**Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok**

**I.**

**Základné ustanovenia**

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „obchodné podmienky“) sú vydané:

Ing. Denisa Džuganová

IČO: 53 930 011

DIČ: 1085649356

so sídlom: Laborecká 2875/17, 052 01 Spišská Nová Ves

zapísané v živnostenskom registri Okresného úradu Spišská Nová Ves

telefonický kontakt: 00421 949 241 251

e-mail: [info@denisadzuganova.com](mailto:info@denisadzuganova.com)

web: [www.denisadzuganova.com](http://www.denisadzuganova.com)

(ďalej len „**predávajúci**“)

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej tiež ako „**VOP**“) upravujú vzájomné práva a povinnosti predávajúceho a fyzickej osoby, ktorá uzatvára kúpnu zmluvu mimo svoju podnikateľskú činnosť ako spotrebiteľ, alebo v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len „**kupujúci“**) prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na webovej stránke dostupného na internetovej adrese [www.denisadzuganova.com](http://www.denisadzuganova.com) (ďalej tiež ako „**internetový obchod**“).
2. Ustanovenia obchodných podmienok sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Odchýlne dojednanie v kúpnej zmluve má prednosť pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok.
3. Tieto VOP a kúpna zmluva sa uzatvárajú v slovenskom jazyku.
4. Každý kupujúci je povinný oboznámiť sa s týmito VOP, a to ešte pred odoslaním objednávky. Zadaním objednávky kupujúci potvrdzuje svoj súhlas s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

**II.**

**Informácie o tovare a cenách**

1. Informácie o tovare a službách, vrátane uvedenia ceny jednotlivého tovaru a služieb a ich hlavných vlastností sú uvedené u jednotlivého tovaru a služieb v katalógu internetového obchodu. Ceny tovaru a služieb sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty. Ceny tovaru a služieb zostávajú v platnosti po dobu, po ktorú sú zobrazované v internetovom obchode. Toto ustanovenie nevylučuje dojednanie kúpnej zmluvy za individuálne dohodnutých podmienok.
2. Prípadné zľavy z kúpnej ceny tovaru a služieb nie je možné navzájom kombinovať, ak sa nedohodne predávajúci s kupujúcim inak.

**III.**

**Objednávka a uzavretie kúpnej zmluvy**

1. Predávajúci ponúka tovar uvedený v e-shope. Kupujúci si môže ponúkaný tovar objednať prostredníctvom e-shopu.
2. Predávajúci ponúka služby uvedené na stránke [www.denisadzuganova.com](http://www.denisadzuganova.com). Kupujúci si môže objednať služby prostredníctvom e-mailu info@denisadzuganova.com
3. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory), hradí kupujúci sám. Tieto náklady sa nelíšia od základnej sadzby.
4. Kupujúci vykonáva objednávku tovaru elektronicky – kliknutím na tlačidlo „Do košíka“ a následne riadnym vyplnením elektronického objednávkového formulára, ktorý odošle predávajúcemu. Kupujúci je povinný pri objednaní tovaru uvádzať pravdivé a úplné údaje.
5. Pri zadávaní objednávky si kupujúci vyberie tovar, počet kusov tovaru, spôsob platby a doručenia.
6. Predávajúci bezprostredne pred odoslaním objednávky informuje spotrebiteľa výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie o hlavných vlastnostiach tovaru alebo o charaktere služby, celkovej cene vrátane všetkých daní, nákladov ako aj poplatkov za dopravu, dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu na dobu určitú, a minimálnej dĺžke trvania záväzkov kupujúceho.
7. Pri predaji tovaru je každá ponuka limitovaná množstvom tovaru, ktorý má predávajúci k dispozícii. Po potvrdení objednávky je predávajúci oprávnený oznámiť kupujúcemu, že tovar je vypredaný; takéto oznámenie sa považuje za odstúpenie od zmluvy zo strany predávajúceho.
8. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu cenu uvedenú v e-shope pri konkrétnom tovare. Cena je uvedená vrátane DPH ako aj iných daní a poplatkov, vrátane nákladov na dopravu.
9. Prípadné akciové zľavy platia len pre tovar výslovne označený v akciovej ponuke predávajúceho, a to len do vypredania zásob takéhoto tovaru.
10. Pred odoslaním objednávky je kupujúcemu umožnené kontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil. Objednávku odošle kupujúci predávajúcemu kliknutím na tlačidlo „Objednať – Objednávka s povinnosťou platby“. Údaje uvedené v objednávke sú predávajúcim považované za správne. Podmienkou platnosti objednávky je vyplnenie všetkých povinných údajov v objednávkovom formulári a potvrdenie kupujúceho o tom, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami.
11. Bezodkladne po obdržaní objednávky zašle predávajúci kupujúcemu potvrdenie o obdržaní objednávky na emailovú adresu, ktorú kupujúci pri objednaní zadal. Toto potvrdenie sa považuje za uzavretie zmluvy.
12. Všetky objednávky prijaté predávajúcim sú záväzné. Kupujúci môže zrušiť objednávku, pokým nie je kupujúcemu doručené oznámenie o prijatí objednávky predávajúcim. Kupujúci môže zrušiť objednávku telefonicky na telefónnom čísle predávajúceho alebo elektronickou správou na email predávajúceho, obe uvedené v týchto obchodných podmienkach.
13. V prípade, že došlo ku zjavnej technickej chybe na strane predávajúceho pri uvedení ceny tovaru v internetovom obchode, alebo v priebehu objednávania, nie je predávajúci povinný dodať kupujúcemu tovar za túto celkom zjavne chybnú cenu ani v prípade, že kupujúcemu bolo zaslané automatické potvrdenie o obdržaní objednávky podľa týchto obchodných podmienok. Predávajúci informuje kupujúceho o chybe bez zbytočného odkladu a zašle kupujúcemu na jeho emailovú adresu pozmenenú ponuku. Pozmenená ponuka sa považuje za nový návrh kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je v takom prípade uzavretá potvrdením o prijatí kupujúcim na emailovú adresu predávajúceho.

**IV.**

**Platobné podmienky a dodanie tovaru**

1. Cenu služieb podľa kúpnej zmluvy môže kupujúci zaplatiť nasledujúcimi spôsobmi:

* bezhotovostne prevodom na bankový účet predávajúceho

1. Cenu tovaru a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa kúpnej zmluvy môže kupujúci zaplatiť nasledujúcimi spôsobmi:

* bezhotovostne platobnou bránou
* bezhotovostne prevodom na účet predávajúceho prostredníctvom platobnej brány
* dobierkou v hotovosti pri prevzatí tovaru

1. Online konzultácie nie je možné platiť bezhotovostne platobnou bránou, ani bezhotovostne prevodom na účet predávajúceho prostredníctvom platobnej brány
2. V prípade platby v hotovosti je kúpna cena splatná pri prevzatí tovaru. V prípade bezhotovostnej platby je kúpna cena splatná do 7 dní od uzavretia kúpnej zmluvy.
3. V prípade platby prostredníctvom platobnej brány postupuje kupujúci podľa pokynov príslušného poskytovateľa.
4. Predávajúci nepožaduje od kupujúceho vopred žiadnu zálohu či inú obdobnú platbu. Úhrada kúpnej ceny pred odoslaním tovaru nie je zálohou.
5. Predávajúci dodáva tovar na území Slovenskej a Českej republiky.
6. Tovar je kupujúcemu dodaný:

* na adresu určenú kupujúcim v objednávke
* elektronická publikácia v PDF a ePUB verzii je kupujúcemu okamžite po zaplatení odoslaná na emailovú adresu, ktorú kupujúci určil v objednávke

1. Voľba spôsobu dodania sa vykonáva v priebehu objednávania tovaru.
2. Náklady na dodanie tovaru v závislosti na spôsobe odoslania a prevzatia tovaru sú uvedené v objednávke kupujúceho a v potvrdení objednávky predávajúcim. V prípade, že je spôsob dopravy dohodnutý na základe zvláštnej požiadavky kupujúceho, znáša kupujúci riziko a prípadné dodatočné náklady spojené s týmto spôsobom dopravy.
3. Ak je predávajúci podľa kúpnej zmluvy povinný dodať tovar na miesto určené kupujúcim v objednávke, je kupujúci povinný prevziať tovar pri dodaní. V prípade, že je z dôvodov na strane kupujúceho nutné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom, než bolo uvedené v objednávke, je kupujúci povinný zaplatiť náklady spojené s opakovaným doručovaním tovaru, resp. náklady spojené s iným spôsobom doručenia.
4. Pri prevzatí tovaru od prepravcu je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalov tovaru a v prípade akýchkoľvek vád toto bezodkladne oznámiť prepravcovi. V prípade zistenia porušenia obalu nasvedčujúceho neoprávnenému vniknutiu do zásielky nemusí kupujúci zásielku od prepravcu prevziať.
5. Predávajúci vystaví kupujúcemu daňový doklad – faktúru. Daňový doklad je odoslaný na emailovú adresu kupujúceho.
6. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo ku tovaru zaplatením celej kúpnej ceny za tovar, vrátane nákladov na dodanie, najskôr však prevzatím tovaru. Zodpovednosť za náhodnú stratu, poškodenie či zničenie tovaru prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru alebo okamihom, kedy mal kupujúci povinnosť tovar prevziať, ale v rozpore s kúpnou zmluvou tak neurobil.

**V.**

**Odstúpenie od zmluvy**

1. Kupujúci, ktorý uzavrel kúpnu zmluvu mimo svoju podnikateľskú činnosť ako spotrebiteľ, má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť aj bez uvedenia dôvodu.
2. Lehota pre odstúpenie od zmluvy predstavuje 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.
3. Kupujúci nemôže okrem iného odstúpiť od kúpnej zmluvy:

* o poskytovaní služieb, ak boli splnené s jeho predchádzajúcim výslovným súhlasom pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy a predávajúci pred uzavretím zmluvy oznámil kupujúcemu, že v takom prípade nemá právo na odstúpenie od zmluvy a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby
* v ďalších prípadoch uvedených v § 7 ods. 6 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 v znení neskorších predpisov.

1. Pre dodržanie lehoty pre odstúpenie od zmluvy musí kupujúci odoslať prehlásenie o odstúpení v lehote pre odstúpenie od zmluvy. Odstúpenie od kúpnej zmluvy zašle kupujúci na emailovú alebo doručovaciu adresu predávajúceho uvedenú v týchto obchodných podmienkach. Predávajúci potvrdí kupujúcemu bezodkladne prijatie formulára.
2. Kupujúci, ktorý odstúpil od zmluvy, je povinný vrátiť predávajúcemu tovar do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Kupujúci znáša náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu, a to i v tom prípade, ak tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu obvyklou poštovnou cestou.
3. Ak odstúpi kupujúci od kúpnej zmluvy, nie je predávajúci povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, než mu kupujúci tovar odovzdá alebo preukáže, že tovar predávajúcemu odoslal.
4. Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale. Nárok na náhradu škody vzniknutej na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.
5. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo keď výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru prerušil výrobu alebo dovoz tovaru. Predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho prostredníctvom emailovej adresy uvedenej v objednávke a vráti v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na dodanie, ktoré od neho na základe zmluvy prijal, a to rovnakým spôsobom, poprípade spôsobom určeným kupujúcim.

**VI.**

**Práva z vadného plnenia**

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v dobe, kedy kupujúci tovar prevzal:

* má tovar vlastnosti, ktoré si strany dojednali, a ak chýba dojednanie, má také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popísal alebo ktoré kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy predávajúcim vykonanej
* sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar tohoto druhu obvykle používa
* je tovar v zodpovedajúcom množstve alebo hmotnosti
* tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov

1. V prípade výskytu vady môže kupujúci predávajúcemu predložiť reklamáciu a požadovať:

* výmenu tovaru za nový tovar
* primeranú zľavu z kúpnej ceny
* odstúpiť od zmluvy

1. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy,

* ak má tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady
* ak nemôže riadne tovar užívať pre väčší počet vád tovaru

1. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu aj v sídle alebo mieste podnikania. Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť aj u osoby určenej predávajúcim. Predávajúci je povinný kupujúcemu vydať písomné potvrdenie o tom, kedy kupujúci právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje, ako aj potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
2. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z vadného plnenia. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv vyplývajúcich mu z vadného plnenia si uplatňuje, je predávajúci alebo ním určená osoba povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch 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. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vrátane odstránenia vady musí vybaviť ihneď, pričom v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie vrátane odstránenia vady však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Márne uplynutie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a kupujúci má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje moment, kedy dôjde prejav vôle kupujúceho (uplatnenie práva z vadného plnenia) predávajúcemu.
3. Predávajúci písomne informuje kupujúceho o výsledku reklamácie, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
4. Právo z vadného plnenia kupujúcemu nepatrí, ak kupujúci pred prevzatím veci vedel, že vec má vadu, alebo ak kupujúci vadu sám spôsobil.
5. Voľbu spôsobu reklamácie a jej vybavenia, ak je viacero možností, má kupujúci.
6. Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom práv z vadného plnenia sa riadia § 499 až 510, § 596 až 600 a § 619 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a zákonom č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
7. Ďalšie práva a povinnosti strán súvisiace so zodpovednosťou predávajúceho za vady upravuje reklamačný poriadok predávajúceho.

**VII.**

**Doručovanie**

1. Zmluvné strany si môžu všetku písomnú korešpondenciu vzájomne doručovať prostredníctvom elektronickej pošty.
2. Kupujúci doručuje predávajúcemu korešpondenciu na emailovú adresu uvedenú v týchto obchodných podmienkach. Predávajúci doručuje kupujúcemu korešpondenciu na emailovú adresu uvedenú v objednávke.

**VIII.**

**Mimosúdne riešenie sporov**

1. 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 (mimosúdneho) riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Týmto nie je dotknutá možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd.
2. K mimosúdnemu riešeniu spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom: Prievozská 32, 827 99 Bratislava, IČO: 17 331 927, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr.@soi.sk. Internetová adresa: https://www.soi.sk/. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúcu sa na internetovej adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr je možné využiť pri riešení sporov medzi predávajúcim a kupujúcim z kúpnej zmluvy.
3. Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislave, internetová adresa: http://esc-sr.sk/ je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a o zmene nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).
4. Predávajúci je oprávnený k predaji tovaru na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný Okresný úrad odbor živnostenského podnikania. Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva vo vymedzenom rozsahu okrem iného dozor nad dodržiavaním zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

**IX.**

**Záverečné ustanovenia**

1. Všetky dojednania medzi predávajúcim a kupujúcim sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak vzťah založený kúpnou zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, strany sa dohodli, že vzťah sa riadi právom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce z všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Predávajúci nie je vo vzťahu ku kupujúcemu viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
3. Všetky práva k webovým stránkam predávajúceho, najmä autorské práva k obsahu, vrátane rozvrhnutia stránky, fotiek, filmov, grafiky, ochranných známok, loga a ďalšieho obsahu a prvkov, prináleží predávajúcemu. Je zakázané kopírovať, upravovať alebo inak používať webové stránky alebo ich časť bez súhlasu predávajúceho.
4. Predávajúci nenesie zodpovednosť za chyby vzniknuté v dôsledku zásahu tretích osôb do internetového obchodu alebo v dôsledku jeho použitia v rozpore s jeho určením. Kupujúci nesmie pri využívaní internetového obchodu používať postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na jeho prevádzku a nesmie vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnene zasahovať či neoprávnene užívať programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace internetový obchod a užívať internetový obchod alebo jeho časti či softwarové vybavenie takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s jeho určením či účelom.
5. Kúpna zmluva vrátane obchodných podmienok je archivovaná predávajúcim v elektronickej podobe a nie je verejne prístupná.
6. Znenie obchodných podmienok môže predávajúci meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia obchodných podmienok.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.4.2022