj v sídle Predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť VOP jednostranne aj bez predchádzajúceho upozornenia. Zmeny nadobúdajú účinnosť ich zverejnením na stránke Predávajúceho www.mojasrdcovka.sk s tým, že na už uzatvorené zmluvy sa vzťahujú vždy VOP platné v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy.

9.5. Dohľad nad dodržiavaním ustanovení zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení, zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ustanovení 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 vykonáva:

- **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj**, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1, Odbor výkonu dozoru, tel. č.: 048/412 49 69, 048/415 18 71, 048/415 18 73, fax č. 048/412 46 93
- **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj**, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04, fax č. 02/58 27 21 70

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od