

**OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK
PREDÁVAJÚCEHO
JAROSLAVA DEMÁČKOVÁ - DEMRO
PRE KÚPNE ZMLUVY UZAVIERANÉ NA DIAĽKU**

Čl. 1

Úvodné ustanovenia

(1) Kúpnu zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, adresného listu alebo ponukového katalógu (ďalej len „kúpna zmluva“). Tieto obchodné podmienky sa nevzťahujú na žiadosti o rezervácie tovaru v predajni, pri ktorých spotrebiteľ odosiela na diaľku iba žiadosť o rezerváciu, avšak k uzavretiu kúpno-predajnej zmluvy dochádza nákupom v predajni predávajúceho.

(2) Kúpne zmluvy sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“) a týmito obchodnými podmienkami (ďalej aj „OP“) upravujúcimi podrobnosti pri ich uzatváraní a realizácii.

(3) Predávajúcim sa rozumie fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Pre účely týchto OP sa predávajúcim rozumie

Kontaktné údaje predávajúceho:

Jaroslava Demáčková – DEMRO

so sídlom ul.29.augusta 11, Martin 03601,

IČO: 17852188, zapísaná v Živnostenskom registri, č.506-3400, Okresného úradu Martin,

DIČ: 1020490669,

IČ DPH: SK 1020490669,

Prevádzka:

ul.29.augusta 11, Martin 03601

Telefón: 0434220855,

Email: shop@demro.sk

Číslo účtu pre bezhotovostné platby **SK 67 0200 0000 0000 4334 7362**

Kód banky: 0200

Označenie banky: SUBA

SWIFT kód: SUBASKBX

Zodpovedný vedúci: Peter Haratík, peter.haratik@demro.sk

Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

fax č. 041/763 21 39

<http://www.soi.sk>, <http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

(4) Dodávateľom sa rozumie fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodala predávajúcemu tovar a ktorej činnosť neovplyvňuje vlastnosť tovaru.

(5) Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar alebo služby a pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

(6) Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na kúpne zmluvy uzavierané medzi predávajúcim a spotrebiteľom prostredníctvom internetového obchodu na internetovej adrese <http://www.demro.sk> (ďalej aj „internetový obchod“), pričom zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky spotrebiteľ vyjadruje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.

(7) Tieto obchodné podmienky sa s výnimkou čl. 5 a čl. 9 týchto OP vzťahujú aj na kúpne zmluvy uzavierané prostredníctvom internetového obchodu medzi predávajúcim a zákazníkom, ktorý nie je spotrebiteľom (ďalej len „zákazník“), pričom zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky zákazník vyjadruje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí. Pokiaľ sa ďalej v texte uvádza pojem spotrebiteľ, vzťahujú sa dotknuté ustanovenia aj na zákazníka s výnimkou čl. 5 a čl. 9 týchto OP, namiesto ktorých sa vo vzťahu k zákazníkovi uplatňuje právna úprava zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacich právnych predpisov obchodného práva.

Čl. 2

Informácie o tovare a cene

(1) Informácie o tovare uvedené v katalógu internetového obchodu sú čerpané z verejne prístupných zdrojov a oficiálnych stránok výrobcov tovarov.

(2) Obrázky zobrazené pri tovaroch môžu byť len ilustračné.

(3) Cena tovaru zahŕňa daň z pridanej hodnoty (DPH) a recyklačné poplatky. Cena nezahŕňa poplatky na doručenie tovaru, ktoré sú zverejnené v cenníku dopravy, ktorý je uverejnený na stránke www.demro.sk.

(4) Spotrebiteľ berie na vedomie, že údaje o dostupnosti tovaru, ktorý nie je sklodom, a jeho konečnej cene sa môžu líšiť od údajov uvedených v katalógu internetového obchodu, a to v závislosti od zmien údajov výrobcov tovarov a vypredania tovaru zo skladov predávajúceho alebo výrobcu.

(5) Pri nákupe tovarov prostredníctvom internetového obchodu nie je možné uplatnenie akýchkoľvek klubových, členských, bonusových alebo zamestnaneckých zliav.

(6) Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak.

Čl. 3

Objednanie tovaru

- (1) Pokiaľ nie je pri danom tovare uvedené inak, tovar, ktorý je uvedený v katalógu internetového obchodu si spotrebiteľ objednáva postupom uvedeným v návode "Ako nakupovať". Tento návod je viditeľne umiestnený v menu internetového obchodu.
- (2) Odoslanie objednávky je podmienené potvrdením s oboznámením sa a udelením vedomého súhlasu s OP.
- (3) Po odoslaní objednávky bude spotrebiteľovi zaslaný informačný email s predmetom "Objednávka zaevidovaná", ktorým predávajúci potvrdí zaradenie objednávky na spracovanie. Na uvedenú e-mailovú adresu budú spotrebiteľovi v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom objednávky.

Čl. 4

Potvrdenie objednávky

- (1) Po zaevidovaní objednávky podľa čl. 3 bodu 3 týchto OP, predávajúci po kontrole správnosti údajov uvedených v objednávke vybaví objednávku odoslaním objednaného tovaru spotrebiteľovi, o čom spotrebiteľ a informuje e-mailom. V prípade tovaru, ktorý nie je skladom a ktorého dodanie je na objednávku, predávajúci overí disponibilitu a platnú cenu tovaru u výrobcu.
- (2) Ak si spotrebiteľ objednal tovar, ktorý nie je skladom a ktorého dodanie je na objednávku, predávajúci bezodkladne informuje spotrebiteľa o zmene predmetných údajov podľa čl. 2 bodu 4 týchto OP a objednávku potvrdí až na základe súhlasu spotrebiteľa so zmenenými údajmi. Potvrdením objednávky vzniká medzi predávajúcim a spotrebiteľom kúpna zmluva. Pri potvrdení objednávky bude stanovená celková cena objednaného tovaru a záväzný termín dodania, ktorý môže byť so súhlasom spotrebiteľa dlhší ako lehota uvedená v čl. 8 bode 1 týchto OP. Spotrebiteľ má v prípade predĺženia dodacej lehoty alebo zmeny ceny právo objednávku stornovať a odstúpiť od zmluvy.
- (3) V prípade tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, ktorý predávajúci nemá štandardne vo svojej ponuke, resp. tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, môže byť spotrebiteľovi účtovaná zálohová platba vo výške maximálne 50% z celkovej ceny objednaného tovaru. O tejto skutočnosti predávajúci informuje spotrebiteľa. Spotrebiteľ je oprávnený stornovať takúto objednávku pred dodaním tovaru, a tým odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to zaplatením odstupného vo výške uhradenej zálohy, pričom predávajúci je oprávnený zálohovú platbu započítať na odstupné.

Čl. 5

Kúpna zmluva, odstúpenie od kúpnej zmluvy

- (1) Kúpna zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom vznikne odoslaním objednávky zo strany spotrebiteľa jej doručením predávajúcemu, ak v týchto OP nie je uvedené inak.
- (2) Spotrebiteľ má podľa § 7 zákona č. 102/2014 Z.z. právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy: Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa
a) prevzatia tovaru podľa § 7 odseku 4 zákona č. 102/2014 Z.z. v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,

b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo

c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.

Ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. ani v dodatočnej lehote podľa § 7 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z., lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z.

Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľ môže využiť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy písomne, elektronickou poštou na adrese shop@demro.sk alebo osobne na oddelení internetového predaja na adrese sídla predávajúceho (Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy). Spotrebiteľ má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Pri odskúšaní funkčnosti tovaru spotrebiteľ postupuje podľa Poučenia o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.

(3) Odstúpením spotrebiteľa od kúpnej zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje, pričom predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za tovar, vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru (náklady na dopravu, dodanie a poštovné a iné náklady a poplatky). Uvedené sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Predávajúci sa zaväzuje vrátiť spotrebiteľovi platby podľa tohto bodu najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy zo strany spotrebiteľa. Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa tohto bodu pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Predávajúci vráti spotrebiteľovi platby podľa tohto bodu rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, ak sa spotrebiteľ s predávajúcim nedohodnú na inom spôsobe platby. V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, uhradí spotrebiteľ predávajúcemu náklady, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu.

(4) Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

(5) Ak spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil.

(6) Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

a) 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,

b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,

c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,

- d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
 - e) 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,
 - f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
 - g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
 - h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
 - i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
 - j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
 - k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
 - l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho 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.
- (7) V prípade, ak tovar nakupuje osoba v súvislosti s jej podnikateľskou činnosťou (o čom rozhoduje uvedenie IČO na nákupnom doklade), právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy nevzniká, nakoľko obchodný zákonník túto možnosť neumožňuje.

Čl. 6

Viazanosť ponukou, stornovanie objednávky

- (1) Predávajúci je viazaný ponukou vrátane ceny tovaru od expedovania objednávky až po uplynutie lehoty na dodanie tovaru.
- (2) Predávajúci má právo stornovať objednávku z dôvodu vypredania alebo nedostupnosti tovaru, alebo z dôvodu, že nie je schopný dodať tovar spotrebiteľovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami a spotrebiteľ nesúhlasí s dodaním tovaru v dodatočnej lehote, o ktorej ho predávajúci informoval, pokiaľ sa so spotrebiteľom nedohodne inak. O stornovaní objednávky bude spotrebiteľ preukázateľne informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

Čl. 7

Platobné podmienky

- (1) V prípade platby internetovým platobným systémom alebo prevodom z účtu, spotrebiteľ zrealizuje platbu bezodkladne, najneskôr do 3 kalendárnych dní po odoslaní e-mailu

predávajúceho so žiadosťou o úhradu objednávky, pričom tovar bude vyexpedovaný až po zaplatení jeho ceny, čím sa rozumie pripísanie celej ceny tovaru vrátane prípadného príplatku za prepravu na účet predávajúceho. Ak nebude platba pripísaná na účet predávajúceho do 3 kalendárnych dní od žiadosti predávajúceho o úhradu objednávky, predávajúci má právo predmetnú objednávku stornovať.

(2) Objednávku odoslanú prostredníctvom internetového obchodu je možné uhradiť v hotovosti do rúk kuriéra, prevodom na účet alebo online platobným systémom. Nie je možné ju uhradiť akýmkoľvek poukážkami alebo šekmi vydanými predávajúcim, či iným právnym subjektom.

(3) Daňový doklad (faktúra) - ako doklad o kúpe - bude spotrebiteľovi doručená elektronicky prostredníctvom e-mailu, v ktorom ho predávajúci informuje o odoslaní objednaného tovaru. Spotrebiteľ týmto výslovne súhlasí s elektronickým doručením faktúry.

(4) Záručný list, pokiaľ sa k tovaru dodáva, bude dodaný spolu s výrobkom a to v balení výrobku alebo v obálke nalepenej na obale výrobku. Vzhľadom k tomu, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy v súlade s čl. 5 bodom 2 týchto OP, dodáva sa záručný list spotrebiteľovi nevyplnený. Po uplynutí lehoty na odstúpenie od zmluvy si môže spotrebiteľ nechať vyplniť a potvrdiť záručný list zo strany predávajúceho v ktorejkoľvek pobočke predávajúceho. V opačnom prípade ako záručný list pri uplatnení reklamácie bude slúžiť doklad o kúpe - faktúra.

Čl. 8

Podmienky dodania tovaru

(1) Ak sa predávajúci so spotrebiteľom nedohodol inak, predávajúci sa zaväzuje dodať spotrebiteľovi tovar najneskôr do 7 pracovných dní od odoslania objednávky spotrebiteľom, a pri platbe internetovým platobným systémom alebo prevodom na účet do 7 pracovných dní od pripísania platby na účet predávajúceho. Pri tovare, ktorý nie je skladom a ktorého dodanie je na objednávku, sa predávajúci zaväzuje dodať spotrebiteľovi tovar v dohodnutej lehote na základe individuálneho súhlasu spotrebiteľa.

(2) Pri dodaní tovaru kuriérskou spoločnosťou alebo pri osobnom odbere v sídle predávajúceho sa spotrebiteľ zaväzuje skontrolovať balenie tovaru pred podpisom preberacích dokumentov. Ak zistí, že balenie je poškodené, je povinný trvať na zapísaní poškodenia do preberacích dokumentov a až potom ich podpísať. Spotrebiteľ je povinný ihneď po doručení zásielky tovar úplne vybalit' a zistiť, či nie je mechanicky poškodený. V prípade mechanického poškodenia alebo nekompletnosti obsahu sa zaväzuje bezodkladne informovať predávajúceho.

(3) Objednávky môžu obsahovať výrobky z kategórie chemikálií, preto je spotrebiteľ povinný narábať pri rozbaľovaní tovaru tak, aby predišiel akejkoľvek ujme na zdraví, veciach spotrebiteľa, alebo jeho okolia .

(4) Spotrebiteľ je informovaný e-mailom o odoslaní tovaru najneskôr deň pred jeho doručením. Spotrebiteľ je povinný zabezpečiť súčinnosť pre bezproblémové prevzatie tovaru, najmä tým, že v dňoch plánovaného doručenia bude dostupný na telefónnom čísle určenom pre doručenie alebo prítomný na adrese doručenia. Pokiaľ túto povinnosť nie je možné splniť, je povinný preukázateľne informovať predávajúceho, dohodnúť sa s ním na náhradnom termíne doručenia alebo určiť náhradnú osobu, ktorá povinnosť prevzatia tovaru splní za pôvodného príjemcu zásielky .Pokiaľ tak spotrebiteľ neučiní a tovar bude vrátený späť na náklady predávajúceho z dôvodu opakovaného nezastihnutia spotrebiteľa, platia rovnaké podmienky ako pri bezdôvodnom odmietnutí zásielky špecifikovanom v bode 5 tohto článku.

(5) Ak spotrebiteľ neprevezme tovar od kuriéra bez predchádzajúceho písomného alebo

osobného odstúpenia od zmluvy, predávajúci si môže uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. (6) Ak predávajúci nesplní svoj záväzok dodať vec v lehote podľa čl. 8 bodu 1 OP a nedodá vec ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu spotrebiteľom, má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

Čl. 9

Reklamačný poriadok

(1) Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu písomne, elektronickou poštou na adrese reklamácie@demro.sk alebo osobne v mieste podnikania predávajúceho v záručnej dobe, ktorá je 24 mesiacov, pokiaľ nebolo dohodnuté inak, a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru spotrebiteľom alebo od dátumu uvedenia do prevádzky, ak je podmienkou uvedenie veci do prevádzky oprávnenou osobou autorizovaného servisu, a ak si spotrebiteľ objednal uvedenú službu najneskôr do troch týždňov od zakúpenia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Ak spotrebiteľ tieto podmienky nesplnil, plynie mu záručná doba odo dňa prevzatia tovaru. Zasielané produkty kategórie "nápoje a potraviny" majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby, v prípade kratšej expiračnej doby kontaktuje predávajúci spotrebiteľa telefonicky, alebo e-mailom a zásielka je odoslaná iba so súhlasom spotrebiteľa.

(2) Ak sa predávajúci so spotrebiteľom nedohodol inak, spotrebiteľ je pri uplatnení reklamácie povinný predložiť predávajúcemu doklad o kúpe (faktúru) alebo originál záručného listu v súlade s čl. 7 bodom 4. týchto OP, pričom predávajúci nepreberie reklamovaný tovar, ak bude znečistený, mechanicky poškodený, alebo inak znehodnotený.

(3) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré zistí na predávanom tovare pri prevzatí spotrebiteľom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí a užívaní tovaru počas záručnej doby.

(4) Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené najmä nesprávnym použitím tovaru, neodvratnou udalosťou – živelnou pohromou, nesprávnym zaobchádzaním – v rozpore s návodom na užívanie a obvyklým spôsobom používania, v osobitných prípadoch, ak to vyplýva z povahy veci aj zásahom nepovolanej osoby, vrátane užívateľa, prípadne iným neodborným zásahom.

(5) Predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie bude spotrebiteľovi oznámené telefonicky alebo písomne elektronickou poštou. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru predávajúcemu. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Reklamáciu je možné vybaviť odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím.

(6) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

(7) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým

súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

(8) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(9) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje, keď sa rovnaká vada, aká bola v záručnej dobe najmenej dvakrát odstraňovaná, vyskytne opätovne. Za väčší počet vád sa považuje, keď tovar má súčasne najmenej tri odstrániteľné vady, pričom každá z týchto vád bráni riadnemu užívaniu tovaru.

(10) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie ako aj vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. O výsledku reklamácie bude spotrebiteľ informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania formou e-mailu, resp. telefonicky a zároveň mu bude doručená prostredníctvom e-mailu, respektíve spolu s tovarom, kópia reklamačného protokolu. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

(11) Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim Jaroslava Demáčková - DEMRO je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>. Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

(12) Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Čl. 10

Spracovanie osobných údajov

(1) Predávajúci spracúva osobné údaje spotrebiteľa bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov spotrebiteľa je vykonávané predávajúcim v predzmluvných vzťahoch so spotrebiteľom a je nevyhnutné na plnenie záväzkov vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, a to najmä pri vystavení faktúry, kontaktovaní spotrebiteľa v súvislosti s vybavovaním jeho objednávky a doručení objednaného tovaru. Predávajúci ďalej spracúva osobné údaje v prospech spotrebiteľa za účelom vedenia histórie jeho objednávok a zvýšenia komfortu jeho ďalších nákupov prostredníctvom automatického predvyplnenia

objednávkového formuláru. Predávajúci zodpovedá za to, že osobné údaje spotrebiteľa nebudú použité na iné účely, najmä nebudú sprístupnené tretím osobám okrem rozsahu potrebného na doručenie tovaru, respektíve v prípadoch, v rozsahu a za podmienok podľa týchto obchodných podmienok.

(2) Predávajúci spracúva osobné údaje spotrebiteľa v rozsahu: krstné meno, priezvisko, e-mailová adresa, fakturačná adresa, adresa dodania, kontaktné telefónne číslo, ostatné údaje súvisiace s objednávkou tovarov a služieb. Poskytnutie týchto údajov spotrebiteľom je nevyhnutné na účely uzatvorenia kúpnej zmluvy a jej plnenie. Poskytnutie osobných údajov spotrebiteľom podľa bodu 3 a 5b tohto článku je dobrovoľné.

(3) Spotrebiteľ môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky vyjadriť svoj súhlas, aby predávajúci spracovával a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho týkajúcej sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch. Spotrebiteľ udeľuje predávajúcemu tento súhlas na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov spotrebiteľa.

Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov spotrebiteľa.

(4) V prípade, že si spotrebiteľ pri registrácii vyžiada zasielanie aktuálnych informácií o ponuke predávajúceho označením príslušného pol'a, ich poskytovanie sa uskutoční zasielaním na emailovú adresu uvedenú spotrebiteľom. O zrušenie tejto služby môže spotrebiteľ požiadať elektronickou poštou na adrese: shop@demro.sk, alebo priamo v emaili kliknutím na odkaz ,ktorý zabezpečí vyradenie emailovej adresy zo zoznamu zasielania aktuálnych informácií /newsletter/ Odosielanie je realizované na technických prostriedkoch spoločnosti Ecomail CZ s.r.o. Na Zderaze 15, Praha 2 120 00, IČO: 02762943, ktorej sú za týmto účelom poskytované osobné údaje v rozsahu emailová adresa, meno, priezvisko, mesto, PSČ.

(5) Predávajúci oznamuje týmto spotrebiteľovi, že v súlade s ust. § 15 ods. 1 písm. e) bod 3 a bod 4 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov pri spracúvaní osobných údajov spotrebiteľa sa predpokladá, že osobné údaje spotrebiteľa budú poskytnuté a sprístupnené nasledovným tretím stranám, resp. okruhu príjemcov: Geis SK s.r.o., Trňanská 6, Zvolen 96001, Slovak Republic, Kontakt: 18 181 v čase od 7-17h.

(6) Spotrebiteľ môže požiadať o výpis evidovaných osobných údajov, zmenu alebo výmaz svojich osobných údajov písomne elektronickou poštou na adrese shop@demro.sk . V prípadoch, v ktorých predávajúci spracúva osobné údaje spotrebiteľa na základe jeho súhlasu, súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu spotrebiteľom predávajúcemu a údaje budú následne vymazané. V prípade, že v účtovnom systéme boli zaevidované daňové doklady, ktorých evidencia vyžaduje evidenciu osobných údajov (faktúra), takéto údaje nie je možné vymazať z dôvodu ich zákonne požadovanej archivácie.

(7) Dotknutá osoba má najmä právo na základe písomnej žiadosti od prevádzkovateľa vyžadovať

a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,

b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod zákona o ochrane o ochrane osobných údajov; pri vydaní rozhodnutia podľa § 28 odseku 5 zákona o ochrane o ochrane osobných údajov je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,

c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,

d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,

g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,

h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.

(10) Naša spoločnosť využíva funkciu "Remarketing" od spoločnosti Google, ktorá zaznamenáva pohyb zákazníka v rámci stránky www.demro.sk a následne na iných stránkach zobrazuje zákazníkovi reklamy našej spoločnosti relevantné k jeho návšteve. Pri tejto činnosti nedochádza k zaznamenávaniu osobných údajov alebo iných údajov okrem informácií o navštívených stránkach na www.demro.sk. Informácie o pohybe zákazníka na našej stránke sa ukladajú v jeho internetovom prehliadači a spoločnosť Google ich načítava pri návšteve iných stránok za účelom výberu reklám. Toto správanie môže zákazník zrušiť na stránkach spoločnosti Google alebo podľa návodu na stránke Network Advertising Initiative (v angličtine). Predvoľby zobrazovaných reklám môžete zmeniť na stránkach spoločnosti Google.

V Martine, 1.12.2018 v platnosti.