

## **Všeobecné obchodné podmienky E-SHOPU**

Milí návštevníci webových stránok [www.vistadoro.sk](http://www.vistadoro.sk),

práve ste sa ocitli na stránke so všeobecnými obchodnými podmienkami môjho e-shopu. Veľmi ma teší, že vás ponuka na webových stránkach [www.vistadoro.sk](http://www.vistadoro.sk) (ďalej len "web" alebo "webové rozhranie") zaujala. Prial by som si, aby pre vás bol nákup v e-shope príjemne stráveným časom, aby ste boli s nákupom úplne spokojní a presne vedeli, čo v e-shope nájdete, ako celý proces nákupu tovaru od jeho výberu až po dodávku prebieha, čo môžete očakávať a ako vyriešim vaše požiadavky. Toto všetko nájdete v týchto Všeobecných obchodných podmienkach (skrátene len "VOP").

VOP obsahujú informácie, ktoré potrebujete mať k dispozícii pred tým, než kliknete na objednávacie tlačidlo. Prečítajte si ich preto, prosím, starostlivo. Pred vlastnou objednávkou totiž zaškrtavate aj políčko "súhlasím s obchodnými podmienkami". Ak si VOP prečítate, bude váš súhlas naozaj súhlasom.

### **KEDY SA VOP UPLATŇUJÚ A AKÝ MAJÚ VZŤAH K UZAVRETIU ZMLUVY?**

VOP sa použijú pre predaj tovaru cez webové rozhranie. Samotný proces nákupu tovaru a uzavretie zmluvy je popísaný nižšie. VOP sú dokumentom, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi nami (ďalej tiež len "zmluva"). Ak by v Zmluve bola dojednaní, ktorá sa líši od textu VOP, majú ustanovenia Zmluvy prednosť.

Obsah VOP:

- I. Základné údaje o predávajúcom
- II. Dôležité pojmy, aby bolo zrejmé, o čom sa tu píše
- III. Ako na objednávku a uzatvorenie Zmluvy?
- IV. Ako je to s cenou tovaru a ako sa platí?
- V. Akým spôsobom vám bude tovar dodaný?
- VI. Odstúpenie od zmluvy
- VII. Záruka, práva z chybného plnenia a reklamačný poriadok
- VIII. Vybavovanie sťažností, riešenie spotrebiteľských sporov
- IX. Záverom

### **I. ZÁKLADNÉ ÚDAJE O PREDÁVAJÚCIM**

Meno: Jana Michaud  
IČO: 75864509  
DIČ: CZ7951202699  
Sídlo: Řehořova 1023/38, 130 00 Praha 3, Česká republika  
E-mail: [info@vistadoro.cz](mailto:info@vistadoro.cz)  
Kontaktná osoba: Jana Michaud  
Telefón: +420 777 608 422

Som zapísaný v živnostenskom registri

Adresa pre doručovanie je zhodná s adresou sídla. Na uvedenom e-maile som vám k dispozícii pre bežnú komunikáciu aj pre prípadné vybavovanie podnetov a reklamácií.

V ďalšom texte vystupujem už len ako "Predávajúci".

## **II. DÔLEŽITÉ POJMY, aby bolo zrejmé, O ČOM SA TU PÍŠE**

### **KTO JE KUPUJÚCI?**

Kupujúcim je ten, kto so mnou prostredníctvom webového rozhrania uzavrie kúpnu zmluvu, ktorú kúpi niektoré z ponúkaných položiek tovaru.

Kupujúcim môže byť ako spotrebiteľ, tak podnikateľ (podnikajúca fyzická osoba alebo právnická osoba, napr.s.r.o. alebo akciová spoločnosť).

### **KTO JE SPOTREBITEĽOM?**

Spotrebiteľom sa podľa zákona rozumie fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu povolania. Ak ste fyzická osoba a do objednávky uvediete IČO, budem mať za to, že Zmluvu uzatvárate ako podnikateľ, a nie ako spotrebiteľ.

### **AKÚ ZMLUVU SPOLU uzatvárame?**

Na predaj produktov je uzatváraná Kúpna zmluva. Proces uzatváranie zmluvy prostredníctvom webového rozhrania je opísaný podrobne v týchto VOP. Zmluva je uzatváraná v českom jazyku, archivovaná v elektronickej podobe a nie je prístupná tretím osobám. Zmluva je tvorená vašou objednávkou (vyplneným objednávkovým formulárom na webovom rozhraní) a jej prijatím z mojej strany a týmito VOP.

### **ČO JE SPOTREBITEĽSKÁ ZMLUVA?**

Je to Zmluva, v ktorej ako Kupujúci vystupuje spotrebiteľ. Spotrebiteľ má v mnohých prípadoch výhodnejšie postavenie ako ostatní kupujúci. Ak sa niektoré právo týka iba Spotrebiteľa, je to vo VOP výslovne uvedené (tj. Miesto "Kupujúci" je uvedené "Spotrebiteľ").

### **ČO JE ZMLUVA UZAVRETÁ dištančným SPÔSOBOM?**

Jedná sa o Zmluvu, ktorá je uzavretá prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, tj. Je uzavretá, bez toho aby sme sa museli osobne stretnúť, pretože k jej uzavretiu využívame webové rozhranie. Náklady spojené s použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (najmä náklady na internetové pripojenie a prípadné telefónne hovory) si ako Kupujúci hradíte sami a nelíši sa od bežnej sadzby účtované vašim operátorom, resp. poskytovateľom internetového pripojenia. Uskutočnením objednávky výslovne súhlasíte s použitím prostriedkov komunikácie na diaľku.

### **AKÝM ZÁKONOM SA ZMLUVNÝ VZŤAH MEDZI NAMI RIADI?**

Sú to platné právne predpisy Českej republiky, najmä zákon č. 89/2012 Zb. Občiansky zákonník (ďalej tiež len "NOZ") a v prípadoch, keď je Kupujúcim spotrebiteľ, je to aj zákon č. 634/1992 Zb. O ochrane spotrebiteľa .

### **III. AKO NA OBJEDNÁVKU A UZAVRETIE ZMLUVY?**

1. Ako Kupujúci objednávate tovar cez webové rozhranie, tj. Skrze objednávkový systém na webových stránkach, vyplnením tam umiestneného objednávkového formulára.

2. POPIS TOVARU: Na webovom rozhraní nájdete zoznam tovaru a podrobný popis jednotlivých položiek a ich prípadných variantov a ak je to u daného produktu potrebné, aj s uvedením ďalších dôležitých informácií k tovaru, najmä návodu na jeho používanie, expirácie či trvanlivosti, pokynov na skladovanie a uchovávanie pod.

Prezentácia tovaru uvedená na webovom rozhraní je informatívneho charakteru.

Ako predávajúci nie som povinný uzavrieť Zmluvu. Ustanovenie § 1732 ods. 2. NOZ sa neuplatňuje.

3. Objednanie tovaru. Pre objednanie tovaru cez webové rozhranie slúži objednávkový formulár, kde ako Kupujúci vyplníte meno, priezvisko alebo firmu, popr. IČO, DIČ, informácie o objednávanom tovare (vložením objednávaného tovaru do "košíka" webového rozhrania obchodu a uvedením počtu / množstva objednávaného tovaru, prípadne aj varianty tovaru, ak je ich ponúkané viac), fakturačnú adresu a dodaciu adresu (ak je odlišná ), e-mail, telefónny kontakt a vyberiete spôsob úhrady a spôsob doručenia tovaru

Pred odoslaním objednávky vám je umožnené skontrolovať a meniť údaje vložené do objednávkového formulára a prípadne ešte opraviť vzniknuté chyby a nezrovnalosti. Objednávku odošlete kliknutím na odberové tlačidlo pod objednávkou.

O prijatí objednávky uskutočnenej prostredníctvom objednávkového formulára na webovom rozhraní vás budem informovať e-mailom zaslaným na vašu elektronickú adresu. Doručením tohto potvrdenia o prijatí objednávky na vašu elektronickú adresu uvedenú v objednávke je Zmluva uzavretá.

Akékoľvek zmeny uzatvorenej zmluvy (vrátane zrušenia objednávky) sú možné len na základe dohody medzi nami. Do doby uzatvorenia zmluvy môžete svoju objednávku zrušiť e-mailom poslaným na moju elektronickú adresu uvedenú v čl. I. týchto VOP.

4. Ako Predávajúci si vyhradzujem právo zrušiť objednávku alebo jej časť pred uzavretím zmluvy, ak sa tovar už nevyrába alebo ak dôjde k vyčerpaniu skladových zásob a dodávateľ nie je dlhodobejšie schopný dodať nové skladové zásoby. Z rovnakých dôvodov som oprávnený aj odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy (lebo by som nebol schopný vašim požiadavkám vyhovieť), pričom odstúpenie môže byť urobené zaslaním písomného odstúpenia s uvedením dôvodov na váš mailový kontakt a nadobúda účinnosť okamihom jeho doručenia. Ak by nastala situácia, že ste ako Kupujúci už predtým uhradili celú alebo časť kúpnej ceny, prijaté finančné plnenie vám v tomto prípade vrátim s vami dohodnutým spôsobom, prípadne ak nedôjde k dohode, potom rovnakým spôsobom, ako bola platba uhradená z vašej strany. Doba vrátenie prijatého plnenia závisí od zvoleného spôsobu platby, neprekročí však dobu 14 dní od okamihu informovania o nemožnosti dodať tovar alebo účinnosti odstúpenia od zmluvy.

Tovar nevedieme skladom a objednávame ho pre vás na mieru u dodávateľa. Dodacia lehota sa teda pohybuje v rozmedzí 6-8 týždňov. Počítajte však prosím s tým, že ide naozaj o predpokladaný dátum, ktoré sa v niektorých prípadoch

môže meniť vzhľadom k tomu, že tovar je dodávaný aj z krajín mimo EÚ a dodávateľ nemôže úplne ovplyvniť dobu dodania v závislosti na nutnosti colného odbavenia a ďalších vonkajších okolností .

5. V pochybnostiach vás môžem kontaktovať za účelom overenia pravosti objednávky a ak sa nepodarí pravosť objednávky overiť, má sa zato, že objednávka vôbec nebola podaná a takou objednávkou sa naďalej nezaobieram.

6. Objednávať tovar cez webové rozhranie alebo e-mail je možné 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Upozorňujem, že výnimočne môže dôjsť k dočasnej nedostupnosti webu v dôsledku nutnej údržby webu alebo v dôsledku okolností, za ktoré neodpovedám, ako sú výpadky pripojenia k internetovej sieti a pod.

7. Vlastnícke právo k tovaru na vás ako Kupujúceho prechádza v okamihu, keď sú splnené obe nasledujúce podmienky - je uhradená celá kúpna cena a tovar ste prevzali.

#### **IV. AKO JE TO S CENOU TOVARU A AKO SA PLATÍ?**

1. CENA TOVARU: Na webovom rozhraní je pri tovare vždy uvedená aj cena. Cena je uvedená vrátane dane z pridanej hodnoty. Cena je platná po celú dobu, kedy je na webovom rozhraní uvedená. K cene tovaru je pripočítané dopravné (pozrite podrobnejšie článok V. týchto VOP). Konečná kalkulovaná cena uvedená v súhrne objednávky (tj. predtým, než kliknete na odberové tlačidlo) je už uvedená vrátane dopravného.

2. Dohodnutou cenou je cena uvedená u produktu v okamihu odoslania Vašej objednávky. Ak by došlo k zjavnej chybe pri uvedení ceny na webovom rozhraní (tým je myslený predovšetkým preklep, chyba pri zadávaní ceny) alebo obdobné chybe v procese uzatvárania zmluvy, potom nie som povinný vám za takú zjavne chybnú cenu tovar dodať, a to ani v prípade, že došlo k automatickému potvrdeniu o prijatí objednávky. V prípade, že by už došlo z vašej strany aj k úhrade tejto zjavne chybné ceny, som oprávnený od zmluvy odstúpiť a uhradenú sumu vám v tom prípade vrátiť. Ak dôjde k zmene ceny v čase medzi odoslaním vašej objednávky a jej potvrdením z mojej strany, platí cena platná v okamihu odoslania objednávky, ak nedôjde medzi nami k inej výslovnej dohode.

3. Ak nie je medzi nami výslovne dohodnuté inak, som povinný vám tovar dodať až po úplnom zaplatení dohodnutej ceny.

4. Spôsob platby: Dohodnutú cenu je možné uhradiť nasledujúcim spôsobom:

- Bezhotovostne (klasickým) bankovým prevodom na môj bankový účet: pokyny k platbe obdržíte e-mailom, a to v podobe zálohovej faktúry na 50% z hodnoty objednávky (bez dopravného) v okamihu objednania a následne faktúry na doplatok zostávajúcej sumy, a to pred odoslaním tovaru. Pri platbe, prosím, nezabudnite uviesť príslušný variabilný symbol, aby mohla byť platba rýchlo spárovaná a produkt čo najskôr dodaný.

-Bezhotovostne online platobnou kartou prostredníctvom platobného portálu.

Online platby pre nás zabezpečuje platobná brána ComGate. Poskytovateľ služby, spoločnosť ComGate Payments, a.s., je licencovaná Platobné inštitúcie pôsobiace pod dohľadom Národnej banky. Platby prebiehajúce skrze platobnú bránu sú plne zabezpečené a všetky informácie sú šifrované.

Postup platby kartou:

Do rozhrania platobnej brány ComGate zadáte číslo karty, dátum platnosti a CVC kód - tri čísla, ktoré nájdete v podpisovom prúžku na zadnej strane karty. Všetko je zabezpečené štandardom 3D Secure, a tak budete pravdepodobne požiadaní o zadanie číselného kódu, ktorý dostanete SMSkou od svojej banky.

### **Zryhľená platba bankovým prevodom cez rozhranie ComGate**

Okamžitá platba prostredníctvom internetového bankovníctva. Platobná brána ComGate vás presmeruje do vášho internetového bankovníctva, kam sa prihlásite ako obvykle a tu potvrdíte už pripravený platobný príkaz.

Po dokončení platby budete presmerovaní späť do obchodu. Platba je potvrdená okamžite, budeme bez odkladu pokračovať v realizácii objednávky.

Kontakty pre prípadné reklamácie alebo otázky k platbám:

ComGate Payments, a.s.  
Gočárova trieda 1754 / 48b, Hradec Králové  
E-mail: platby-podpora@comgate.cz  
Tel: +420 228 224 267

Platobné metódy sú napojené na platobnú bránu spoločnosti ComGate, ktorá poskytuje zabezpečenú technológiu prijímanie platobných kariet a online bankovních prevodov. Čísla platobných kariet, kreditných kariet a heslá k elektronickému bankovníctvu zadávate pomocou zabezpečeného a dôveryhodného kanálu spoločnosti ComGate údaje so mnou uvedené spoločnosť nezdieľa a nemám k nim prístup.

5. Splatnosť Kúpnej ceny: Všetky naše výrobky sú vyrábané na mieru a zadávané do výroby až podľa konkrétneho priania zákazníka. Z tohto dôvodu požadujeme zloženie nevratné zálohy vo výške 50% kúpnej ceny. Nenávratná záloha je splatná do 14 dní od potvrdenia prijatia objednávky. Dátum splatnosti je uvedený na zaslané proforma faktúre. Doplatok kúpnej ceny je splatný pred dodaním tovaru podľa konečnej faktúry. Kúpna cena je zaplatená v okamihu, keď je príslušná suma pripísaná na môj bankový účet.

Ustanovenie § 2119 ods. 1 NOZ sa neuplatňuje.

Tovar nie je možné hradiť formou splátkového kalendára.

6. Faktúra zároveň slúži aj ako dodací doklad a doklad o záruke.

## **V. AKO VÁM bude tovar dodaný?**

1. SPÔSOB DODANIA. Tovar je možné dodať prostredníctvom prepravca na Vami uvedenú doručovaciu adresu. Spôsob dodania vyberiete na webovom rozhraní pri objednávke tovaru. Moja povinnosť dodať tovar je splnená odovzdaním tovaru prepravcovi, ktorého ste si pri objednávke vybrali. Ak by ste bezdôvodne odmietli prevziať tovar, nepovažuje sa v takom prípade moja povinnosť dodať tovar za nesplnenú a nie je považovaná ani za odstúpenie od zmluvy z vašej strany. Pri prevzatí zásielky si, prosím, vždy skontrolujte neporušenosť obalu, a ak zistíte nedostatky, uplatnite je ihneď u prepravca a kontaktujte ma (podrobnosti nižšie v časti o uplatňovaní reklamácie). Odmietnutie zásielky s poškodeným obalom sa

nepovažuje za bezdôvodné odmietnutie prevzatia zásielky. Naopak, ak podpisom dodacieho listu alebo súpisu balíkov prepravca alebo obdobného dokumentu potvrdíte prevzatia zásielky, má sa zato, že tovar bol dodaný v neporušenom obale a nie je možné už reklamovať tovar z dôvodu porušenia celistvosti obalu.

2. DODACIA LEHOTA. Dĺžka dodacie lehoty závisí od zvoleného spôsobu dopravy, zvoleného spôsobu platby a na dostupnosti vybraného tovaru. Tovar je pripravený na expedíciu obvykle do 3 pracovných dní po tom, kedy bude platba pripísaná na môj bankovný účet. O expedícii a predpokladanej dobe dodania obdržíte informáciu na váš e-mail zadaný v objednávke, popr. sms správou. Dodacia lehota u tovaru je spravidla do 4 pracovných dní od odovzdania tovaru prepravcovi, ak nie je na webovom rozhraní výslovne uvedené inak. Pokiaľ by tovar nebolo možné v tejto lehote dodať, budem vás kontaktovať, aby sme dohovorili ďalší postup a ak sa nedohodneme na dodanie v neskoršej lehote, môžete ako vy, tak my od Zmluvy odstúpiť. Odstúpenie je potom účinné okamihom, kedy je doručené druhej strane zmluvy v písomnej forme poštou alebo e-mailom.

3. NÁKLADY NA DOPRAVU. Vyššie ceny za dodanie tovaru závisí na vami zvolenom spôsobu dodania a je uvedená na webovom rozhraní. Na webovom rozhraní bude uvedený aj prípadný limit objednávky, pri ktorého dosiahnutí je doprava zadarmo.

4. Ak by bolo nutné z dôvodu na vašej strane doručovať zásielku opakovane alebo iným ako objednaným spôsobom, ste povinní mi uhradiť náklady na opakované doručenie alebo na doručenie iným spôsobom, ak nebude medzi nami výslovne dohodnuté inak. V prípade, že by ste zásielku bezdôvodne odmietli prevziať, mám nárok na náhradu nákladov spojených s jej dodaním a uskladnením, ako aj ďalších nákladov, ktoré mi z dôvodu neprevzatia zásielky vzniknú.

5. Vyhradzujem si právo upraviť podrobnejšie podmienky Dodanie tovaru a dopravy v samostatnom dokumente.

## **VI. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

1. Spotrebiteľ má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Právo od kúpnej zmluvy odstúpiť vám náleží v prípadoch, kedy ide o závažnejšie chyby, ktoré nebude možné vyriešiť iným spôsobom, ďalej v prípade stále sa objavujúcich väd, ktoré boli opakovane, aspoň dvakrát, odstránené opravou, ako aj pri väčšom počte väd na tovare, najmenej tri chyby súčasne.

Právo od zmluvy odstúpiť vám založí aj nedodržania povinnosti servisu či predávajúceho vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní.

Rovnako tak budete môcť odstúpiť, ak vami zvolený spôsob vybavenia reklamácie nebude možný, napríklad nemožno dodať nový tovar, pretože sa prestalo vyrábať.

V tejto 14denné lehote musí byť odstúpenie od kúpnej zmluvy odoslať mailom na info@vistadoro.cz alebo odoslaný poštou na moju adresu uvedenú v čl. I. VOP, prípadne na túto adresu doručený osobne či prostredníctvom inej osoby. Odstúpiť možno aj vyplnením formulára, ktorý nájdete tu. V prípade použitia vzorového formulára vám bez zbytočného odkladu potvrdím jeho prijatie.

Pokiaľ toto právo využijete a odstúpite od zmluvy, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od Zmluvy mi odovzdajte alebo zašlite späť tovar, ktorý ste dostali podľa Zmluvy. Pri zasielaní tovaru zvolte doporučenú zásielku, neposielajte tovar na dobierku. Náklady na vrátenie tovaru nesiete sami. Tovar zašlite nepoškodený a neopotrebovaný, vrátane všetkých súčastí a príslušenstva a s prípadnými darčeky, ktoré ste spolu s tovarom dostali, a ak je to možné, potom aj v pôvodnom obale. Odporúčam vám tovar poistiť.

K tovaru, prosím, pripojte kópiu dokladu o platbe, faktúru alebo iný doklad či dôkaz na preukázanie, že sa jedná o tovar v e-shope zakúpený v lehote 14 dní pred odstúpením od zmluvy. Výrazne tým urýchlíte vybavenie celej záležitosti. Samotné nepredloženie týchto dokladov však nebráni vybavenie vášho odstúpenia od zmluvy. Ak ste už predtým tieto údaje nezaslali v samostatnom oznámení o odstúpení od zmluvy (napr. Vyplnením vo vzorovom formulári), pripojte, prosím, aj údaj o voľbe spôsobu vrátenia peňazí, ak ich nechcete vrátiť rovnakým spôsobom, ako ste platbu hradili.

Prosím vezmite na vedomie, že podľa § 1837 NOZ nemôže ani Spotrebiteľ odstúpiť od Zmluvy:

- o dodávke tovaru, ktorý bol upravený podľa prania spotrebiteľa alebo pre jeho osobu,

V týchto prípadoch tak odstúpenia od Zmluvy neumožňujem ani Kupujúcim, ktorí nie sú spotrebiteľia.

2. Najneskôr do 14 dní od odstúpenia od Zmluvy podľa ods. 1 vám vrátim peniaze, ktoré som od vás prijal ako platbu za tovar, vrátane nákladov na dopravu a akékoľvek ďalšie náklady s dodaním tovaru uhradených. Ak ste však pri objednaní tovaru nezvolili najlacnejší spôsob dodania tovaru, podľa zákona vám vrátim sumu zodpovedajúcu najlacnejšiemu ponúkanému dodaniu tovaru. Nie som však povinný vám peniaze vrátiť skôr, ako tovar odovzdáte späť alebo preukážete, že ste tovar odoslali na adresu uvedenú v čl. I. VOP. Peniaze vám vrátim rovnakým spôsobom, akým ste mi ich uhradili (tj. napr. bankovým prevodom), leda by ste súhlasili s iným spôsobom platby, s ktorým by pre vás neboli spojené ďalšie náklady. Upozorňujeme, že ak bude tovar vrátený poškodený, opotrebovaný alebo čiastočne spotrebovaný, vzniká mi nárok na náhradu škody tým vzniknuté a mám právo si tento nárok jednostranne započítať proti vášmu nároku na vrátenie kúpnej ceny, a teda v takom prípade by som vám vrátil iba rozdiel medzi kúpnu cenou (vrátane nákladov na dopravu) a sumou odpovedajúcou vzniknuté ujme.

3. V prípade, že by z vašej strany nedošlo k úhrade celej ceny ani do 20 dní po jej splatnosti, zmluva sa ruší. V prípade, že som od vás dostal pred tým čiastočnú platbu na kúpnu cenu, vrátim vám ju do týždňa od zrušenia zmluvy, ak nebude medzi nami výslovne dohodnuté inak.

4. Ako vy ako Kupujúci, tak ja ako predávajúci sme ďalej oprávnení odstúpiť od Zmluvy v prípadoch ustanovených zákonom alebo uvedených v týchto VOP.

5. Ak je vám spoločne s produktom poskytnutý darček, je darovacia zmluva medzi nami uzatvorená s rozvázovacej podmienkou, že ak dôjde k odstúpeniu od Zmluvy z vašej strany bez uvedenia dôvodov, stráca darovacia zmluva účinnosť a ste povinní mi poskytnutý darček najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy vrátiť. Všetky darčeky a bonusy sú zasielané či sprístupnené až po úhrade dohodnutej ceny produktu, ak nie je na webovom rozhraní uvedené inak.

## **VII. ZÁRUKA, PRÁVA Z VADNÉHO PLNENIA, REKLAMAČNÝ PORIADOK**

1. Práva vznikajúce z chybného plnenia sa riadi platnými právnymi predpisy, najmä ustanoveniami § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2161 až 2174 NOZ.
2. Práva zo záruky sa riadi najmä ustanoveniami § 2113 až 2117 NOZ a § 2161 až 2164 NOZ.
3. Ako Predávajúci vám odpovedám, že tovar pri prevzatí nemá vady. Ak ste spotrebiteľom, potom v prípade, že sa vada prejaví do 6 mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola chybná už pri prevzatí. Spotrebiteľovi ďalej odpovedám aj za to, že sa vady nevyskytnú v záručnej dobe, ktorá činí 60 mesiacov od prevzatia tovaru, ak nie je na tovare uvedené inak. Ak je tovarom vec podliehajúca rýchlej skaze, je na nej miesto záručnej doby vyznačená doba, po ktorú je možné vec použiť (po túto dobu je poskytovaná záruka za akosť). Upozorňujem, že pri porovnaní dodaného tovaru môže byť drobný rozdiel v farebnosti dodaného tovaru oproti farbe, ako sa javí na monitore počítača, tabletu či mobilného telefónu, vzhľadom k rôznemu nastaveniu farebnosti monitorov. Taká drobná odchýlka preto nie je dôvodom pre reklamáciu.
4. V prípade výskytu vady, ktorú nemožno odstrániť, alebo v prípade opakovaného výskytu vady alebo výskytu väčšieho počtu vád máte právo požadovať výmenu tovaru za nový alebo od Zmluvy odstúpiť. V prípade odstrániteľnej vady na doteraz nepoužitom tovaru môžete požadovať odstránenie vady alebo primeranú zľavu z ceny alebo, ak nie je to neúmerné, požadovať výmenu tovaru za nový. V prípade, že neodstúpíte od Zmluvy alebo neuplatníte právo na dodanie nového tovaru bez vád alebo opravu tovaru, môžete požadovať primeranú zľavu. Primeranú zľavu môžete žiadať aj v prípade, že by som nebol schopný vám nový alebo po oprave funkčný tovar bez vád dodať, rovnako aj v prípade, že by som neuskutočnil nápravu v primeranom čase alebo že by vám zaistenie nápravy pôsobilo značné ťažkosti.
5. Práva z chybného plnenia vám nepatrí, ak by ste pred prevzatím tovaru vedeli, že tovar má vadu, alebo by ste vadu sami spôsobili. Záruka a nároky zo zodpovednosti za vady sa nevzťahujú na chyby spôsobené nesprávnym užívaním.
6. Reklamáciu prosím uplatníte bez zbytočného odkladu po zistení vád. O reklamácií ma môžete vopred informovať aj e-mailom. Privítam, ak k reklamácií priložíte aj faktúru alebo iný doklad o kúpi, popis reklamovanej závady a návrh riešenia reklamácie. Reklamáciu vybavím bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní, pokiaľ sa výslovne nedohodneme inak. O uplatnení a vybavení reklamácie vám poskytnem písomné potvrdenie. Ak je na základe vašej objednávky tovar dodávaný prostredníctvom prepravca, žiadam vás o kontrolu zásielky za prítomnosti prepravca a v prípade zistenia poškodenia zásielky o reklamáciu priamo u prepravca. Prepravce následne spíše s adresátom protokol o zistení nedostatku a zásielka bude doručená späť odosielateľovi. Ako Kupujúci ste oprávnení odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode so Zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku od prepravca prevezmete, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravca. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu [info@vistadoro.cz](mailto:info@vistadoro.cz), spísať s prepravcom škodový protokol a tento nám bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky mi dáva možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor so zmluvou.



## **VIII. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, riešení spotrebiteľských sporov**

1. Ak máte k uzavretej Zmluve, jej plnenia či našej činnosti nejakú sťažnosť, kontaktujte ma prosím na elektronickej adrese [info@vistadoro.cz](mailto:info@vistadoro.cz).
2. Podnikám na základe živnostenského oprávnenia, kontrolným orgánom je príslušný živnostenský úrad, dohľad nad dodržiavaním predpisov o ochrane spotrebiteľov vykonáva Česká obchodná inšpekcia. Dodržiavanie predpisov o ochrane osobných údajov dozoruje Úrad na ochranu osobných údajov. Aj na tieto orgány sa môžete obrátiť so svojimi sťažnosťami.
3. Ak medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom dôjde k spotrebiteľskému sporu, má Spotrebiteľ právo na jeho mimosúdne riešenie. Subjektom mimosúdneho riešenia podľa zákona č. 634/1992 Zb. O ochrane spotrebiteľa, je Česká obchodní inspekce. Všetky podrobnosti k mimosúdnu riešeniu sú uvedené na stránkach Českej obchodnej inšpekcie [www.coi.cz](http://www.coi.cz) Spotrebiteľ môže využiť takisto platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

## **IX. ZÁVEROM**

1. Zmluva je uzatváraná na dobu určitú, do doby splnenia povinností Predávajúceho a Kupujúceho zo zmluvy vyplývajúce.
2. Ochrana osobných údajov je riešená samostatným dokumentom.
3. Vezmite, prosím, na vedomie, že som oprávnený tieto VOP jednostranne meniť, pre Kupujúceho však vždy platí text obchodných podmienok účinný v okamihu odoslania objednávky. Táto verzia obchodných podmienok je v textovej podobe vo formáte pdf aj prílohou e-mailu potvrdzujúceho prijatia objednávky.