

Všeobecné obchodné podmienky portálu bistroemx.megusta.sk

Tieto Všeobecné podmienky portálu bistroemx.megusta.sk (ďalej len "VOP") upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami kúpnej zmluvy, kedy na jednej strane je Radovan Krčula, J.Š.Šikuru 10644/76, 036 08 Martin, IČO: 40301419 ako predávajúci (bližšie definované v ods. 1.3.) a na strane druhej je kupujúci, ktorý je spotrebiteľom.

1. Článok

Základné pojmy a ustanovenia

- 1.1. **Portál** je internetový portál, dostupný na URL adrese bistroemx.megusta.sk, v ktorom Používatelia prostredníctvom prehliadača v počítači alebo v mobilnom zariadení môžu prehliadať ponuku Predávajúceho zverejnenú na tomto Portáli a objednávať tovar, jedlo alebo nápoje on-line z tejto ponuky Predávajúceho.
- 1.2. **Prevádzkovateľ** Portálu je spoločnosť KOLLÁR services s. r. o., so sídlom Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 50369954, DIČ: 2120306375, IČDPH: SK2120306375, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka číslo 112076/B, kontakt: helpdesk@kollarservices.sk, a ktorá zabezpečuje prevádzku Portálu na základe zmluvného vzťahu s Predávajúcim. Prevádzkovateľ je na základe tejto zmluvy oprávnený s Používateľmi v mene Predávajúceho uzatvoriť Kúpnu zmluvu na tovar prezentovaný prostredníctvom funkcionality Portálu.
- 1.3. **Predávajúci** je Radovan Krčula, so sídlom J.Š.Šikuru 10644/76, 036 08 Martin, IČO: 40301419, IČ DPH: SK1020077135, zapísaný v živnostenskom registri Okresného úradu Martin pod číslom 506-13186. Kontakt: office@bistromex.sk, +421907800701.
- 1.4. **Tovar** je akákoľvek hnutelná a jednoznačne odlišiteľná vec, ktorú Predávajúci v rámci svojej podnikateľskej činnosti ponúka Kupujúcim odplatne alebo bezodplatne. Tovarom pre účely týchto VOP rozumieme predovšetkým výrobky a predmety poskytovania stravovacích služieb, tj. jedlá a nápoje.
- 1.5. **Používateľ** je každá fyzická osoba, ktorá navštívi Portál a/alebo využíva akékoľvek a/alebo všetky funkcionality Portálu, predovšetkým prehliadanie ponuky, či on-line objednanie Tovarov z ponuky Predávajúceho zverejnenej na tomto Portáli.
- 1.6. **Kupujúcim** v zmysle týchto VOP je fyzická osoba v postavení spotrebiteľa alebo podnikajúca fyzická osoba alebo právnická osoba.
- 1.7. **Spotrebiteľom** je v súlade s § 2 ods. a) zákona č. 250/2007 Z.z. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej alebo obchodnej činnosti, zamestnania alebo povolania. Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, ako aj súvisiacimi predpismi.
- 1.8. **Podnikateľom** sa pre účely týchto VOP rozumie ten používateľ a/alebo kupujúci, kto jedná v rámci svojej podnikateľskej činnosti a je osobou zapísanou v obchodnom registri, a/alebo je osobou poverenou zastupovaním osoby zapísanej v obchodnom registri, a/alebo je to osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,

a/alebo je to osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov, a/alebo je to osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu. Ak uvedie Kupujúci v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že pre neho platia pravidlá VOP uvedené v sekcii pre podnikateľov, že sa na neho nenahliada ako na spotrebiteľa a že sa na neho nevzťahujú ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z., Zákon 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. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.

- 1.9. **Objednávkou** sa rozumie prejav slobodnej vôle Kupujúceho, vo forme presného určenia Tovar alebo Tovarov vrátane počtu jednotlivých počtov kusov (ďalej len "Predmet kúpy") a spôsobu a miesta a času doručenia, ktoré chce od Predávajúceho zakúpiť spolu s údajmi nevyhnutnými pre doručenie Predmetu kúpy. Údajmi podľa predchádzajúcej vety sú: krstné meno a priezvisko Kupujúceho, jeho telefonický a e-mailový kontakt, adresa a čas doručenia objednávky, príp. firemné fakturačné údaje (ak relevantné) a ďalšie údaje, ktoré Používateľ môže zadať do poznámky a ktoré slúžia k riadnemu, úplnému a bezproblémovému vybaveniu a doručeniu Objednávky. Vytvorenie Objednávky spočíva vo vložení Tovarov z ponuky Portálu do košíka, vyplnením údajov podľa predchádzajúcej vety a jej potvrdením vo forme kliknutia na tlačidlo "Potvrdiť objednávku s povinnosťou platby". Kupujúci je povinný skontrolovať všetky údaje, ktoré v procese vytvárania objednávky zadal alebo zvolil. Vytvorením Objednávky a jej následným potvrdením zo strany Predávajúceho vo forme potvrdenia prijatia Objednávky vzniká medzi Kupujúcim a Predávajúcim Kúpna zmluva.
- 1.10. **Kúpna zmluva** je vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim, ktorý vznikol vytvorením a následným potvrdením Objednávky. Z kúpnej zmluvy vzniká Predávajúcemu povinnosť Predmet kúpy Kupujúcemu dohodnutým spôsobom odovzdať a Kupujúcemu povinnosť Predmet kúpy prevziať a zaplatiť zaň Predávajúcemu alebo ním poverenej osobe dohodnutú cenu. Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k veci, a preto sa Kupujúci stane vlastníkom Predmetu kúpy až po úplnom zaplatení kúpnej ceny. Predávajúci Kupujúcemu odovzdá tovar, i doklady, ktoré sa k tovaru vzťahujú, a umožní tak Kupujúcemu nadobudnúť vlastníckeho práva k tovaru v súlade s Kúpna zmluvou.
- 1.11. **Bonus** (alebo aj "darček") je Tovar, ktorý za zvýhodnených podmienok alebo úplne bezodplatne poskytuje Predávajúci Kupujúcemu pri splnení určitých jasne definovaných merateľných podmienok (napr. objednanie určitého množstva určitých tovarov, objednanie tovarov v určitej hodnote a pod.). Ak Objednávka Kupujúceho spĺňa kritéria poskytnutia viacerých bonusov, ale Predávajúci umožňuje využitie len určitého počtu z nich alebo ak Predávajúci umožňuje využitie len jedného z nich, Používateľ si môže požadovaný Bonus vybrať pri rekapitulácii Objednávky v košíku. Výberom Bonusu podľa predchádzajúcej vety je Kupujúci viazaný, nie je možné ho dodatočne meniť a preto musí Kupujúci venovať zvýšenú pozornosť kontrole údajov pri rekapitulácii Objednávky v košíku.

- 1.12. Kupujúci vytvorením Objednávky potvrdzuje, že sa pred uzatvorením kúpnej zmluvy zoznámil s týmito VOP, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí Oznámenie pred uzatvorením kúpnej zmluvy pre Kupujúceho spotrebiteľa obsiahnuté v článku 2 týchto VOP, Reklamačný poriadok portálu bistroemx.megusta.sk, Podmienky ochrany osobných údajov a dokument Spôsobu dopravy, a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente vytvorenia Objednávky.
- 1.13. **Prevádzkovateľ Portálu** je na základe zmluvného vzťahu **oprávnený prijímať** v mene Predávajúceho od Používateľov **platby kúpnej ceny** za Objednávky, vykonané online platobnou kartou cez platobnú bránu prevádzkovanú treťou osobou **a následne vyúčtovať** a **uhradiť** prijaté finančné **prostriedky Predávajúcemu**.
- 1.14. Kupujúci si je vedomý, že mu kúpou Tovarov, ktoré sú v obchodnej ponuke Predávajúceho, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných lóg či patentov Predávajúceho alebo ďalších zmluvných partnerov predávajúceho, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak.
- 1.15. Kópiu VOP dostane Kupujúci ako prílohu potvrdenia objednávky na zadanú emailovú adresu. Faktúru obsahujúcu základné údaje zmluvy dostane Kupujúci formou Faktúry v elektronickej podobe, s čím Kupujúci súhlasí. V prípade záujmu o zaslanie faktúry v papierovej forme je možné využiť náš kontaktný formulár.
- 1.16. **Zmluvným vzťahom** medzi Používateľom a Prevádzkovateľom sa rozumie vzťah, ktorý vznikol na podnet Používateľa odsúhlasením Podmienok používania portálu v čase Registrácie a/alebo Objednávky. Na základe tohto vzťahu Prevádzkovateľ umožňuje Používateľovi bezodplatne využívať funkcionality Portálu, najmä uzatvoriť s ním v mene Predávajúceho Kúpnu zmluvu na Tovar prezentovaný prostredníctvom funkcionalít Portálu; uložiť kontaktné a adresné údaje a pod. Zmluvný vzťah trvá po celú dobu platnej registrácie Používateľa, a/alebo po celú dobu od Objednávky, až kým nedôjde k riadnemu a úplnému vysporiadaniu vzťahov medzi Používateľom a Prevádzkovateľom a/alebo Používateľom a Predávajúcim. V prípade ak dôjde k zrušeniu konta zo strany Používateľa po vytvorení Objednávky, zmluvný vzťah sa považuje za ukončený až po vysporiadaní vzťahov medzi Používateľom a Predávajúcim.
- 1.17. **Dodacia lehota** je čas, do ktorého sa Reštaurácia zaväzuje doručiť jedlo, nápoj alebo tovar uvedený v Objednávke Kupujúcemu. Dodacia lehota je 1 deň, pokiaľ sa Kupujúci nerozhodne o objednávku na neskorší kalendárny deň. Ak sa tak stane, tak sa dodacia lehota predlžuje o toľko kalendárnych dní, koľko tvorí rozdiel medzi žiadaným dňom a dňom zadania Objednávky. Čas uvedený na objednávke, v SMS správe a na Portáli je len orientačný. Skutočný čas doručenia objednávky závisí od aktuálneho vyt'aženie reštaurácie, dopravnej situácie a poveternostných vplyvov na pozemné komunikácie a od ďalších nepredvídateľných faktorov.
- 1.18. **Manipulačný poplatok** je poplatok, ktorý Predávajúci zverejnený na Portáli môže účtovať alebo účtuje Kupujúcemu za každý kus určeného tovaru. Ide o poplatok najmä za manipuláciu, prípravu na prepravu a pod. V prípade ak Predávajúci bude účtovať Manipulačný poplatok, bude Kupujúci s touto skutočnosťou riadne oboznámený pri rekapitulácii Objednávky v košíku.

- 1.19. **Príslušným orgánom dozoru** nad službami poskytovanými Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 1359/71, 010 01 Žilina.

2. Článok

Oznámenie pred uzatvorením zmluvy pre Kupujúceho Spotrebiteľa

2.1. Predávajúci Kupujúcemu Spotrebiteľovi oznamuje, že

- a. hlavné vlastnosti tovaru sú uvedené v detaile tovaru dostupnom po kliknutí na ikonu šípky v blízkosti názvu tovaru vo výpise tovarov alebo po kliknutí na fotografiu tovaru vo výpise tovarov a sú nimi tie, ktoré sú platné v momente uzatvorenia Kúpnej zmluvy.
- b. obchodným menom Predávajúceho je Radovan Krčula a a sídlom je J.Š.Šikuru 10644/76, 036 08 Martin.
- c. Telefónnym číslom Predávajúceho je +421907800701 a adresou elektronickej pošty je office@bistromex.sk.
- d. Celkovou cenou tovarov je cena uvedená pri tovaroch na Portáli a v košíku v momente vytvorenia Objednávky kliknutím na tlačidlo "Potvrdiť objednávku s povinnosťou platby". Táto cena je vrátane DPH, vrátane všetkých poplatkov stanovených v súlade so zákonom, avšak náklady na dodanie tovaru sa líšia podľa zvolenej metódy a poskytovateľov dopravy a spôsobu úhrady objednávky;
- e. Kúpna zmluva trvá do úplného vysporiadania všetkých záväzkov a povinností Kupujúceho a Predávajúceho, tj. k momentu úplného naplnenia účelu, za ktorým bola Kúpna zmluva uzatvorená.
- f. náklady na prostriedky komunikácie na diaľku sa nelíšia od základnej sadzby (v príp. internetového aj telefonického pripojenia podľa podmienok operátora Kupujúceho, predávajúci si neúčtuje žiadne ďalšie poplatky, to sa netýka príp. zmluvnej prepravy);
- g. požaduje úhradu kúpnej ceny pred prevzatím plnenia Kupujúcim od predávajúceho, príp. povinnosť zaplatiť zálohu alebo obdobnú platbu týkajúci sa požiadaviek Kupujúceho na poskytnutie špecifických služieb, ak sa požadujú a sú poskytované;
- h. reklamácie je možné uplatniť v zmysle Reklamačného poriadku portálu bistroemx.megusta.sk, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP. Sťažnosti a podnety je možné zasielať priamo vedúcemu pracovníkovi Predávajúceho a to písomnou formou prostredníctvom pošty na adresu sídla Predávajúceho alebo prostredníctvom elektronickej pošty na adresu: office@bistromex.sk, príp. sa Kupujúci spotrebiteľ môže obrátiť so sťažnosťou na orgán dohľadu alebo štátneho dozoru.
- i. Kupujúci spotrebiteľ má právo od zmluvy odstúpiť (ak to nevyklučujú ustanovenia uvedené nižšie), a to v lehote 14 dní, ktorá začína plynúť ak ide o
 - i.1. kúpnu zmluvu odo dňa prevzatia tovaru,

- i.2. zmluvu, ktorá je predmetom je niekoľko druhov tovaru alebo dodanie niekoľkých častí, odo dňa prevzatia poslednej dodávky tovaru, alebo
- i.3. zmluvu, ktorej predmetom je pravidelná opakovaná dodávka tovaru, odo dňa prevzatia prvej dodávky tovaru

pričom toto odstúpenie musí zaslať na adresu sídla Predávajúceho, na e-mailovú adresu Predávajúceho alebo odstúpenie oznámiť osobne na predajni Predávajúceho.

j. Kupujúci spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy:

- j.1. 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,
- j.2. predaji 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,
- j.3. predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- j.4. predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- j.5. predaji 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,
- j.6. predaji tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- j.7. predaji 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,
- j.8. 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,
- j.9. predaji zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil,
- j.10. predaji periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,

- j.11. o 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,
- j.12. o 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.
- j.13. v prípade, že predmetom kúpnej zmluvy je darčekový poukaz, ktorý bol spotrebiteľom vybraný z ochranného obalu (tj. napr. z obálky), lebo v takomto prípade dochádza k zverejneniu tajného jednorazového kódu, ktorý je týmto znehodnotený a spotrebovaný.
- k. V prípade odstúpenia od zmluvy, Kupujúci spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom bežnej pošty a zmysle ods. 3 § 9 Zákona č.102/2014 Z.z. aj dodatočné náklady, ak si Kupujúci spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim.
- l. Kupujúci má povinnosť uhradiť pomernú časť ceny v prípade odstúpenia od zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie služieb a jej plnenie už začalo;
- m. Zmluva, resp. objednávka potvrdzujúca vznik zmluvy a príslušná faktúra, bude uložená v elektronickom archíve predávajúceho, pričom registrovaní užívatelia predávajúceho majú k týmto údajom tiež prístup vo svojom profile;
- n. prípadne spory medzi Predávajúcim a Kupujúcim spotrebiteľom je možné riešiť mimosúdnou cestou. V takomto prípade Kupujúci spotrebiteľ môže kontaktovať subjekt mimosúdného riešenia sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky na odkaze: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel'skych-sporov/146987s>. Jedným z nich je napríklad Slovenská obchodná inšpekcia, na adrese [https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov.soi](https://www soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov.soi). Prípadný spor môže Spotrebiteľ riešiť prostredníctvom k tomu určenej ODR platformy dostupnej na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

3. Článok

Ďalšie ustanovenia o kúpnej zmluve

- 3.1. Predávajúci odovzdá Kupujúcemu Predmet kúpy v dojednanom množstve, akosti a prevedení. Ak nie je dojednané, ako ma byť Predmet kúpy zabalený, Predávajúci Predmet kúpy zabalí podľa zvyklostí; ak neexistujú zvyklosti, potom spôsobom zabezpečujúcim jeho ochranu. Rovnakým spôsobom zaobstará Predávajúci tovar na prepravu.
- 3.2. S ohľadom na minimalizáciu vzniku škôd a zaisteniu bezproblémového zásobovania si Predávajúci vyhradzuje právo odoslať tovar Kupujúcemu, ktorý si v rámci jednej

objednávky a/alebo jedného dňa objednal tovar s celkovou hodnotu presahujúcu 1.500,- Euro vrátane DPH, až po úplnej úhrade celkovej kúpnej ceny. Bezodkladne po uhradení kúpnej ceny zo strany Kupujúceho, Predávajúci vykoná expedíciu Predmetu kúpy v súlade s požiadavkami Kupujúceho uvedenými v Objednávke.

- 3.3. **Prechod nebezpečenstva škody.** Vec má vadu, ak nemá dojednané vlastnosti. Za vadu sa považuje aj plnenie inej veci a vady v dokladoch nevyhnutných pre užívanie veci. Kupujúci Spotrebiteľ vec - predmet kúpy - podľa možnosti skontroluje čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na veci a presvedčí sa o jej vlastnostiach a množstve. Kupujúci Podnikateľ vec - predmet kúpy - podľa skontroluje čo ihneď po obdržaní veci nebezpečenstva škody na veci a presvedčí sa o jej vlastnostiach a množstve. O prípadných zistených vadách a nedostatkoch je povinný Kupujúci Predávajúceho bez zbytočného odkladu informovať, najneskôr však do uplynutia Záručnej doby, inak práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti za Vady Tovarů zaniknú. Nebezpečenstvo škody prechádza na Kupujúceho prevzatím veci. Ten istý následok má, ak neprevezme Kupujúci vec, hoci mu s ňou Predávajúci umožnil nakladať. Škoda na veci, vzniknutá po prechode nebezpečenstva škody na veci na Kupujúceho, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže Predávajúci škodu spôsobil porušením svojej povinnosti. Omeškaním Kupujúceho s prevzatím veci vzniká Predávajúceho právo vec po uplynutí 14 kalendárnych dní a po predchádzajúcom upozornení Kupujúceho vhodným spôsobom predat' potom, čo Kupujúceho poskytol dodatočnú primeranú lehotu k prevzatíu. To platí aj vtedy, ak Kupujúci je v omeškaní s platením, ktorým je odovzdanie veci podmienené.
- 3.4. **Zodpovednosť predávajúceho.** Predávajúci zodpovedá Kupujúceho, že vec pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá Kupujúceho, že v dobe, kedy Kupujúci vec prevzal
- a. má vec vlastnosti, ktoré si strany dojednali, a ak chýba toto dojednanie, že má také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popísal alebo ktoré Kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovarů a na základe reklamy nimi vykonanej;
 - b. sa vec hodí k účelu, ktorý pre jej použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa vec tohoto druhu obvykle používa;
 - c. je vec v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti; a
 - d. vec vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.
 - e. Kupujúci Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo z vady, ktorá sa vyskytne u spotrebného tovarů v dobe dvadsiatich štyroch mesiacov od prevzatia ak nie je uvedené inak, to sa však netýka:
 - e.1. veci predávanej za nižšiu cenu na vadu, pre ktorú bola nižšia cena stanovená a o ktorej bol Kupujúci Spotrebiteľ oboznámený;
 - e.2. na opotrebenie veci spôsobené jej obvyklým užívaním;
 - e.3. pri použitej veci na vadu zodpovedajúcej miere používania alebo opotrebenia, ktorú vec mala pri prevzatí Kupujúcim; alebo
 - e.4. ak to vyplýva z povahy veci.

- f. pri spotrebnom tovare (napr. trvanlivé potraviny, kozmetika apod.) je Kupujúci Spotrebiteľ oprávnený uplatniť právo z vady do dvadsiatich štyroch (24) mesiacov, ak nie je však na tovare uvedený dátum spotreby, v takom prípade sa lehota skráti len do dátumu vyznačeného na obale tovaru. Podnikateľ nie je oprávnený pri darčeku uplatniť práva z vadného plnenia. Jednotlivé lehoty bližšie upravuje Reklamačný poriadok.
 - g. Pre Kupujúceho podnikateľa je lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia upravená odlišne v článku 8 týchto VOP, a ak je to u daného typu Tovarú výslovne uvedené, takto uvedená lehota má prednosť.
 - h. Právo z vadného plnenia Kupujúcemu neprináleží, pokiaľ Kupujúci pred prevzatím veci vedel, že vec má vadu, alebo pokiaľ Kupujúci vadu sám spôsobil.
- 3.5. **Podstatné porušenie zmluvy.** Ak sa vada vyskytne v uvedenej lehote a ak je vadné plnenie podstatným porušením zmluvy, má Kupujúci Spotrebiteľ právo:
- a. na odstránenie vady dodaním novej veci bez vady alebo dodaním chýbajúcej veci, pokiaľ to nie je vzhľadom k povahe vady neprimerané, ale ak sa vada týka len súčasti veci, môže Kupujúci Spotrebiteľ požadovať len výmenu súčasti; ak to nie je možné, môže odstúpiť od zmluvy. Ak je to však vzhľadom k povahe vady neúmerané, najmä ak možno vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, má Kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady;
 - b. na odstránenie vady opravou veci,
 - c. na primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
 - d. odstúpiť od zmluvy.

4. Článok

Reklamačný poriadok portálu bistroemx.megusta.sk

- 4.1. Ustanovenia tohto článku VOP (ďalej len ako „Reklamačný poriadok“) sa vzťahujú výlučne na Spotrebiteľov – fyzické osoby, ktoré pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy s Predávajúcim nekonali v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 4.2. Ak sa na zakúpenom Tovare z dôvodu rozporu s Kúpnuou zmluvou vyskytne akákoľvek vada (čo do množstva, kvality, hmotnosti alebo akejkoľvek inej vlastnosti alebo funkčnosti predaného Tovarú (spoločne ďalej len ako „Vada“)), je Spotrebiteľ oprávnený Vadu u Predávajúceho reklamovať (ďalej aj ako „Reklamácia“). Písomná Reklamácia obsahuje najmä:
- a. identifikačné údaje Spotrebiteľa v rozsahu meno, priezvisko, adresa doručenia;
 - b. číslo Objednávky, ku ktorej sa Reklamácia vzťahuje,
 - c. presnú a jednoznačnú identifikáciu Tovarú, ktorý je predmetom Reklamácie,
 - d. detailný popis Vady Tovarú,

- e. voľbu nároku Spotrebiteľa podľa odsekov 4.21 a 4.22 týchto VOP
 - f. dátum spísania Reklamácie a vlastnoručný podpis Spotrebiteľa; ak sa podáva v papierovej podobe,
 - g. fotografiu Vady Tovar, ak sa ju Spotrebiteľ rozhodne priložiť
- 4.3. V prípade, ak si Spotrebiteľ v rámci Reklamácie neuplatní voľbu nároku podľa odsekov 4.21 a 4.22 VOP, je Predávajúci v medziach platných právnych predpisov oprávnený rozhodnúť o voľbe nároku sám.
- 4.4. Spolu s Reklamáciou je Spotrebiteľ povinný predložiť Predávajúcemu Doklad o kúpe Tovar. Pre správne posúdenie Reklamácie je nutné, aby bol reklamovaný Tovar čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecne platnými hygienickými zásadami.
- 4.5. Ak Reklamácia nespĺňa všetky podmienky riadne uplatnenej Reklamácie, Predávajúci bezodkladne kontaktuje Spotrebiteľa (osobne, telefonicky, prostredníctvom SMS správy alebo emailom) za účelom doplnenia Reklamácie. Predávajúci o uplatnení riadnej Reklamácie Spotrebiteľom vyhotoví písomný protokol, ktorého kópiu osobne odovzdá alebo odošle Spotrebiteľovi.

Spôsob uplatnenia reklamácie a miesto pre jej uplatnenie

- 4.6. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť Reklamáciu Tovar osobne, v prevádzkarni Predávajúceho (BistroMEX, Červenej armády 1, 036 01 Martin) alebo u osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv Tovar uvedenej v záručnom liste (ďalej len ako „Určená osoba“). Určená osoba môže Reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného Tovar, inak Reklamáciu postúpi na vybavenie Predávajúcemu.
- 4.7. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť Reklamáciu Tovar u Predávajúceho aj zaslaním písomnej Reklamácie na adresu sídla Predávajúceho uvedenú v odseku 1.3. článku 1 týchto VOP alebo emailom zaslaným na emailovú adresu Predávajúceho: office@bistromex.sk.

Zodpovednosť za vady tovaru

- 4.8. Predávajúci zodpovedá za Vady, ktoré má predaný Tovar pri jeho prevzatí Spotrebiteľom. Pri Tovare predávanom za nižšiu Kúpnu cenu Predávajúci nezodpovedá za Vadu Tovar, pre ktorú bola stanovená nižšia kúpna cena, a o ktorej bol Kupujúci Spotrebiteľ oboznámený.
- 4.9. Predávajúci zodpovedá za Vady Tovar, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar Spotrebiteľom v záručnej dobe (ďalej len ako „Záručná doba“). Pri Tovare potravinárskeho charakteru sa Záručnou dobou na účely Reklamačného poriadku rozumie dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti Tovar. Záručná doba Tovar, ktorý nemá charakter potravinárskych výrobkov, je 24 mesiacov. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo na pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, Záručná doba sa neskončí pred uplynutím tejto lehoty.

4.10. Predávajúci nezodpovedá za Vady Tovar, ak:

- a. Spotrebiteľ spôsobil Vadu Tovar sám (napr. v dôsledku nesprávneho skladovania Tovar),
- b. Spotrebiteľ pred prevzatím Tovar o Vade Tovar vedel, resp. bol na Vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre Vadu Tovar poskytnutá zľava z kúpnej ceny Tovar,
- c. Vady vznikli v Záručnej dobe v dôsledku opotrebenia Tovar spôsobeného nesprávnym či nadmerným používaním Tovar,
- d. boli porušené ochranné plomby na Tovar,
- e. Vady Tovar boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do Tovar alebo jeho súčastí,
- f. ak sa Tovar reklamuje po uplynutí Záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má Tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti (dátum spotreby alebo doba minimálnej trvanlivosti).

4.11. Záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia Tovar Spotrebiteľom.

4.12. Predávajúci je povinný poskytnúť Spotrebiteľovi záruku v písomnej forme (ďalej len ako „Záručný list“) vždy, keď o to Spotrebiteľ Predávajúceho požiada. Ak to povaha predávaného Tovar umožňuje, postačí, ak Predávajúci namiesto Záručného listu Spotrebiteľovi vydá Doklad o kúpe. Predávajúci ďalej vydá Záručný list Spotrebiteľovi v prípade, ak si jeho vydanie vyžaduje povaha predávaného Tovar. Záručný list obsahuje označenie Predávajúceho, obsah, rozsah a podmienky poskytnutej záruky.

4.13. Doba od uplatnenia Reklamácie až do doby, kedy bol Spotrebiteľ povinný reklamovaný Tovar prevziať, sa do Záručnej doby nezapočítava. Predávajúci je povinný vydať Spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

4.14. Ak dôjde k výmene Tovar začne plynúť Záručná doba znova od prevzatia nového Tovar Spotrebiteľom.

Lehota na uplatnenie reklamácie

4.15. Spotrebiteľ je povinný uplatniť Reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení Vady Tovar, najneskôr však do uplynutia Záručnej doby, inak práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti za Vady Tovar zaniknú.

4.16. Reklamáciu Vád Tovar, ktorý sa rýchlo kazí, musí Spotrebiteľ uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe Tovar, inak práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti za Vady Tovar zaniknú.

4.17. V prípade použitého Tovar zaniknú práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti za Vady, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia použitého Tovar Spotrebiteľom

alebo do doby uplynutia kratšej Záručnej doby, na ktorej sa Predávajúci a Spotrebiteľ dohodli.

Spôsob vybavenia reklamácie

- 4.18. Predávajúci vydá Spotrebiteľovi potvrdenie o prijatej Reklamácií do piatich dní odo dňa jej riadneho uplatnenia, najneskôr však spolu s Reklamačným záznamom (tak ako je definovaný v bode 4.23 týchto VOP).
- 4.19. Na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z práv podľa bodov 4.21 a 4.22 týchto VOP uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť 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 Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Predávajúci bezodkladne informuje Spotrebiteľa (osobne, telefonicky, prostredníctvom SMS – správy, emailom alebo poštovou zásielkou) o spôsobe vybavenia Reklamácie.
- 4.20. Predávajúci vybaví Reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie (ďalej len ako „Lehota na vybavenie Reklamácie“). Po uplynutí Lehoty na vybavenie Reklamácie má Spotrebiteľ právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.
- 4.21. 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. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia Vady požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa Vada týka len súčasti Tovar, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Kúpnu cenu Tovar alebo závažnosť Vady. Predávajúci môže podľa vlastnej úvahy vždy namiesto odstránenia Vady vymeniť Tovar s Vadou za Tovar bez väd, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4.22. Ak ide o Vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez Vady, má Spotrebiteľ právo na výmenu Tovar alebo má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy. 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 Tovar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľné Vady, ktoré nebránia, aby sa Tovar riadne užíval, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.
- 4.23. Predávajúci vydá Spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie (ďalej len „Reklamačný záznam“) najneskôr do 30 dní odo dňa riadneho uplatnenia Reklamácie. Predávajúci zašle Reklamačný záznam Spotrebiteľovi na emailovú adresu Spotrebiteľa uvedenú pri Registrácii alebo Reklamačný záznam odovzdá Spotrebiteľovi osobne pri vybavovaní Reklamácie.
- 4.24. Predávajúci je oprávnený vybaviť Reklamáciu uplatnenú do 12 mesiacov od kúpy jej zamietnutím len na základe odborného posúdenia (ďalej len ako „Odborné posúdenie“). Predávajúci je povinný poskytnúť Spotrebiteľovi kópiu Odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie Reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia Reklamácie.

4.25. V prípade zamietnutia Reklamácie uplatnenej po uplynutí 12 mesiacov od kúpy Predávajúci poskytne Spotrebiteľovi informáciu kam môže Spotrebiteľ zaslať Tovar na Odborné posúdenie. Náklady na takéto Odborné posúdenie znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok. Ak sa Odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho Spotrebiteľ môže opätovne uplatniť Reklamáciu a takáto Reklamácia nemôže byť zamietnutá.

5. Článok

Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Spotrebiteľa

- 5.1. Ustanovenia tohto článku VOP sa vzťahujú výlučne na Spotrebiteľov – fyzické osoby, ktoré pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy s Predávajúcim vystupovali v postavení Spotrebiteľa.
- 5.2. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy a vrátiť Tovar nadobudnutý prostredníctvom Portálu bez udania dôvodu v lehote 14 dní odo dňa prevzatia Tvaru. (ďalej aj ako „Lehota na odstúpenie od Zmluvy“).
- 5.3. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie Spotrebiteľa o odstúpení od Zmluvy (ďalej len ako „Oznámenie o odstúpení“) bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň Lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy znáša Spotrebiteľ.
- 5.4. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Predávajúceho zaslaním Oznámenia o odstúpení na emailovú adresu Predávajúceho: office@bistromex.sk alebo na korešpondenčnú adresu Predávajúceho: Radovan Krčula, J.Š.Šikuru 10644/76, 036 08 Martin.
- 5.5. Oznámením o odstúpení sa na účely týchto VOP rozumie akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Spotrebiteľa adresované Predávajúcemu, ktorým Spotrebiteľ vyjadrí svoju vôľu odstúpiť od uzavretej Kúpnej zmluvy. Oznámenie o odstúpení by malo obsahovať aspoň nasledovné minimálne obsahové náležitosti:
 - a. identifikačné údaje Predávajúceho v rozsahu obchodné meno a sídlo;
 - b. identifikačné údaje Spotrebiteľa v rozsahu meno, priezvisko, adresa Miesta dodania;
 - c. číslo Objednávky;
 - d. presnú špecifikáciu Tvaru, od ktorého kúpy Spotrebiteľ odstupuje;
 - e. v prípade písomného Oznámenia o odstúpení aj dátum jeho spísania a vlastnoručný podpis Spotrebiteľa.
- 5.6. Spotrebiteľ môže na odstúpenie od Zmluvy vždy využiť aj formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorého vzor je dostupný na Internetovej stránke Predávajúceho. Vzorové tlačivo na odstúpenie od Zmluvy bude Spotrebiteľovi odoslané aj e-mailom pri potvrdení Objednávky.
- 5.7. Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od Kúpnej Zmluvy:

- a.1. 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,
- a.2. predaji 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,
- a.3. predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- a.4. predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- a.5. predaji 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,
- a.6. predaji tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- a.7. predaji 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,
- a.8. 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,
- a.9. predaji zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- a.10. predaji periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- a.11. o 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,
- a.12. o 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.

- a.13. v prípade, že predmetom kúpnej zmluvy je darčekový poukaz, ktorý bol spotrebiteľom vybratý z ochranného obalu (tj. napr. z obálky), lebo v takomto prípade dochádza k zverejneniu tajného jednorazového kódu, ktorý je týmto znehodnotený a spotrebovaný.
- 5.8. V prípade odstúpenia od zmluvy, Kupujúci spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom bežnej pošty a zmysle ods. 3 § 9 Zákona č.102/2014 Z.z. aj dodatočné náklady, ak si Kupujúci spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim.
- 5.9. Kupujúci má povinnosť uhradiť pomernú časť ceny v prípade odstúpenia od zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie služieb a jej plnenie už začalo;
- 5.10. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa doručenia Oznámenia o odstúpení, vrátiť Spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou (ďalej len ako „Platby“). Predávajúci nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi Platby pred tým, ako mu je Tovar doručený alebo pokiaľ Spotrebiteľ nepreukáže odoslanie Tvaru Predávajúcemu, okrem prípadov, kedy si Tovar vyzdvihuje Predávajúci osobne alebo prostredníctvom ním poverenej tretej osoby.
- 5.11. Predávajúci je povinný vrátiť Spotrebiteľovi prijaté Platby rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri úhrade Kúpnej ceny. Tým nie je dotknuté právo Spotrebiteľa dohodnúť sa s Predávajúcim na inom spôsobe vrátenia Platby, ak v súvislosti s tým Spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- 5.12. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy zaslať Tovar späť Predávajúcemu prostredníctvom poštovej prepravy alebo ho odovzdať Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie Tvaru. Pri odstúpení od Kúpnej zmluvy Spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie Tvaru Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie Tvaru.
- 5.13. Ak vzhľadom na povahu Tvaru nie je možné Tovar odoslať späť Predávajúcemu poštou, Predávajúci zabezpečí vyzdvihnutie Tvaru u Spotrebiteľa na svoje vlastné náklady bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa doručenia Oznámenia o odstúpení.
- 5.14. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy je Spotrebiteľ povinný vrátiť Predávajúcemu Tovar úplný a nepoškodený. V opačnom prípade má Predávajúci nárok na náhradu škody a/alebo nárok na vydanie bezdôvodného obohatenia.

6. Článok

Informácia o možnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov

- 6.1. Ustanovenia tohto článku VOP vychádzajú z ustanovení Zákona č. 391/2015 Z.z. a vzťahujú sa výlučne na tých Spotrebiteľov – fyzické osoby, ktoré pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy s Predávajúcim vystupovali v pozícii Spotrebiteľa.
- 6.2. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ďalej len ako „ARS“) je postup zameraný na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi Predávajúcim

(podnikateľom) a Spotrebiteľom (Spotrebiteľom) a na predchádzanie vzniku súdnych sporov medzi týmito subjektmi. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho Reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ako „Subjekt ARS“), ak Predávajúci na žiadosť Spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania (ďalej len ako „Návrh“).

- 6.3. Návrh sa podáva príslušnému subjektu ARS. Zoznam subjektov ARS je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky na odkaze: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>. Podaním Návrhu nie je dotknutá možnosť Spotrebiteľa obrátiť sa na príslušný súd. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré Subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich Návrh podá, má Spotrebiteľ. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať:
- meno a priezvisko Spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má;
 - presné označenie Predávajúceho;
 - úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností;
 - označenie, čoho sa Spotrebiteľ domáha;
 - dátum, kedy sa Spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný;
 - vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký Návrh inému Subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii, ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona č. 391/2015 Z.z.
- 6.4. Spotrebiteľ k Návrhu priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v Návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie Návrhu môže Spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 Zákona č. 391/2015 Z.z. a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého Subjektu ARS. Ďalšie podmienky súvisiace s ARS ustanovuje Zákon č. 391/2015 Z. z.
- 6.5. Ak má Spotrebiteľ dojem, že boli porušené jeho spotrebiteľské práva, je zároveň oprávnený podať na Predávajúceho sťažnosť prostredníctvom online formulára na podanie sťažnosti v rámci platformy riešenia sporov online, ktorý je dostupný na odkaze: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

7. Článok Zľavové kupóny

- 7.1. Ak Používateľ získal alebo dostal kupón (zľavový kupón) vo forme letáku, prílohy k tlačí, emailu alebo iným spôsobom (ďalej len "Kupón") , môže si tento kupón uplatniť ako zľavu (zľavový kupón) v súlade s týmito podmienkami používania Kupónov. Výška zľavy je uvedená na Kupóne.
- 7.2. Kupóny, či už v tlačenej, elektronickej alebo inej forme, možno použiť iba pri nákupe na Portáli v súlade s týmito podmienkami používania kupónov. Platnosť a trvanie Kupónu sú uvedené na kupóne.
- 7.3. Kupón sa uplatňuje zadaním kódu na príslušnom mieste počas elektronického nákupu v sekcii Platba. Oprávnenosť získania kupónu môže podliehať kontrole spočívajúcej v predložení dokladu/spätného potvrdenia o oprávnenosti používania kupónu. Oprávnenosť použitia kupónu zadaného elektronicke je automaticky kontrolovaná elektronickým systémom.
- 7.4. Použitím Kupónu Zákazník vyjadruje svoj nepodmienečný a neodvolateľný súhlas byť viazaný týmito podmienkami na používanie Kupónov. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu zrušiť alebo zmeniť podmienky používania kupónov. Kupóny sú vlastníctvom Predávajúceho. Právo používať Kupón je viazané na osobu pôvodného príjemcu (osobné právo) a nemôže byť prevedené na inú osobu, ak nie je na kupóne uvedené inak.
- 7.5. Kupóny sa nesmú kopírovať, reprodukovat', distribuovať, scudzovať alebo publikovať, či už priamo alebo nepriamo (prostredníctvom inej osoby), alebo akýmkoľvek iným spôsobom. Kupóny akokoľvek distribuované, zobrazované alebo inak uvádzané do obehu bez predchádzajúceho súhlasu Predávajúceho (tzv. neautorizované nakladanie s kupónom) sú neplatné a nevznikajú z nich nijaké majetkové práva.
- 7.6. Ak nie je výslovne uvedené inak, vydaný kupón:
 - a. bude platný pre použitie Zákazníkom iba raz (tzv. jednorazové použitie), ak nie je uvedené inak
 - b. nesmie byť použitý v spojení s iným kupónom, ak nie je uvedené inak,
 - c. nie je možné vymeniť za hotovosť.
- 7.7. Získanie a použitie Kupónu ako formy Bonusu môže byť limitované len na niektoré druhy tovarov alebo môže byť naviazané na splnenie inej podmienky (napríklad pre uplatnenie kupónu bude musieť Zákazník zakúpiť tovar v určitej minimálnej výške).
- 7.8. Výška zľavy prislúchajúca ku kupónu je uvedená na kupóne. Zľava bude odpočítaná po splnení všetkých podmienok uplatnenia Kupónu z kúpnej ceny. Ak je to na kupóne uvedené, kupón sa môže vzťahovať aj na Náklady na dodanie alebo Náklady na balenie.
- 7.9. Používaním Kupónu Zákazník zodpovedá Predávajúcemu, že je riadny a oprávnený príjemca a držiteľ Kupónu a súčasne, že ho používa v dobrej viere (dobromyseľne). Ak vznikne dôvodné podozrenie zo strany Predávajúceho, že Zákazník je nedobromyseľný držiteľ, napr. tým, že Kupóny získa inak, ako je uvedené v týchto

VOP (kúpou, podvodom) alebo sa dopúšťa priestupku, alebo iného protiprávneho konania, Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne odmietnuť prijatie Kupónu získaného v rozpore s týmito VOP alebo si vyhradzuje právo zrušiť akýkoľvek Kupón. Predávajúci si vyhradzuje právo prijať akékoľvek ďalšie opatrenia, ktoré považuje za vhodné v takýchto prípadoch.

- 7.10. Predávajúci nenesie nijakú zodpovednosť za akúkoľvek finančnú stratu vzniknutú z odmietnutia, zrušenia alebo odobratia akéhokoľvek Kupónu, alebo neschopnosti Zákazníka riadne si uplatniť nároky z Kupónu, prípadne z iného dôvodu.
- 7.11. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť, ukončiť platnosť všetkých kupónov alebo meniť ich podmienky kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia.

8. Článok

Všeobecné obchodné podmienky pre Podnikateľov

- 8.1. Ustanovenia tohto článku VOP sa vzťahujú výlučne na Podnikateľov – fyzické osoby a právnické osoby, ktoré pri uzatváraní Kúpnej zmluvy nevystupovali ako Spotrebiteľia - tj. nespĺňali definíciu uvedenú v ods. 1.8 týchto VOP ale spĺňali definíciu uvedenú v ods. 1.9 týchto VOP.
- 8.2. Ak sa na zakúpenom Tovare z dôvodu rozporu s Kúpnu zmluvou vyskytne Vada má Podnikateľ právo uplatniť Reklamáciu za podmienok uvedených v článku 4 týchto VOP s tým, že Záručná doba Tovar, ktorý nemá charakter potravinárskych výrobkov, definovaná v odseku 4.9 týchto VOP sa skraca na 12 mesiacov a s výnimkou odseku 4.17 týchto VOP - ustanovenia odseku 4.17 sa nepoužijú.
- 8.3. Podnikateľ je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy a vrátiť Tovar nadobudnutý prostredníctvom Portálu len po dosiahnutí vzájomnej dohody s Predávajúcim. Ak takáto vzájomná dohoda vznikne, musí mať formu písomného dodatku ku Kúpnej zmluve, ktorý definuje ako, za akých okolností a za akých podmienok dôjde k predčasnému ukončeniu Kúpnej zmluvy a vysporiadaniu vzájomných záväzkov. Súčasťou takejto dohody môže byť ujednanie o Zmluvnej pokute, jej výške a spôsobe úhrady.

9. Článok

Záverečné ustanovenia

- 9.1. Predávajúci je oprávnený tieto VOP upravovať najmä z dôvodu zmien právnych predpisov, technologických zmien, ale aj z dôvodu rozšírenia a/alebo zmien ponuky svojich služieb. Upravené VOP sa použijú na Objednávky potvrdené odo dňa účinnosti zmenených VOP.
- 9.2. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Kúpnej zmluvy uzavretej medzi Predávajúcim a Zákazníkom. V prípade, ak Predávajúci a Zákazník uzatvoria písomnú Kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto VOP, majú ustanovenia písomnej Kúpnej zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.
- 9.3. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť tieto VOP. Zmeny a doplnky VOP vstupujú do účinnosti dňom ich uverejnenia na Internetovej stránke Predávajúceho. Dňom uverejnenia nových VOP strácajú predošlé VOP účinnosť. Zmeny a doplnenia VOP však nebudú žiadnym spôsobom porušovať alebo

obmedzovať práva Zákazníka vyplývajúce z Objednávok potvrdených Predávajúcim pred nadobudnutím účinnosti nových VOP.

9.4. V prípade, ak by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo prehlásené za neplatné, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení.

9.5. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 16.11.2022.

V Martine, dňa 15.11.2022