

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## 1. Všeobecné ustanovenia

Tieto zmluvné podmienky sa vzťahujú na nákup prostredníctvom webového rozhrania dostupného na internetovej stránke [www.brikety-ruf.sk](http://www.brikety-ruf.sk) (ďalej len „internetový obchod“), ako aj na telefonické a emailové objednávky. Upravujú práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho a tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy medzi oboma stranami.

Všetky zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sú uzatvárané v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Ak je kupujúcim **spotrebiteľ** v zmysle § 52 odst. 4 zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, sú riadené ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách“).

V prípade, že kupujúcim je **podnikateľ**, zmluvné vzťahy sa riadia obchodnými podmienkami v rozsahu ich platnosti a Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb. v platnom znení.

## 2. Vymedzenie pojmov

**Predávajúci** je spoločnosť:

DREVOPOREZ, s.r.o.

IČO: 36349186

Dolná Poruba 54

91443, Dolná Poruba

Slovenská republika

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne, oddiel: Sro, vložka číslo 16202/R

**Kupujúci** predstavuje klienta internetového obchodu.

**Spotrebiteľ** je kupujúci, ktorý je fyzickou osobou a pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Tento typ kupujúceho nakupuje výrobky na osobné využitie alebo pre potreby svojej domácnosti, pričom tovar nie je určený na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania.

**Podnikateľ** je kupujúci, ktorý získava výrobky s úmyslom ich využiť v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

## 3. Objednávka tovaru a uzatvorenie kúpnej zmluvy

Kupujúci má možnosť uskutočniť objednávku tovaru nasledujúcimi spôsobmi:

- vytvorením objednávky prostredníctvom internetového obchodu (s registráciou alebo bez registrácie)
- telefonicky
- pomocou e-mailu

Pri zadávaní objednávky si kupujúci vyberie konkrétny tovar, určí počet kusov, zvolí spôsob platby a doručenia. Objednávka kupujúceho predstavuje návrh kúpnej zmluvy. Samotná kúpna zmluva vzniká v okamihu, keď predávajúci doručí záväzné potvrdenie s návrhom kúpnej zmluvy (tj. s objednávkou) formou e-mailu na e-mailovú adresu kupujúceho. Toto potvrdenie obsahuje informácie o názve a špecifikácii tovaru, ktorý je predmetom kúpnej zmluvy, a o konečnej cene tovaru a/alebo služieb. Okamih uzatvorenia kúpnej zmluvy sa považuje za záväzný pre obe strany v momente doručenia kúpnej zmluvy.

Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami vrátane reklamačného poriadku a s nimi súhlasí. Kupujúci taktiež uznáva, že uskutočnením objednávky preberá povinnosť platby. Pred vlastným uskutočnením objednávky sa kupujúci môže dostatočne oboznámiť s obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom.

Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje správnosť a pravdivosť údajov zadaných v objednávke. V prípade zmien v objednávke, ktoré sú dohodnuté medzi kupujúcim a predávajúcim, stáva sa zmenená objednávka záväznou pre obe strany v momente potvrdenia zmien predávajúcim. Predávajúci nie je povinný akceptovať zmenu objednávky, ak už tovar bol odovzdaný prepravcovi na základe pôvodnej objednávky.

#### **4. Kúpna cena a platobné podmienky**

Uvedená cena pri ponúkaných produktoch obsahuje daň z pridanej hodnoty a ostatné prípadné dane a poplatky. Cena môže byť uvedená s nákladmi spojenými s dopravou alebo bez nich, podľa informácií uvedených v detaile tovaru. Cena nezahŕňa náklady spojené s platbou a dopravou, pretože tieto sa nedajú stanoviť vopred a závisia od výberu kupujúceho. Celková suma bude ovplyvnená spôsobom doručenia, ktorý si kupujúci vyberie pri objednávke. Definitívna čiastka bude určená pri výbere konkrétneho spôsobu doručenia kupujúcim.

Predávajúci nezaručuje časovú platnosť kúpnych cien pre rovnakú objednávku v akomkoľvek časovom úseku. Pre jasnosť, kúpna cena vygenerovaná pre konkrétnu objednávku sa po jej úhrade, v stanovenom termíne, už nemení.

Cena môže byť upravená z dôvodu zjavných tlačových alebo iných chýb týkajúcich sa ceny tovaru, ktoré boli zistené v systéme predávajúceho alebo zverejnené v danom e-shope pri príslušnom produkte. Kupujúci a predávajúci majú právo zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od kúpnej zmluvy (do okamihu prevzatia tovaru), ak kupujúcemu bude oznámená zmena kúpnej ceny nejakej položky kvôli zjavným tlačovým alebo iným chybám týkajúcim sa ceny tovaru.

Kúpna cena sa považuje za uhradenú v deň, keď sú finančné prostriedky pripísané na účet predávajúceho (alebo v prípade hotovostnej platby, v momente jej úhrady alebo potvrdenia vystavením príjmového dokladu). Maximálna hotovostná platba pri prevzatí tovaru na výdajnom mieste je obmedzená na 5000,00 €.

Spôsob zaplataenia kúpnej ceny (platobná forma) a celkové náklady spojené s objednávkou a doručením tovaru (spôsob platby si kupujúci vyberie v procese objednávania na webovej stránke nákupného portálu) sú uvedené v objednávkovom formulári spolu s celkovým vyčíslením nákladov.

Pri platbe je nevyhnutné uviesť číslo vygenerovanej faktúry ako variabilný symbol. Nesprávne uvedený variabilný symbol môže viesť k nesprávnemu zúčtovaniu kúpnej ceny, a kupujúci nesie všetky riziká spojené s týmto nesprávnym uvádzaním. Kupujúci môže byť v omeškaní so splnením svojej platobnej povinnosti.

**Kupujúci si môže vybrať spôsob platby** pri vytváraní objednávky v nákupnom košíku v sekcii Platba a Doprava, v závislosti od toho, aký spôsob doručenia a miesto si zvolil. Rôzne možnosti platby za objednávku mu budú ponúknuté, vrátane:

1. **Platba platobnou kartou:** Po vytvorení objednávky bude kupujúci presmerovaný na bezpečnú platobnú bránu, kde zadá údaje zo svojej karty. Ak je platba autorizovaná, uskutoční sa okamžite. Platba je možná kartami VISA, Mastercard a Maestro.

2. **Prevodom na účet:** Po prijatí a schválení objednávky predávajúci zašle kupujúcemu na e-mail uvedený v objednávke číslo účtu a variabilný symbol. Kupujúci uhradí sumu za tovar vopred na uvedený bankový účet.

3. **Dobierka:** V prípade, že kupujúci zvolí doručenie, uhradí sumu za tovar prepravcovi pri prevzatí. Kupujúci zaplatí hotovosťou, prípadne v niektorých prípadoch aj platobnou kartou. Možnosť platby kartou pri preprave bude kupujúcemu vopred oznámená. V prípade doručenia cudzími prepravnými spoločnosťami je dobierka spoplatnená.

5. **Pri prevzatí:** Ak si kupujúci vyberie osobný odber v predajni v Dolnej Porube, môže uhradiť sumu v hotovosti pri prevzatí tovaru.

#### **Iné poplatky :**

Cena tovaru, zahŕňajúca všetky prípadné dodatočné poplatky (napr. spojené s formou platby a doručením), je uvedená v objednávkovom formulári pred samotným potvrdením objednávky. Avšak predávajúci si vyhradzuje právo individuálne posudzovať každú objednávku a jednostranne, podľa vlastného uváženia, určiť objednávky, pri ktorých kupujúci nebude platiť žiadne dodatočné náklady týkajúce sa spôsobu úhrady, výšky objednávky a doručenia. Toto rozhodnutie predávajúceho platí bez nutnosti uvádzania zmien v týchto Všeobecných obchodných podmienkach. Tieto úpravy nemajú vplyv na uzatvorené kúpne zmluvy.

Základnou menou pre transakcie je EURO so symbolom: €.

Poplatky bánk za vykonanie platby kúpnej ceny a nákladov dopravy sú riadené zmluvou medzi kupujúcim a jeho bankou. Predávajúci nie je zodpovedný za stanovenie výšky týchto poplatkov alebo iných podobných nákladov, ktoré s tým súvisia.

Náklady spojené s používaním elektronických komunikačných prostriedkov sú určované zmluvou medzi kupujúcim a jeho poskytovateľom internetového pripojenia alebo služieb elektronickej komunikácie. Predávajúci nezodpovedá za výšku týchto alebo podobných poplatkov spojených s ich využívaním.

## **5. Dodanie tovaru**

Predávajúci je povinný dodávať produkty kupujúcemu v objednanom množstve a kvalite. V prípade, že kupujúci požaduje, predávajúci je tiež povinný dodávať písomný rovnopis týchto Všeobecných obchodných podmienok spolu s daňovými dokladmi a inými príslušnými dokladmi, ak existujú a sú typické pre daný produkt. Ak tieto podmienky neboli dodané spolu s produktom, kupujúci je povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu písomne najneskôr do dvoch pracovných dní od prevzatia produktu. V opačnom prípade sa predpokladá, že predávajúci splnil povinnosť poskytnúť písomný rovnopis týchto Všeobecných obchodných podmienok riadne.

Ak kupujúci nemá námietky k nedoručeniu tovaru a dokladov v lehote dvoch pracovných dní od doručenia tovaru, predpokladá sa, že dodávka bola riadne vykonaná na základe potvrdených dodacích a prepravných listov. V prípade, že predávajúci nesplní zmluvu, je povinný informovať spotrebiteľa a vrátiť mu cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok do 14 dní, ak sa nepodarí dohodnúť na inom náhradnom plnení. Miestom dodania je adresa uvedená kupujúcim v objednávke.

Predávajúci môže informovať kupujúceho o nemožnosti dodania tovaru a ponúknuť náhradné plnenie. V prípade špeciálnych požiadaviek sa dodacia lehota môže predĺžiť o ďalšie pracovné dni. Dodanie produktu môže prebiehať prostredníctvom vlastných prostriedkov predávajúceho alebo tretích osôb, vrátane prepravných a kuriérskych spoločností.

Dodaný tovar musí byť vhodne a bezpečne zabalený, a kupujúci potvrdí jeho stav podpisom na prepravnom/dodacom liste. V prípade viditeľného poškodenia produktu pri osobnom odbere má kupujúci právo neprevziať tovar. Pri odbere aj zásielkovom dodaní je kupujúci povinný okamžite označiť poznámku o poškodení na prepravnom/dodacom liste.

Predávajúci spolu s dodaným tovarom poskytne kupujúcemu potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvalom nosiči. Vznik a platnosť zmluvy upravuje Občiansky zákonník a možnosti jej zrušenia sa môžu riešiť dohodou medzi kupujúcim a predávajúcim alebo v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

## **6. Prevzatie tovaru**

Predávajúci, dopravná spoločnosť alebo zásielková služba môžu oznámiť kupujúcemu dodávku tovaru prostredníctvom e-mailu, sms správy alebo iným vhodným spôsobom,

napríklad telefonicky. Kupujúci súhlasí s tým, aby predávajúci poskytol tieto údaje prepravnej/špedičnej spoločnosti alebo doručovateľovi. Kupujúci musí byť dostupný na uvedenej adrese v čase oznámeného dodania tovaru.

Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný preukázať svoju totožnosť dopravcovi platnými dokladmi (občiansky preukaz alebo pas). Tieto doklady musia jasne ukazovať totožnosť kupujúceho a oprávnenie k prevzatí tovaru. Ak kupujúci neprevezme produkt, predávajúci ho uloží a vyzve kupujúceho na vyzdvihnutie. Ak kupujúci nevyzdvihne produkt do 30 pracovných dní od doručenia výzvy, zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim zaniká.

Nebezpečenstvo poškodenia a zodpovednosť za škodu na produkte prechádza na kupujúceho jeho prevzatím, bez ohľadu na to, či produkt prevzal osobne alebo prostredníctvom poverenej osoby. V prípade, že kupujúci nezobral produkt pri prvom pokuse o doručenie, nebezpečenstvo poškodenia a zodpovednosť za škodu prechádza na kupujúceho dňom, keď produkt nebol prevzatý.

Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky. Zjavné vady alebo poškodenia, najmä počet balení, musí kupujúci oznámiť predávajúcemu do 12 hodín elektronicky alebo telefonicky. Kupujúci je povinný označiť všetky zjavné poškodenia zásielky a narušenie obalu na prepravnom dokumente. Ak kupujúci nevznesie námietky do 24 hodín od dodania, predpokladá sa, že tovar bol dodaný bez problémov, pokiaľ sa nedokáže opak.

Pri vytváraní objednávky na webovej stránke [www.brikety-ruf.sk](http://www.brikety-ruf.sk) si zákazník skontroluje svoje údaje a následne odošle objednávku s povinnosťou platby. Ak objednávateľ neuskutoční platbu a neprevezme objednaný tovar (s výnimkou situácií, keď došlo k poškodeniu tovaru pri doručení, a zásielka sa vráti ako nedoručená bez zavinenia prevádzkovateľa, napríklad ak zmluvný prepravca adresáta nenašiel, objednávateľ zásielku nedopatrením alebo úmyselne neprevzal, atď.), prevádzkovateľ má právo požadovať náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta. V takom prípade je výška zmluvnej pokuty stanovená vo výške dopravných nákladov. Doprava zdarma, ktorá je deklarovaná na stránke, platí iba v prípade, že je tovar prevzatý.

Objednávateľa, ktorý neprevzal objednávku, budeme kontaktovať telefonicky alebo mu bude zaslaná správa e-mailom so žiadosťou o informáciu, kedy môžeme doručiť objednaný tovar tak, aby ho mohol prevziať. Objednávateľ má termín 7 dní od dňa odoslania správy na odpoveď. Ak objednávateľ požiadá o opätovné odoslanie takto vrátenej zásielky, prevádzkovateľ naúčtuje dopravné náklady na opätovné odoslanie k celkovej cene zásielky. Opätovné odoslanie takto vrátenej zásielky je možné len po úhrade vopred. V prípade, že objednávateľ v určenom termíne nereaguje na výzvu prevádzkovateľa, objednávka bude stornovaná zo strany prevádzkovateľa, a týmto sa zmluva zruší.

## **7. Prepravné**

Dopravné náklady predávajúceho nie sú zahrnuté v kúpnej cene produktu. Ich výška bude uvedená v objednávkovom formulári, vygenerovanej faktúre alebo v cenovej ponuke zaslanej e-mailom, a kupujúci sa zaväzuje uhradiť ich spolu s kúpnu cenou.

Predávajúci si však vyhradzuje právo jednostranne a podľa vlastného uváženia interným rozhodnutím určiť hodnotu objednávky, pri ktorej kupujúci už neplatí cenu prepravy tovaru. Informácia o tom, či kupujúci musí alebo nemusí platiť prepravné náklady, sa zobrazí v objednávke na webovej stránke príslušného internetového obchodu. Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne meniť a upravovať hodnotu objednávky (uzatvorenej zmluvy) bez nutnosti uvádzania zmien v týchto Všeobecných obchodných podmienkach. Táto zmena nemá vplyv na uzatvorené kúpne zmluvy.

Tovar môže byť dodaný objednávateľovi prostredníctvom externého alebo interného (vlastného) dopravcu.

## **8. Stornovanie objednávky**

Kupujúci má právo zrušiť objednávku bez udania dôvodu v priebehu 48 hodín od jej odoslania. Zrušenie objednávky je možné uskutočniť prostredníctvom e-mailu na adrese info@brikety-ruf.sk alebo telefonicky na čísle +421 918 898 999.

Zároveň si vyhradzuje právo zrušiť vašu objednávku na tovar v prípade, že nie sme schopní ho dodávať z dôvodu nedostupnosti (vypredania zásob alebo vyňatia z ponuky). Taktiež si vyhradzuje právo zrušiť objednávku, ak ani napriek našim maximálnym úsiliam nie sme schopní dodávať tovar v dohodnutej lehote alebo za dohodnutú cenu, a/alebo ak by zabezpečenie tovaru spôsobovalo neprimerané ťažkosti a nadmerné náklady v porovnaní s hodnotou objednaného tovaru, pokiaľ sa nedohodneme na inom riešení. O zrušení objednávky vás budeme okamžite informovať prostredníctvom telefonátu alebo e-mailu. V prípade uhradenia kúpnej ceny alebo jej časti vám budú finančné prostriedky vrátené do 14 dní na účet, z ktorého ste platbu uskutočnili, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

## **9. Odstúpenie od zmluvy**

Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy **bez udania dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru**. Odstúpenie je možné uplatniť aj pred uplynutím tejto lehoty. Lehotu na odstúpenie od zmluvy považujeme za dodržanú, ak je oznámenie o odstúpení odoslané najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie.

Odstúpením od zmluvy sa zmluva zruší od jej začiatku. V súlade s §517 ods. 1 Občianskeho zákonníka môže kupujúci uplatniť odstúpenie len vo vzťahu k časti predmetu zmluvy, pričom sa zmluva ruší len v tejto časti.

Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy v prípadoch uvedených v § 1 ods. 6 zákona č. 102/2014. Týka sa to napríklad služieb, ktorých poskytovanie začalo so súhlasom kupujúceho pred uplynutím lehoty na odstúpenie, alebo tovaru vyrobeného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, a podobne.

Na odstúpenie od zmluvy môže kupujúci použiť formulár na odstúpenie, alebo v odstúpení uvedie svoje osobné údaje, dátum objednávky, predmet nákupu a informácie o spôsobe

vrátenia peňazí. Odstúpenie možno zaslať e-mailom na adresu: info@briekty-ruf.sk alebo poštou na adresu DREVOPOREZ, s.r.o., 433, 914 43 Dolná Poruba.

Predávajúci je povinný bezodkladne potvrdiť prijatie odstúpenia od zmluvy písomne alebo e-mailom. Kupujúci je povinný do 14 dní od odstúpenia zaslať tovar späť na adresu DREVOPOREZ, s.r.o., 433, 914 43 Dolná Poruba, pričom náklady na vrátenie tovaru nesie kupujúci. Tovar musí byť vrátený kompletný, nepoškodený, a odporúča sa použiť originálny obal. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vrátiť cenu za tovar kupujúcemu do 14 dní od prijatia vráteného tovaru tou istou formou platby, akou bola uskutočnená platba za tovar. V prípade neoprávneného odstúpenia bude tovar vrátený na náklady kupujúceho.

**V čase, kedy sa kupujúci rozhoduje odstúpiť od zmluvy, nesmie tovar podstúpiť bežné užívanie, ale môže ho vyskúšať v podobnom rozsahu, aký by bol možný v kamennej predajni. Tovar musí zostať v pôvodnom stave, bez fyzickej ujmy, nesmie byť poškodený nesprávnym skladovaním, živelnými udalosťami, neodbornou manipuláciou a podobne.**

#### **10. Reklamačný poriadok:**

Predávajúci ustanovuje reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. V oblasti neupravenej týmto reklamačným poriadkom sa uplatňujú všeobecné právne predpisy, vrátane Občianskeho zákonníka. Účinnosť tohto reklamačného poriadku nastáva od 01.12.2023.

Reklamačný poriadok podrobne rieši práva spotrebiteľa v prípade zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom webovej stránky [www.briekty-ruf.sk](http://www.briekty-ruf.sk). Spotrebiteľ, definovaný v časti 2 tohto dokumentu, má právo reklamovať tovar s vadou počas zákonnej záručnej doby ustanovenej Občianskym zákonníkom. Predávajúci nesie zodpovednosť za vady prítomné na tovare pri jeho prevzatí a za vady, ktoré sa objavia po prevzatí v rámci záručnej doby, ktorá trvá 24 mesiacov.

Spotrebiteľ je povinný informovať predávajúceho o reklamácií okamžite, a to v prípade, ak sa zistí vada, ako je to uvedené v časti 6 tohto dokumentu. Oba sa dohodnú na ďalšom postupe vybavovania reklamácie. Predávajúci ponúka vzorový formulár oznámenia o odstúpení od zmluvy, ktorý je k dispozícii na jeho webovej stránke. V prípade potreby môže byť zaslaný kupujúcemu (spotrebiteľovi) e-mailom alebo poštou na vyžiadanie.

V prípade tovaru, ktorý je predaný za nižšiu cenu, predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré boli dohodnuté ako dôvod pre zníženie kúpnej ceny. Práva týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, na ktoré sa vzťahuje záručná doba, zaniknú v prípade, ak nebudú uplatnené počas platnosti tejto doby.

Práva zo zodpovednosti za vady uplynú po skončení záručnej doby. Reklamáciu predávajúci vybaví do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, najmä ak je potrebné technické zhodnotenie výrobku. Ak reklamáciu nie je možné vybaviť do 30 dní, kupujúci má nárok na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí. Ak by predávajúci nevybavil reklamáciu v uvedenej lehote, kupujúci má nárok na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

Spotrebiteľ pri reklamácií preukáže dokladom o kúpe, a to tak, aby nedošlo k pochybnostiam o tom, že tovar bol zakúpený u predávajúceho. Tovar musí spĺňať všetky podmienky pre záručnú reklamáciu. Je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu, t.j. aby bol fyzicky nepoškodený, nepoškodený nesprávnym skladovaním, nepoškodený živelnou udalosťou, nepoškodený neodbornou manipuláciou, atď.

V prípade odstrániteľnej vady, ktorú je možné opraviť, má spotrebiteľ právo na bezplatnú a včasnú opravu, pričom spôsob odstránenia určuje predávajúci. V prípade neodstrániteľnej závady, ktorá bráni normálnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na výmenu alebo vrátenie peňazí. V prípade neodstrániteľnej závady, ktorá nebráni normálnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ nárok na primeranú zľavu z ceny výrobku.

Reklamovaný tovar až po dohode s nami zašlite prosím na adresu: 433, 914 43 Dolná Poruba, nie však dobierkou. Do balíka priložte kópiu potvrdenia o doručení tovaru, ktorý Vám vystavil doručovateľ a vyplnený reklamačný formulár, ktorý je dostupný na webovej stránke.

### **11. Alternatívne riešenia sporov**

Všetky požiadavky kupujúceho, vrátane prípadných reklamácií a podobných záležitostí, sa predávajúci snaží dôkladne prerokovať a vyriešiť s cieľom dosiahnuť vzájomnú spokojnosť. V prípade, že by sa nedarilo uspokojiť nároky kupujúceho a vznikol medzi nimi spor, alebo ak by kupujúci mal podozrenie, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci právo využiť tzv. alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu z kúpnej zmluvy o predaji tovaru (ďalej len „spotrebiteľský spor“) podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „Zákon o ARS“). Kupujúci môže podať návrh spôsobom stanoveným podľa § 12 Zákona o ARS.

Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www soi.sk)) alebo iné subjekty zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR. Kupujúci nájde bližšie informácie o postupe na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR v sekcii ochrana spotrebiteľa. V prípade cezhraničného sporu má kupujúci právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum ([www.esc-sr.sk](http://www.esc-sr.sk)), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefónny kontakt na príslušný subjekt alternatívneho riešenia, ktorý je oprávnený riešiť jeho spor.

V prípade, že alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu neprivedie k vyriešeniu spotrebiteľského sporu, môže kupujúci vždy uplatniť svoje práva prostredníctvom súdneho konania. Kupujúci nemusí využiť možnosť alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, ale má možnosť obrátiť sa priamo na príslušný súd.

**Alternatívne riešenie sporov neplatí pre spory, kde hodnota sporu nepresahuje sumu 20,- EUR.**

### **12. Orgán dozoru**

Dozor nad dodržiavaním povinností predávajúceho voči spotrebiteľovi vykonáva:



Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj  
Hurbanova 59  
911 01 Trenčín  
+421 32 6400 109