

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 Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občianskeho zákonníka v platnom znení **vydáva tieto Všeobecné podmienky zásielkového predaja tovaru** upravujúce vzťahy medzi Spoločnosť Baliarne obchodu, a. s. Poprad ako Obchodníkom a Spotrebiteľom pri zásielkovom predaji Tovarů doručovaného na území SR a ČR tak, aby nákup tovaru prebiehal bezkonfliktne a konformne pre Spotrebiteľa (ďalej len Podmienky).

1. SPOTREBITEĽ

Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá súhlasiac s tým, že obchodný vzťah medzi ňou a Obchodníkom 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 Obchodníkom 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 súhrne tovary) na internetovom portáli Obchodníka www.popradske.sk

3. CENA

3.1. Ceny tovarov platné v čase uzatvárania kúpnej zmluvy medzi Obchodníkom 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 Obchodník 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 Spotrebiteľom presiahne 28 kg, tovar bude zaslaný v dvoch, prípadne viacerých balíkoch nepresahujúcich hmotnosť 28 kg.

Expedičné náklady zasielaných tovarov sú:

Slovensko

Slovenská pošta	Expedičné náklady zásielky do 10 kg*	Dobierka
Doručenie na adresu	3,59 €	+1,20 € (hradená v hotovosti)
Služba „Expres zásielka na poštu“	2,99 €	+1,20 € (hradená v hotovosti)
Služba „BalíkoBOX“	2,99 €	+1,20 € (hradená platobnou kartou)
Objednávky nad 49 € (doručenie na adresu, služba „Expres zásielka na poštu“, služba „BalíkoBOX“)	0 €	+1,20 €

DPD	Expedičné náklady zásielky do 28 kg	Dobierka (hradená v hotovosti)
Doručenie na adresu	3,99 €	+1,20 €
Objednávky nad 49 €	0 €	+1,20 €

PACKETA (pôvodne Zásielkovňa)	Expedičné náklady zásielky do 10 kg**	Dobierka (hradená v hotovosti)
Doručenie zásielky na zvolené výdajné miesto	2,69 €	+1,20 €
Objednávky nad 49 €	0 €	+1,20 €

Česká republika

DPD	Expedičné náklady zásielky do 3 kg	Expedičné náklady zásielky od 3 – 15 kg	Dobierka
Expresne	5,90 €	8,80 €	–

PACKETA (pôvodne Zásielkovňa)	Expedičné náklady zásielky do 5 kg	Expedičné náklady zásielky od 5 – 10 kg	Dobierka
Doručenie zásielky na zvolené výdajné miesto	3,80 €	7,70 €	–

*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 Obchodník účtovať len ak sa na nich dohodne so Spotrebiteľom, zľavy z ceny môže Obchodník v odôvodnených prípadoch poskytnúť Spotrebiteľovi jednostranne – bez predchádzajúceho súhlasu Spotrebiteľa. Výsledná cena môže byť Obchodníkom 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 Obchodníkom 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. Obchodník prehlasuje, že všetky údaje uvedené v registračnom formulári i objednávke Spotrebiteľa sú dôverné, budú Obchodníkom použité len pre uzatváranie kúpnych zmlúv na predaj tovarov a realizáciu týmito 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 Obchodníka www.popradske.sk je návrhom Obchodníka na uzavretie kúpnej zmluvy so Spotrebiteľom.

4.5. Vyplnením objednávky a jej zaslaním Obchodníkovi Spotrebiteľ uzatvára s Obchodníkom 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 Obchodníkom a Spotrebiteľom uzavrieť; nepovinné údaje slúžia pre uľahčenie komunikácie Obchodníka so Spotrebiteľom, a preto Obchodník prosí Spotrebiteľa uviesť aj tieto údaje.

4.7. Tovary 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 objednávanie 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 Obchodník potvrdí Spotrebiteľovi zaslaním akceptu objednávky na Spotrebiteľom uvedenú e-mailovú adresu.

5. Odstúpenie od zmluvy pred jej splnením - Zrušenie objednávky

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

V prípade platného zrušenia objednávky Spotrebiteľom zaplateného tovaru, Obchodník 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 Obchodníka vedenom vo Všeobecnej úverovej banke, a.s. Názov príjemcu: Baliarne obchodu, a.s. Poprad, číslo: 3111504555/0200, IBAN: SK48 0200 0000 0031 1150 4555, BIC: SUBASKBX,
- Spotrebiteľ, klient VÚB banky a.s. aj prostredníctvom ePlatby VÚB,
- zaplatením pri prevzatí zásielky priamo na pobočke Slovenskej pošty – dobierku je možné uhradiť v hotovosti ale i platobnou kartou alebo pri dobierke cez službu BalíkoBOX zaplatením 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 zaplatením ceny tovaru. Dodaním tovaru je moment prevzatia zaslaného tovaru Spotrebiteľom od dopravcu, bez ohľadu na to, aký spôsob dodania tovaru bol Spotrebiteľom zvolený (ďalej Doručovateľ).

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

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

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

7.4. Obchodník 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 1-2 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 Spotrebiteľovi na e-mail doručené informácie o odoslaní a bude Spotrebiteľovi zaslané číslo zásielky. Pohyb zásielky môže Spotrebiteľ 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 príde Spotrebiteľ k Z-BOXu, je potrebné si zapnúť na svojom telefóne lokalizačné služby, bluetooth a následne Spotrebiteľ otvorí aplikáciu Packeta. Aplikácia sa ihneď automaticky spáruje s jeho schránkou, ktorú následne Spotrebiteľ otvorí 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/Obchodníkovi. 24 hodín pred vrátením obdrží Spotrebiteľ SMS o poslednej šanci na vyzdvihnutie.

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

- **prostredníctvom Slovenskej pošty a. s - dodacia adresa v SR**, dodanie spravidla do 2 pracovných dní, pričom Spotrebiteľ určí spôsob prevzatia **expres zásielky**:
 - buď doručením zásielky **kuriérom**, alebo
 - uložením na Spotrebiteľom **vybranej pošte**, alebo
 - uložením v Spotrebiteľom **vybranom BalíkoBOX-e** Slovenskej pošty.

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

Uloženie expres 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 Obchodník Spotrebiteľovi e-mailovou notifikáciou.

Zasielanie zásielky na dodáciu 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. Odstúpenie 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 Obchodníkovi 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 Obchodníkom 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 Obchodníkovi, ibaže by Spotrebiteľ v písomnom odstúpení od zmluvy podľa bodu 8.3. zaslanom Obchodníkom uviedol iný dátum. Obchodník môže od Spotrebiteľa vymáhať náhradu nákladov na spätné doručenie Spotrebiteľom neprevzatej dobierkovej zásielky.

8.3. Odstúpenie od zmluvy musí Spotrebiteľ zaslať:

- písomne, na adresu Obchodníkovi – Baliarne obchodu, a.s. Poprad, Hraničná 664/16, 058 01 Poprad, Slovenská republika alebo
- elektronicky - e-mailom na adresu objednavky@popradske.sk.

Odstúpenie od zmluvy musí obsahovať číslo objednávky, špecifikáciu (označenie) tovaru a počet kusov ktorého sa odstúpenie týka a musí byť Obchodníkovi 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 Obchodník 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 Obchodníkovi prevzaté tovary v nepoškodenom stave, v originálnom, nepoškodenom obale kuriérnou službou alebo doporučenou zásielkou na adresu Obchodníka, ak sa Obchodník so Spotrebiteľom nedohodnú inak. Za škody, ktoré vzniknú použitím nevhodného obalu na zaslanie Spotrebiteľom vrátených tovarov, Obchodník nezodpovedá a neodškodňuje ich.

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

8.6. Obchodník 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 Obchodníkovi 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

Obchodník je povinný dodať Spotrebiteľovi kontrahovaný tovar v množstve a kvalite zodpovedajúcej uzavretej zmluve. V prípade, ak má Spotrebiteľ za to, že Obchodník porušil zmluvné povinnosti, vytkne tieto vady Obchodníkovi (ďalej reklamácia).

10.1. Spotrebiteľ je povinný prehliadnuť zásielku tovaru pri jej preberaní od Doručovateľa, skontrolovať, či vonkajší obal zásielky a lepiaca páska nie sú poškodené (Obchodník 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 u 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 poškodenú zásielku prevziať bezodkladne informovať Obchodníka tak, aby Obchodník mohol včas uplatniť nároky na náhradu škody voči Doručovateľovi.

10.3. V prípade, ak Spotrebiteľ nespĺní povinnosti uvedené v bodoch 10.1 a 10.2 týchto Podmienok Obchodník 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 Obchodníkovi; je možné, že v priebehu dopravy došlo k strate zásielky a Obchodník 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 Obchodníka, po márnom uplynutí tejto lehoty reklamácia Obchodníkom uznaná nebude. V prípade, ak vada tovaru (najmä krehkého) spočíva v jeho poškodení, Spotrebiteľ spolu s reklamáciou zašle Obchodníkovi 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
- písomným podaním zaslaným doporučené na adresu Obchodníka - Baliarne obchodu, a.s. Poprad, Hraničná 664/16, 058 01 Poprad, Slovenská republika,
- osobne v sídle Obchodníka.

10.7. V reklamácií 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, Obchodník, ak je reklamácia Spotrebiteľa uznaná Obchodníkom za oprávnenú, vráti Spotrebiteľovi ním zaplatenú cenu oprávnené reklamovaného tovaru späť na bankový účet, ktorý Spotrebiteľ uvedie v reklamácií - **bankové spojenie** – názov banky a číslo účtu, IBAN a BIC.

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

10.9. Obchodník 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 Obchodník mohol reklamáciu vyriešiť čo najskôr, najneskôr do 30 dní po jej doručení.

10.10. Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva, má Spotrebiteľ právo obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak Obchodník 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, 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 Obchodník riadiť platnou právnou úpravou a to i pred zmenou týchto Všeobecných podmienok.

11.2. Obchodník môže Všeobecné podmienky zásielkového predaja jednostranne meniť, ak sú na to dôvody; vzťah so Spotrebiteľom s ktorým má Obchodník 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

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

V Poprade, 23.2.2026