

# Všeobecné podmienky zásielkového predaja tovaru

Spoločnosť Baliarne obchodu, a. s. Poprad, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Prešove oddiele: Sa vložke číslo: 212/P so sídlom Hraničná 664/16, 058 01 Poprad, IČO: 31 707 874, DIČ 2020514694, IČ DPH SK2020514694, v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č.108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení **vydáva tieto Všeobecné podmienky zásielkového predaja tovaru** upravujúce vzťahy medzi Spoločnosť Baliarne obchodu, a. s. Poprad ako Predávajúcim a Spotrebiteľmi pri zásielkovom predaji Tovarom doručovaného na území SR a ČR tak, aby nákup tovaru prebiehal bezkonfliktne pre Spotrebiteľa konformne (ďalej len Podmienky).

## 1. SPOTREBITEĽ

Je fyzická osoba, ktorá súhlasíac s tým, že obchodný vzťah medzi ňou a Predávajúcim sa bude riadiť týmito Všeobecnými podmienkami zásielkového predaja tovaru, tovar uvedený v Ponuke tovarov, kupuje a ten jej neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania.

Kupujúci je fyzická alebo právnická osoba, ktorá Tovar uvedený v Ponuke tovarov, kupuje pre výkon jej podnikateľskej činnosti. Vzťahy vznikajúce medzi Predávajúcim a Kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a časťami 3., 4., 6., 7., 9., 10., 11., 12. týchto Všeobecných podmienok zásielkového predaja tovaru.

## 2. TOVAR

Tovarom sú:

- potravinárske produkty (ďalej produkty) a
- nepotravinárske výrobky (ďalej výrobky)

uvedené v Ponuke tovarov (ďalej súhrnne tovary) na internetovom portáli Predávajúceho [www.popradske.sk](http://www.popradske.sk)

## 3. CENA

3.1. Ceny tovarov platné v čase uzatvárania kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom sú uvedené v Ponuke tovarov. Ceny sú uvedené v EUR a to vrátane všetkých daní.

3.2. K cene tovarov uvedenej v Ponuke tovarov Predávajúci účtuje Spotrebiteľovi expedičné náklady zasielaných tovarov pozostávajúce z balného a dopravného. Výška expedičných nákladov je stanovená podľa krajiny doručenia a hmotnosti tovarov, pričom hmotnosť zásielky doručovanej prostredníctvom kuriérskej spoločnosti Packeta - hmotnosť zásielky pre Z-BOXy nemôže byť viac ako 5 kg, hmotnosť zásielky pre Z-POINTy nemôže byť viac ako 10 kg, hmotnosť zásielky doručovanej prostredníctvom Slovenskej pošty nemôže byť viac ako 10 kg; zásielky s hmotnosťou nad 10 kg budú doručované výhradne prostredníctvom kuriérskej služby DPD – ich hmotnosť však nemôže byť viac ako 28 kg. V prípade, ak hmotnosť tovaru zakúpeného Kupujúcim presiahne 28 kg, tovar bude zaslaný v dvoch, prípadne viacerých balíkoch nepresahujúcich hmotnosť 28 kg.

Expedičné náklady zasielaných tovarov sú:

# Slovensko

<b>Slovenská pošta</b>	<b>Expedičné náklady zásielky do 10 kg*</b>	<b>Dobierka</b>
Služba „Balík na poštu“	3,29 €	+0,99 € (hradená v hotovosti)
Služba „BalíkoBOX“	3,29 €	+0,99 € (hradená platobnou kartou)
Objednávky nad 49 € (služba „Balík na poštu“, služba „BalíkoBOX“)	0 €	+0,99 €

<b>DPD</b>	<b>Expedičné náklady zásielky do 28 kg</b>	<b>Dobierka (hradená v hotovosti)</b>
Doručenie na adresu	3,69 €	+0,99 €
Objednávky nad 49 €	0 €	+0,99 €

<b>PACKETA (pôvodne Zásielkovňa)</b>	<b>Expedičné náklady zásielky do 10 kg**</b>	<b>Dobierka (hradená v hotovosti)</b>
Doručenie zásielky na zvolené výdajné miesto	2,29 €	+0,99 €
Objednávky nad 49 €	0 €	+0,99 €

# Česká republika

<b>DPD</b>	<b>Expedičné náklady zásielky do 3 kg</b>	<b>Expedičné náklady zásielky od 3 – 15 kg</b>	<b>Dobierka</b>
Expresne	4,90 €	8,00 €	–

<b>PACKETA (pôvodne Zásielkovňa)</b>	<b>Expedičné náklady zásielky do 5 kg</b>	<b>Expedičné náklady zásielky od 5 – 10 kg</b>	<b>Dobierka</b>
Doručenie zásielky na zvolené výdajné miesto	2,99 €	6,99 €	–

\*Hmotnosť zásielky doručovanej prostredníctvom Slovenskej pošty nemôže byť viac ako 10 kg

\*\*Hmotnosť zásielky doručovanej prostredníctvom služby „PACKETA Z-BOX“ nemôže byť viac ako 5 kg, „PACKETA Z-POINT“ nemôže byť viac ako 10 kg

3.3. Pri objednávkach v hodnote nad 49,– Eur je poštovné v rámci SR zdarma.

3.4. Doplatky k cene môže Predávajúci účtovať len ak sa na nich dohodne so Spotrebiteľom, zľavy z ceny môže Predávajúci v odôvodnených prípadoch poskytnúť Spotrebiteľovi jednostranne – bez predchádzajúceho súhlasu Spotrebiteľa. Výsledná cena môže byť predávajúcim znížená o prípadné zľavy poskytnuté vo forme zľavového kupónu.

## 4. UZATVÁRANIE ZMLUVY

4.1. V záujme zjednodušenia a urýchlenia vyplňovania objednávok pri opakovaných nákupoch tovarov a zrýchlenia komunikácie medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom sa Spotrebiteľ môže zaregistrovať, registrácia však nie je povinná. Nákup môže uskutočniť aj bez registrácie. Pri registrácii bude spotrebiteľovi doručená mailová notifikácia o registrácii Spotrebiteľa. Pri nákupe bez registrácie mu bude doručené potvrdenie objednávky.

4.2. Trvalé zmeny údajov v registračnom formulári urobí zaregistrovaný Spotrebiteľ po vstupe do časti „Profil“ na hornej lište domovskej stránky a po zadaní svojho prístupového hesla zapísaním zmenených údajov do príslušnej časti formulára – po potvrdení zmien budú vykonané zmeny trvalo uložené v registračnom formulári Spotrebiteľa.

4.3. Predávajúci prehlasuje, že všetky údaje uvedené v registračnom formulári i objednávke Spotrebiteľa sú dôverné, budú Predávajúcim použité len pre uzatváranie kúpnych zmlúv na predaj tovarov a realizáciu týchto zmluvami uzavretých obchodov. Tretím osobám budú osobné

údaje Spotrebiteľa sprístupnené len v rozsahu nevyhnutnom pre doručenie zásielky, prípadne realizáciu platby v prospech Spotrebiteľa.

4.4. Ponuka tovarov a ich ceny uvedené na stránke Predávajúceho [www.popradske.sk](http://www.popradske.sk) je návrhom Predávajúceho na uzavretie kúpnej zmluvy so Spotrebiteľom.

4.5. Vyplnením objednávky a jej zaslaním Predávajúcemu Spotrebiteľ uzatvára s Predávajúcim kúpnu zmluvu za podmienok v týchto Všeobecných podmienkach uvedených na tovary Spotrebiteľom objednané; Spotrebiteľ sa zaväzuje objednané tovary prevziať a zaplatiť za ne dohodnutú kúpnu cenu.

4.6. Bez vyplnenia údajov o Spotrebiteľovi, ktoré sú v objednávke uvedené ako povinné, nebude možné kúpnu zmluvu medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom uzavrieť; nepovinné údaje slúžia pre uľahčenie komunikácie Predávajúceho so Spotrebiteľom, a preto Predávajúci prosí Spotrebiteľa uviesť aj tieto údaje.

4.7. Tovar uvedené v Ponuke Spotrebiteľ objedná zadaním množstva a druhu tovarov podľa pokynov uvedených v Ponuke tovarov; celková cena objednaných tovarov bude v priebehu vyplňania objednávky priebežne aktualizovaná – po ukončení objednávania a určenia spotrebiteľom zvoleného spôsobu platby bude Spotrebiteľovi oznámená cena objednaných tovarov a výška expedičných nákladov tovarov.

4.8. Po ukončení výberu tovarov Spotrebiteľ určí spôsob dodania tovarov podľa bodu 7. týchto podmienok (dodanie tovaru na dobierku - možné len pre doručenie na území SR), určí spôsob platby (spôsoby platby sú uvedené v bode 6.) a dá pokyn na zaplatenie výslednej ceny – t.j. ceny objednaných tovarov a expedičných nákladov.

Prijatie objednávky Predávajúci potvrdí Spotrebiteľovi zaslaním akceptu objednávky na Spotrebiteľom uvedenú e-mailovú adresu.

## 5. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY PRED JEJ SPLNENÍM - ZRUŠENIE OBJEDNÁVKY

5.1. Spotrebiteľ môže ním zaslanú a Predávajúcim akceptovanú objednávku zrušiť e-mailovým oznámením adresovaným Predávajúcemu iba v prípade, ak tovar nebol Predávajúcim už odovzdaný na prepravu kuriérnej služby alebo inej dopravnej spoločnosti.

V prípade platného zrušenia objednávky Spotrebiteľom zaplateného tovaru, Predávajúci obratom vráti sumu zaplatenú Spotrebiteľom spôsobom so Spotrebiteľom dohodnutým.

5.2. Po prevzatí Spotrebiteľom objednaného tovaru kuriérnou službou alebo inou dopravnou spoločnosťou nemôže Spotrebiteľ objednávku zrušiť, môže však od uzavretej zmluvy odstúpiť postupom uvedeným v časti 8.

## 6. PLATBY

Cenu objednaných tovarov môže Spotrebiteľ zaplatiť cez vybrané spôsoby platieb:

- platobnými kartami MASTERCARD, MAESTRO, VISA, VISA ELECTRON,
- bankovým prevodom na účet Predávajúceho vedenom vo Všeobecnej úverovej banke, a.s., číslo: 3111504555/0200, IBAN: SK48 0200 0000 0031 1150 4555, BIC: SUBASKBX,
- Spotrebiteľ, klient VÚB banky a.s. aj prostredníctvom ePlatby VÚB,

- zaplacením pri prevzatí zásielky priamo na pobočke Slovenskej pošty – dobierku je možné uhradiť v hotovosti ale i platobnou kartou alebo pri dobierke cez službu BalíkoBOX zaplacením platobnou kartou priamo v termináli pri prevzatí zásielky,
- pri prevzatí zásielky na dobierku vo výdajnom mieste Z-POINTu je možné zaplatiť buď v hotovosti alebo platobnou kartou
- pri prevzatí zásielky na dobierku vo výdajnom mieste Z-BOXu je možné platiť len platobnou kartou

## 7. DODANIE TOVARU

7.1. Vlastníctvo k objednanému tovaru prechádza na Spotrebiteľa zaplacením ceny tovaru. Dodaním tovaru je moment prevzatia zaslaného tovaru Spotrebiteľom od dopravcu – kuriérnej služby.

7.2. Predávajúci je povinný odovzdať dopravcovi tovary kontrahované Spotrebiteľom najneskôr v nasledujúci pracovný deň po doručení objednávky Predávajúcemu.

7.3. V prípade, ak objednaný Spotrebiteľom tovar, alebo jeho časť nemôže Predávajúci dodať včas, dohodne so Spotrebiteľom spôsob riešenia:

- tovar bude dodaný v náhradnej lehote dohodnutej so Spotrebiteľom, alebo
- v rozsahu tovaru, v ktorom nemôže Predávajúci tovar dodať, bude zrušená zmluva medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom a Spotrebiteľovi bude vrátená ním zaplatená cena nedodaného tovaru a náklady expedície, prípadne ich časť.

7.4. Predávajúci zasiela zásielku na adresu udanú Spotrebiteľom:

- **prostredníctvom kuriérskej služby Direct Parcel Distribution SK s.r.o. (DPD) - dodacia adresa v SR, ČR.** Dodanie na území SR spravidla do 1-2 pracovných dní, dodanie do ČR spravidla do 2 pracovných dní,
- **prostredníctvom kuriérskej služby „PACKETA“ - dodacia adresa na území SR a ČR.** Dodanie spravidla do 1 pracovného dňa; Spotrebiteľovi je ponúknutý druh výdajného miesta podľa hmotnosti zaslanej zásielky (Z-POINT, Z-BOX). Uloženie zásielky na Spotrebiteľom určenom výdajnom mieste bude Spotrebiteľovi oznámené mailom, SMS správou a notifikáciou v mobilnej aplikácii.

V okamihu expedície zásielky sú vám na e-mail doručené informácie o odoslaní a bude vám zaslané číslo zásielky. Pohyb zásielky môžete sledovať v mobilnej aplikácii alebo online na tomto odkaze: <https://tracking.packeta.com/sk/tracking/search>

Maximálna hodnota objednávky na dobierku je 700 € s DPH.

K otvoreniu Z-BOXu je potrebná mobilná aplikácia Packeta. Akonáhle prídete k Z-BOXu, je potrebné si zapnúť na svojom telefóne lokalizačné služby, bluetooth a následne otvoríte aplikáciu Packeta. Aplikácia sa ihneď automaticky spáruje s vašou schránkou, ktorú následne otvoríte pomocou tlačidla v detaile zásielky. Potom už stačí len vyzdvihnúť zásielku a zatvoriť schránku.

Na vyzdvihnutie zásielky v Z-BOXe má Spotrebiteľ 3 dni od doručenia zásielky, následne sa zásielka vracia späť Odosielateľovi. 24 hodín pred vrátením obdržíte SMS o poslednej šanci na vyzdvihnutie.

Viac informácií nájdete na stránke <https://www.packeta.sk/>

- **prostredníctvom Slovenskej pošty a. s - dodacia adresa v SR**, dodanie spravidla do 4 pracovných dní, pričom Spotrebiteľ určí spôsob prevzatia zásielky:
  - uložením na Spotrebiteľom **vybranej pošte**, alebo
  - uložením v Spotrebiteľom **vybranom BalíkoBOX-e** Slovenskej pošty.

Vložením balíka do BalíkoBOX-u vás Slovenská pošta upozorní SMS správou s unikátnym PIN kódom, ktorý zadáte na displeji BalíkoBOX-u pre účely otvorenia schránky. Balík vás v BalíkoBOX-e počká 3 dni od doručenia SMS správy. Pri prevzatí zásielky na dobierku je možná úhrada len platobnou kartou priamo v termináli BalíkoBOX-u.

Uloženie zásielky na Spotrebiteľom určenej pošte, a v prípade, ak Spotrebiteľa kuriér nezastihne, termín uloženia i označenie doručovacej pošty bude Spotrebiteľovi oznámené mailom alebo SMS správou.

Odovzdanie zásielky na dopravu oznámi Predávajúci Spotrebiteľovi e-mailovou notifikáciou.

Zasielanie na dodaciu adresu P.O.BOX nie je možné.

7.5. Nebezpečenstvo vzniku škody na zásielke, náhodné poškodenie, či stratu zásielky prechádza na Spotrebiteľa okamihom dodania tovaru - prevzatím zásielky od kuriérnej služby alebo od doručovacej spoločnosti (ďalej Doručovateľ).

## 8. ODSÚPENIE OD ZMLUVY - VRÁTENIE TOVARU

8.1. Spotrebiteľ je oprávnený i bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 pracovných dní odo dňa dodania mu tovaru. Pracovnými dňami sú dni, ktoré nie sú ako dni pracovného pokoja alebo sviatky vyznačené v kalendári SR.

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú aj v prípade, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň 14-dňovej lehoty. Márnym uplynutím 14-dňovej lehoty právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy zaniká.

8.2. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní tovaru Spotrebiteľovi porušený (čaj, káva).

8.2.1. Neprevzatie Spotrebiteľom zaplatenej zásielky od Doručovateľa bez zaslania písomného odstúpenia od zmluvy podľa bodu 8.3. nie je odstúpením od zmluvy a objednaný tovar bude predávajúcim opätovne zaslaný Spotrebiteľovi.

8.2.2. Ak Spotrebiteľ nepreberie od Doručovateľa, a to ani v lehote určenej mu Doručovateľom, tovar zaslaný mu na dobierku, za deň jednostranného odstúpenia od zmluvy Spotrebiteľom sa považuje deň vrátenia zásielky Predávajúcemu, ibaže by Spotrebiteľ v písomnom odstúpení od zmluvy podľa bodu 8.3. zaslanom predávajúcemu uviedol iný dátum. Predávajúci môže od spotrebiteľa vymáhať náhradu nákladov na spätné doručenie Spotrebiteľom neprevzatej dobierkovej zásielky.

8.3. Odstúpenie od zmluvy musí Spotrebiteľ zaslať:

- písomne, na adresu Predávajúceho – Baliarne obchodu, a.s. Poprad, Hraničná 664/16, 058 01 Poprad, Slovenská republika alebo
- elektronicky - e-mailom na adresu [objednavky@popradske.sk](mailto:objednavky@popradske.sk).

Odstúpenie od zmluvy musí obsahovať číslo objednávky, špecifikáciu (označenie) tovaru a počet kusov ktorého sa odstúpenie týka a musí byť Predávajúcemu odoslané najneskôr v posledný deň lehoty. V prípade, že spotrebiteľ požaduje vrátiť ním zaplatenú cenu tovaru na účet vedený v banke, uvedie v odstúpení od zmluvy bankové spojenie – názov banky a číslo účtu, IBAN a BIC kód, na ktorý Predávajúci Spotrebiteľovi vráti ním zaplatenú cenu tovaru.

Formulár na odstúpenie od zmluvy tvorí prílohu týchto Podmienok.

8.4. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy vrátiť Predávajúcemu prevzaté tovary v nepoškodenom stave, v originálnom, nepoškodenom obale kuriérnou službou alebo doporučenou zásielkou na adresu Predávajúceho, ak sa Predávajúci so Spotrebiteľom nedohodnú inak. Za škody, ktoré vzniknú použitím nevhodného obalu na zaslanie Spotrebiteľom vrátených tovarov, Predávajúci nezodpovedá a neodškodňuje ich.

8.5. Predávajúci nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi platby skôr, než je Predávajúcemu tovar doručený alebo kým Spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť Predávajúcemu.

8.6. Predávajúci vráti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nie však skôr než Spotrebiteľ splní svoju povinnosť podľa bodu 8.5. všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Ak Spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu znáša Spotrebiteľ.

## 9. ZÁRUČNÁ DOBA TOVAROV

Záručná doba potravinárskych produktov je uvedená na obale produktu. Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené nesprávnym skladovaním produktov po otvorení obalu produktu.

Záručná doba ostatných nepotravinárskych výrobkov je 2 roky od prevzatia zásielky.

## 10. REKLAMÁCIE

10.1. Spotrebiteľ je povinný prehládnuť zásielku tovaru pri jej preberaní od Doručovateľa, skontrolovať, či vonkajší obal zásielky a lepiaca páska nie sú poškodené (Predávajúci na prelepenie zásielky používa transparentnú firemnú lepiacu pásku, nahradenie hoc i čiastočné tejto pečatnej lepiacej pásky inou svedčí o možnom neoprávnenom zásahu do obsahu zásielky a je preto nutné obsah zásielky skontrolovať). Ak Spotrebiteľ zistí poškodenie obalu zásielky, je Spotrebiteľ povinný skontrolovať stav tovarov a v prípade ich poškodenia vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti pracovníka Doručovateľa, prípadne zásielku od Doručovateľa neprevziať. Zodpovednosť za poškodenie zásielky v priebehu prepravy znáša Doručovateľ. Reklamovať poškodenie zásielky Doručovateľa – spísať protokol o poškodení zásielky s doručujúcim zamestnancom Doručovateľa - je povinný Spotrebiteľ.

10.2. Spotrebiteľ je povinný o doručení poškodenej zásielky, prípadne o odmietnutí poškodenej zásielky prevziať bezodkladne informovať Predávajúceho tak, aby Predávajúci mohol včas uplatniť nároky na náhradu škody voči kuriérnej službe.

10.3. V prípade, ak Spotrebiteľ nesplní povinnosti uvedené v bodoch 10.1 a 10.2 týchto Podmienok Predávajúci Spotrebiteľovi vzniknutú škodu nie je povinný uhradiť.

10.4. V prípade, ak Spotrebiteľovi nebudú ním objednané a zaplatené tovary doručené do pracovných 10 dní po lehote uvedenej v bode 7.6. je potrebné oznámiť to Predávajúcemu; je možné, že v priebehu dopravy došlo k strate zásielky a Predávajúci je v takom prípade povinný reklamovať nedoručenie zásielky Spotrebiteľovi u Doručovateľa a prípadne opätovne zaslať Spotrebiteľovi.

10.5. Ak Spotrebiteľ zistí, že tovar má vady, ktoré neboli zjavné pri prebratí zásielky, prípadne zásielka neobsahuje všetok Spotrebiteľom objednaný a zaplatený tovar, je povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 48 hodín po prevzatí zásielky, oznámiť na kontaktnú e-mailovú adresu Predávajúceho, po márnom uplynutí tejto lehoty reklamácia Predávajúcim uznaná nebude. V prípade, ak vada tovaru (najmä krehkého) spočíva v jeho poškodení, Spotrebiteľ spolu s reklamáciou zašle Predávajúcemu dokumentáciu osvedčujúcu jeho tvrdenia uvedené v reklamácii – fotodokumentáciu, prípadne videozáznam poškodeného tovaru.

10.6. Vady kvality tovaru je Spotrebiteľ povinný reklamovať bezodkladne po ich zistení, a to:

- elektronickým podaním na e-mailovú adresu [reklamacie@popradske.sk](mailto:reklamacie@popradske.sk)
- písomným podaním zaslaným doporučené na adresu Predávajúceho - Baliarne obchodu, a.s. Poprad, Hraničná 664/16, 058 01 Poprad, Slovenská republika,
- osobne v sídle Predávajúceho.

10.7. V reklamácii Spotrebiteľ uvedie číslo objednávky, ktorou bol tovar Spotrebiteľom objednaný, popíše ako sa vada prejavuje a uvedie požadovaný spôsob riešenia reklamácie. V prípade, ak Spotrebiteľ požaduje zrušenie uzavretej kúpnej zmluvy v rozsahu reklamovaného tovaru a vrátenie zaň zaplatenej ceny, Predávajúci, ak je reklamácia Spotrebiteľa uznaná Predávajúcim za oprávnenú, vráti Spotrebiteľovi ním zaplatenú cenu oprávnene reklamovaného tovaru späť na kartu, z ktorej bola platba za tovar realizovaná. V prípade, že Spotrebiteľ požaduje vrátiť zaplatenú kúpnu cenu na účet vedený v banke, Spotrebiteľ uvedie **bankové spojenie** – názov banky a číslo účtu, IBAN a BIC, na ktorý Predávajúci Spotrebiteľovi vráti ním zaplatenú cenu reklamovaného tovaru.

10.8. Spotrebiteľ je povinný reklamovaný tovar uschovať a v prípade požiadania Predávajúceho ho doručiť na posúdenie Predávajúcemu. V prípade vrátenia musí byť tovar zaslaný späť vhodne zabalený v obale chrániacom ho pred poškodením počas dopravy, musí byť zaslaný doporučené.

10.9. Predávajúci je povinný do 2 pracovných dní oznámiť Spotrebiteľovi uznanie alebo zamietnutie reklamácie a v prípade uznania reklamácie dohodnúť so Spotrebiteľom spôsob vybavenia reklamácie tak, aby Predávajúci mohol reklamáciu vyriešiť čo najskôr, najneskôr do 30 dní po jej doručení.

10.10. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na túto žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má spotrebiteľ právo podať postupom upraveným zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v platnom znení, návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov - Slovenskej obchodnej inšpekcii, Prievozská 1325/32, 821 05 Bratislava – Ružinov. Podmienky a postup pre alternatívne riešenie sporu a vzor návrhu je uvedený na stránke [www.soi.sk](http://www.soi.sk), v priečinku alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.



## 11. PLATNOSŤ VŠEOBECNÝCH PODMIENOK

11.1. Všeobecné podmienky zásielkového predaja tovaru BOP a.s. Poprad boli vydané v súlade s platnými právnymi predpismi upravujúcimi zásielkový predaj, a preto po zmene týchto predpisov budú zmenené aj tieto Všeobecné podmienky; v prípade, ak by sa niektoré z ustanovení Všeobecných podmienok dostali do rozporu s platnou právnou úpravou, bude sa Predávajúci riadiť platnou právnou úpravou a to i pred zmenou týchto Všeobecných podmienok.

11.2. Predávajúci môže Všeobecné podmienky zásielkového predaja jednostranne meniť, ak sú na to dôvody; vzťah so Spotrebiteľom s ktorým má Predávajúci uzavretú zmluvu sa takto zmenenými Všeobecnými podmienkami bude riadiť len ak s tým Spotrebiteľ vysloví súhlas.

## 12. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

12.1. Informácie o bezpečnosti a ochrane osobných údajov nájdete v samostatnej sekcii (časti) [Ochrana osobných údajov](#).

## 13. KONTROLNÝ ORGÁN

Činnosť poskytovateľa služieb tohto portálu podlieha dohľadu a kontrole:

Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj

Obrancov mieru 6

080 01 Prešov

Tel.: [+421 51 7721 597](tel:+421517721597)

Fax: +421 51 7721 596

PRÍLOHA č. 1: [OZNÁMENIE O ODSTÚPENÍ OD ZMLUVY](#)