

# Obchodné podmienky

Platné od 1.3.2019

## 1) Všeobecné ustanovenia

Tieto obchodné podmienky platia pre nákup v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk), prevádzkovanom obchodnou spoločnosťou **VOPI, s.r.o.**, so sídlom Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě, IČO: 25972260, zapísanou v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Hradci Králové, oddiel C, vložka 18278 (ďalej tiež len „spoločnosť VOPI, s. r. o.“). Prostredníctvom internetového obchodu sa ponúkajú najmä koberce a autodoplnky. Spoločnosť VOPI, s. r. o., je možné v prípade potreby kontaktovať telefonicky za základnú sadzbu hovorného na telefónnom čísle 569640641-3 alebo 733528899 alebo prostredníctvom e-mailovej adresy [gajarska@vopi.cz](mailto:gajarska@vopi.cz).

Tieto obchodné podmienky bližšie vymedzujú a spresňujú práva a povinnosti predávajúceho, ktorým je vlastník a prevádzkovateľ internetových stránok [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk), teda spoločnosť VOPI, s. r. o., a kupujúceho. Všetky zmluvné vzťahy sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Českej republiky. Vzťahy týmito obchodnými podmienkami neupravené sa riadia najmä zákonom č. 89/2012 Sb., Občiansky zákonník, v platnom a účinnom znení (ďalej tiež len „Občiansky zákonník“). Ak je zmluvnou stranou kupujúci – spotrebiteľ, riadia sa vzťahy týmito obchodnými podmienkami neupravené okrem všeobecných ustanovení Občianskeho zákonníka o kúpe tiež ustanoveniami o záväzkoch zo zmlúv uzatváraných so spotrebiteľom (§ 1810 – § 1867 Občianskeho zákonníka) a zákonom č. 634/1992 Sb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom a účinnom znení. Ak je zmluvnou stranou kupujúci – nepodnikateľ alebo kupujúci – spotrebiteľ, riadia sa vzťahy týmito obchodnými podmienkami neupravené okrem všeobecných ustanovení Občianskeho zákonníka o kúpe tiež zvláštnymi ustanoveniami o predaji tovaru v obchode (§ 2158 – § 2174 Občianskeho zákonníka).

Pri nákupe v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) sú uzatvárané iba zmluvy s jednorazovým plnením (dodanie tovaru, poskytnutie jednorazovej služby), a teda nedochádza k uzatváraniu zmlúv na čas určitý či neurčitý.

Pri nákupe v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) sú uzatvárané iba zmluvy v českom jazyku, na uzatvorenie zmluvy v iných jazykoch je možné použiť prostriedky individuálnej komunikácie (napr. e-mail). Náklady na použitie prostriedkov umožňujúcich uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti strán nesie kupujúci.

## 2) Vymedzenie pojmov

**Spotrebiteľská zmluva** - zmluva, ktorú so spotrebiteľom uzatvára podnikateľ, a záväzky z nej vzniknuté.

**Predávajúci** - pri nákupe v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) je predávajúcim spoločnosť VOPI, s. r. o.

Predávajúci je podnikateľom, teda osobou samostatne vykonávajúcou na vlastný účet a zodpovednosť zárobkovú činnosť živnostenským alebo obdobným spôsobom so zámerom robiť tak sústavne s cieľom dosiahnutia zisku. Predávajúci v internetovom obchode uzatvára zmluvy v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

**Kupujúci** - každý človek či právnická osoba, ktorá s predávajúcim uzatvára zmluvy v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) alebo s ním inak komunikuje.

**Kupujúci – spotrebiteľ** - každý človek, ktorý mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania uzatvára zmluvu s podnikateľom (predávajúcim) alebo s ním inak komunikuje.

**Kupujúci – podnikateľ** - je podnikateľ, ktorý uzatvára zmluvy súvisiace s vlastnou obchodnou, výrobnou alebo obdobnou činnosťou či pri samostatnom výkone svojho povolania. V prípade, že kupujúci vyplní v objednávke identifikačné číslo či iný údaj o jeho podnikateľskej činnosti, bude považovaný za kupujúceho – podnikateľa.

**Kupujúci – nepodnikateľ** – je na účely zmlúv uzatváraných v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) osoba, ktorá nie je podnikateľom, alebo osobou, ktorá podnikateľom síce je, avšak pri uzatváraní zmluvy v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) je z okolností zrejmé, že sa kúpa netýka podnikateľskej činnosti podnikateľa. Kupujúcim – nepodnikateľom je i kupujúci – spotrebiteľ.

### 3) Uzatvorenie zmluvy

Kupujúci si v rámci ponuky tovaru na webových stránkach [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk), teda v internetovom obchode predávajúceho, vyberie požadované položky tovaru a ich množstvo a klikne na tlačidlo „vložiť do košíka“. Náklady na dopravu sú pripočítané v kroku 2. Po dokončení výberu tovaru kupujúci v hornej časti webových stránok následne klikne na tlačidlo „košík“ a potom má možnosť odstrániť niektoré či všetky položky z košíka a upraviť množstvo tovaru. Po dokončení týchto úprav kupujúci vyplní spôsob dodania a platby a dodacie údaje. Po vyplnení všetkých týchto údajov a odsúhlasení aktuálnej verzie obchodných podmienok kupujúci pokračuje na súhrn objednávky. V tomto súhrne objednávky má kupujúci možnosť kontrolovať vložené údaje. Kupujúci má v tejto fáze objednávacieho procesu poslednú možnosť zistiť a prostredníctvom návratu k predchádzajúcim krokom objednávky opraviť chyby vzniknuté pri zadávaní dát pred podaním objednávky, príp. inak meniť vložené údaje. Kliknutím na tlačidlo „Objednať“ je vytvorená objednávka kupujúceho, ktorá je záväznou ponukou na uzatvorenie zmluvy a vyjadruje úmysel kupujúceho uzavrieť zmluvu. Umiestnením tovaru na internetové stránky sa predávajúci zaväzuje predat' tovar za tu uvedenú cenu, s výnimkou zjavných omylov ako napríklad celkom zjavné preklepy v počte núl a pod.

Predávajúci potvrdí kupujúcemu bez meškania prijatie objednávky, toto potvrdenie však ešte nie je záväzným súhlasom predávajúceho. Súčasťou tohto potvrdenia je kupujúcim odsúhlasené znenie obchodných podmienok a reklamačného poriadku v textovej podobe vo formáte .pdf a súhrn údajov uvedených v objednávke. Samotná kúpna zmluva je uzatvorená okamihom doručenia záväzného súhlasu predávajúceho kupujúcemu s jeho návrhom (objednávkou), pričom údaje uvedené v objednávke sa stávajú súčasťou zmluvy.

Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v okamihu odoslania svojej objednávky. Vzniknutú zmluvu (vrátane dohodnutej ceny) je možné meniť alebo rušiť iba na základe dohody strán alebo zo zákonných dôvodov. Kupujúci má možnosť zrušiť objednávku do okamihu doručenia jej záväzného potvrdenia.

Jednotlivé zmluvy sú po svojom uzatvorení predávajúcim archivované, a to vo forme elektronickej, a sú prístupné iba kupujúcemu, nie však tretím stranám, ak nebude dohodnuté inak.

### 4) Predmet záväzkov strán

Predávajúci sa v prípade uzatvorenia kúpnej zmluvy zaväzuje dodať kupujúcemu predmet kúpy a umožniť mu nadobudnúť k nemu vlastnícke právo, prípadne tiež dodať príslušnú dokumentáciu. Kupujúci sa v prípade uzatvorenia kúpnej zmluvy zaväzuje dodaný tovar prevziať a zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu. Kupujúci sa zaväzuje, že do

registrácie, objednávok a pri ostatnej komunikácii s prevádzkovateľom internetového obchodu vyplní údaje identifikujúce jeho osobu správne a pravdivo.

Predmetom kúpy podľa uzatvorenej kúpnej zmluvy je tovar špecifikovaný, čo sa týka názvu, množstva a ceny v objednávke kupujúceho.

## 5) Dodacie podmienky

Tovar a služby je možné dodať iba v rámci Českej republiky alebo Slovenskej republiky, s kupujúcim si však je možné dohodnúť individuálne dodanie aj mimo územia ČR alebo SR. Ak nie je uvedené inak, tovar ponúkaný v tomto internetovom obchode je dostupný na sklade, v opačnom prípade bude kupujúci informovaný o predpokladanom termíne naskladnenia. Predávajúci doručí tovar kupujúcemu spravidla do 7 pracovných dní po pripísaní platby na účet predávajúceho, ak je zvolená platba vopred, inak spravidla do 3 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy. Uvedená lehota dodania je iba informatívna a platí iba pre ČR, v prípade dodania na územie Slovenskej republiky je vyššie uvedená lehota dlhšia o 7 pracovných dní. V prípade, že sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak a zároveň nedôjde k doručeniu tovaru do 10 pracovných dní od pripísania platby na účet predávajúceho v prípade platby vopred, inak do 10 dní od uzatvorenia zmluvy, je kupujúci oprávnený od zmluvy odstúpiť. Tým nie sú dotknuté iné práva kupujúceho, napr. právo na náhradu škody.

V prípade spôsobu platby bezhotovostným prevodom je tovar odoslaný až po pripísaní celej sumy na bankový účet predávajúceho.

Závazok predávajúceho dodať kupujúcemu tovar je splnený riadnym dorúčením tovaru v mieste dodania tovaru. Miestom dodania tovaru je miesto označené kupujúcim v objednávkovom formulári, typicky jeho bydlisko alebo sídlo. Miesto výdaja je na adrese VOPI, s.r.o., Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě. Za doručenie tovaru kupujúcemu je možné považovať prevzatie tovaru kupujúcim alebo inou osobou zdržujúcou sa v čase doručenia na mieste dodania (oprávnená osoba). Odovzdanie alebo prevzatie tovaru musí kupujúci alebo oprávnená osoba písomne potvrdiť predávajúcej osobe (pracovník Českej pošty, s. p., či zásielkovej služby).

Kupujúci má možnosť voľby medzi nasledujúcimi spôsobmi dodania tovaru, a to za nižšie uvedené ceny:

### **Osobný odber: 0,- EUR**

- vo vzorkovej predajni VOPI, s. r. o., Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě

- možné spôsoby platby: dobierka, platba vopred online platobnou kartou, platba vopred na bankový účet č. ú. 2780880297/0100, V. S. je číslo vašej objednávky.

### **Doručenie po SR:**

**Vyberáme toho najlepšieho a najspoľahlivejšieho dopravcu s ohľadom na Váš región a objednaný tovar.**

**Slovenská republika – zásielková prepravná služba: 8,80 EUR** vr. DPH, možné spôsoby platby: v hotovosti pri prevzatí (cena je konečná, poplatok za dobierku nie je účtovaný navyše).

**Slovenská republika – zásielková prepravná služba: 7,60 EUR** vr. DPH. pri platbe online platobnou kartou či pri platbe vopred na bankový účet

Všetky ceny sú uvedené za balíky do 2 m dĺžky a hmotnosti do 50 kg.

Náklady na dodanie tovaru sú uvedené vr. DPH. Za správnosť adresy pre dodanie tovaru zodpovedá kupujúci. Prípadná úhrada nákladov na dopravu zo strany kupujúceho je splatná spolu s dohodnutou kúpnu cenou. Zásielky, ktoré sú predávajúcemu vrátené ako nevyzdvihnuté či nedoručené, zasiela predávajúci znovu iba na vyžiadanie kupujúceho, a to na náklady kupujúceho. Ak kupujúci neprevezme tovar pri dodaní či v dohodnutej lehote, náleží predávajúcemu odmena za uskladnenie vo výške 0,5 % z ceny tovaru denne vr. DPH.

Predávajúci má v prípade porušenia povinnosti kupujúceho prevziať tovar pri dodaní či v dohodnutej lehote takisto právo na náhradu škody, a to vo výške nákladov vynaložených predávajúcim na márnú dopravu tovaru na miesto dodania a následne späť predávajúcemu.

**Zásielková prepravná služba TOPTRANS:** je možné využiť na výslovnú žiadosť kupujúceho, v takom prípade bude cena dopravy oznámená kupujúcemu vo výške podľa rozmeru a hmotnosti balíka. Tento spôsob dopravy je možné využiť pri doprave kobercov nad 2 m dĺžky. Cena závisí od vzdialenosti dopravy balíka, hmotnosti a rozmeru.

## 6) Platobné podmienky

Kupujúci má možnosť voľby medzi nasledujúcimi spôsobmi platby za tovar či služby:

**Dobierka** - platba pri prevzatí tovaru mimo prevádzky predávajúceho, poplatok za tento spôsob platby predstavuje 1,20,- EUR vr. DPH, keď táto suma je pripočítaná k cene tovaru a nákladom na dopravu uvedeným oddiele V. týchto obchodných podmienok.

**Bezhotovostným prevodom** - platba vopred; náklady za tento spôsob platby hradí kupujúci podľa podmienok zmluvného vzťahu medzi kupujúcim a poskytovateľom platobnej služby; číslo účtu na platbu vopred je 2780880297/0100, V. S. je číslo vašej objednávky

**V hotovosti pri prevzatí v prevádzke predávajúceho** - bez poplatku

**Platobnou kartou online** - náklady na tento spôsob platby hradí kupujúci podľa podmienok zmluvného vzťahu medzi kupujúcim a poskytovateľom platobnej služby

Pri doručovaní tovaru do Slovenskej republiky je možný iba spôsob platby dobierkou, resp. v hotovosti pri prevzatí.

## 7) Ceny a platnosť ponuky

Ceny sú platné v čase odoslania elektronickej objednávky kupujúcim a sú konečné, obsahujú teda DPH, popr. všetky ďalšie dane, clá a poplatky. Akciové ceny platia do vypredania zásob pri uvedení počtu kusov akciového tovaru alebo v čase určenom. Zľavy tovaru v akcii, akciové ponuky a prípadné osobné zľavy nie je možné kombinovať a sčítať. Kupujúci má možnosť zoznámiť sa pred uskutočnením objednávky so skutočnosťou, ako dlho zostáva ponuka alebo zľava v platnosti, a to telefonicky na tel. 569 640 642, e-mailom [gajarska@vopi.cz](mailto:gajarska@vopi.cz) alebo listom na adresu VOPI, s. r. o., Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě. Plnenia, ktoré sa pri predaji daného tovaru či služby obvykle neposkytujú, je potrebné objednať samostatne. Súčasťou ponuky predávajúceho na webovom rozhraní je označenie tovaru alebo služby a popis ich hlavných vlastností.

Uhradenie kúpnej ceny je podmienkou odovzdania tovaru kupujúcemu, a teda aj prevodu vlastníckeho práva k tovaru na kupujúceho.

## 8) Odstúpenie od zmluvy uzatvorenej dištančným spôsobom v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk)

spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmlúv uzatvorených v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) bez udania dôvodu, a to v lehote 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba (iná než dopravca) prevezme tovar.

Kupujúci – spotrebiteľ musí prejaviť vôľu odstúpiť od zmluvy formou jednoznačného vyhlásenia voči predávajúcemu (napr. formou listu zaslaného prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb na adresu firmy VOPI, s. r. o., faxu 569640646, telefónu 569640641-2 alebo e-mailu [gajarska@vopi.cz](mailto:gajarska@vopi.cz)). Kupujúci – spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy dostupný z [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk), nie je to však jeho povinnosťou. Aby bola dodržaná lehota pre odstúpenie od zmluvy, postačuje odoslať oznam o uplatnení práva odstúpiť od zmluvy pred uplynutím príslušnej lehoty.

Ak kupujúci – spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, vráti mu predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bol predávajúci informovaný o rozhodnutí kupujúceho –

spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, všetky platby, ktoré od kupujúceho – spotrebiteľa prijal, vrátane nákladov na dodanie (okrem dodatočných nákladov vzniknutých v dôsledku kupujúcim – spotrebiteľom zvoleného spôsobu dodania, ktorý je iný než najlacnejší spôsob dodania ponúkaný predávajúcim). Na vrátenie platieb použije predávajúci rovnaký platobný prostriedok, ktorý kupujúci – spotrebiteľ použil na uskutočnenie počítačovej transakcie, ak nie je výslovne určené kupujúcim – spotrebiteľom inak. V prípade, že kupujúci – spotrebiteľ použil spôsob platby dobierkou, budú kupujúcemu – spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci vrátené všetky zaplatené sumy poštovou poukážkou na dodaciu adresu, ak spotrebiteľ neoznami predávajúcemu číslo účtu s cieľom vrátenia platby a nepožiada ho o vrátenie týmto spôsobom v textovej podobe. V žiadnom prípade tým kupujúcemu – spotrebiteľovi nevzniknú ďalšie náklady. S vrátením platby je predávajúci oprávnený počkať dovtedy, kým vrátený tovar nedostane od kupujúceho – spotrebiteľa alebo kým kupujúci – spotrebiteľ preukáže, že tovar odoslal späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Kupujúci – spotrebiteľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď oznami, že odstupuje od zmluvy, zaslať tovar späť alebo ho odovzdať na adrese VOPI, s. r. o. Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě. Lehota sa považuje za dodržanú, ak kupujúci – spotrebiteľ odošle tovar späť pred uplynutím 14 dní. Kupujúci – spotrebiteľ ponesie priame náklady spojené s vrátením tovaru.

Kupujúci – spotrebiteľ zodpovedá iba za zníženie hodnoty tovaru v dôsledku nakladania s týmto tovarom iným spôsobom, než ktorý je nutný na oboznámenie sa s povahou a vlastnosťami tovaru, vrátane jeho funkčnosti.

Kupujúci – spotrebiteľ je povinný uhradiť pomernú časť ceny v prípade odstúpenia od zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie služieb a ktorých plnenie sa už začalo pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy na výslovnú žiadosť kupujúceho – spotrebiteľa.

Kupujúci – spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmlúv uvedených v § 1837 Občianskeho zákonníka. Kupujúci spotrebiteľ okrem iného nemôže odstúpiť od zmluvy o dodávke tovaru, ktoré bolo upravené podľa prania spotrebiteľa alebo pre jeho osobu (tovar vyrábaný na zákazku). Kupujúci – spotrebiteľ teda nemôže odstúpiť od zmlúv uzatvorených v internetovom obchode [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk), ktorých predmetom plnenia sú najmä presné autokoberce textilné či gumové a autopotáhy na mieru.

Formulár pre odstúpenie od zmluvy je dostupný na webových stránkach, a to z odkazu: <https://www.vopi.sk/domains/vopi.sk/documents/vopi-formular-odstupenie-od-zmluvy.pdf>.

Ak kupujúci – spotrebiteľ využije na odstúpenie od zmluvy uvedený formulár, potvrdí predávajúci kupujúcemu – spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu v textovej podobe jeho prijatie.

## 9) Záruka a reklamácie

V prípade **kupujúceho – podnikateľa** poskytuje predávajúci v zmysle § 2113 Občianskeho zákonníka na dodávaný tovar záruku za akosť, pričom záručná lehota predstavuje 6 mesiacov od prevzatia. Práva kupujúceho – podnikateľa z chybného plnenia ďalej zakladá chyba, ktorú má vec pri prechode nebezpečenstva škody na kupujúceho – podnikateľa, hoci sa prejaví až neskôr. Právo kupujúceho – podnikateľa založí aj neskôr vzniknutá chyba, ktorú predávajúci spôsobil porušením svojej povinnosti. Povinnosti predávajúceho zo záruky za akosť týmto nie sú dotknuté. Spôsob a podmienky uplatnenia vyššie uvedených chýb vrátane nárokov vyplývajúcich zo záruky za akosť v prípade kupujúceho – podnikateľa upravujú najmä ustanovenia § 2099 – § 2117 Občianskeho zákonníka.

**Kupujúci – nepodnikateľ** je oprávnený uplatniť právo z chyby, ktorá sa vyskytne na spotrebnom tovare v čase 24 mesiacov od prevzatia. Rozsah, spôsob a podmienky uplatnenia nárokov vyplývajúcich z chybného plnenia a zo záruky za akosť (ďalej tiež len „reklamácie“)

v prípade kupujúceho – nepodnikateľa upravujú najmä ustanovenia § 2113 – § 2117 a § 2161 – § 2174 Občianskeho zákonníka a reklamačný poriadok dostupný na [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) v prípade, že ani zmienené ustanovenia Občianskeho zákonníka, ani reklamačný poriadok určitú záležitosť neupravujú, použijú sa najmä všeobecné ustanovenia o právach z chybného plnenia nachádzajúce sa v § 2099 – § 2117 Občianskeho zákonníka.

Účinky poskytnutia záruky za akosť má voči kupujúcemu aj uvedenie záručnej lehoty či lehoty, počas ktorej je možné vec použiť, na predávanej veci, jej obale alebo v reklame v súlade s inými právnymi predpismi.

Z chýb darov poskytovaných kupujúcemu bez akéhokoľvek protiplnenia nie je možné uplatňovať akékoľvek práva z chybného plnenia. Ak kupujúci z akéhokoľvek dôvodu dostane iný než objednaný tovar, zašle kupujúci tovar späť predávajúcemu, najlepšie v pôvodnom obale a aspoň kópiou dodacieho listu, a uvedie dôvod vrátenia tovaru. Predávajúci následne zašle kupujúcemu správny tovar podľa objednávky. Zaslanie nesprávneho tovaru späť predávajúcemu a zaslanie správneho tovaru kupujúcemu je hradené predávajúcim. Dodanie iného než objednaného tovaru sa považuje za chybné plnenie. Kupujúci je pri zasielaní tovaru späť predávajúcemu z akéhokoľvek dôvodu povinný zvoliť vhodný obal zásielky a zásielku riadne zabaliť tak, aby nedošlo k poškodeniu zasielaného tovaru.

Reklamáciu je možné uplatniť na adrese Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě u pracovníka oprávneného na prijímanie reklamácií počas celých otváracích hodín, ktoré sú od 7.30 do 16. hodiny každý pracovný deň, a to pokiaľ možno súčasne s odovzdaním chybného tovaru predávajúcemu, alebo odoslaním tovaru na vyššie uvedenú adresu spolu s popisom chyby. Predávajúci nezodpovedá za chyby, ktoré sú spôsobené nešetrným zaobchádzaním s tovarom alebo mechanickým poškodením tovaru zo strany kupujúceho, za chyby vzniknuté v dôsledku bežného opotrebenia alebo prirodzených zmien materiálu či farby výrobku.

Rozsah, spôsob a podmienky reklamácie chýb tovaru a uplatnenie nárokov zo záruky za akosť v prípade **kupujúceho – nepodnikateľa** bližšie upravuje reklamačný poriadok predávajúceho dostupný na [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk), ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto obchodných podmienok.

## 10) Ochrana osobných údajov

VOPI s.r.o. pri spracovaní osobných údajov svojich zákazníkov dodržiava zásadu zákonnosti, korektnosti, transparentnosti, obmedzenia účelu, minimalizácie, presnosti, obmedzenia uloženia, integrity a dôvernosti. VOPI s.r.o. spracováva osobné údaje s cieľom plnenia zmluvy so zákazníkom, s cieľom plnenia právnych povinností, ktoré sa na ňu vzťahujú, a s cieľom sledovania oprávnených záujmov VOPI s.r.o.

Dozorným orgánom nad konaním podnikateľa súvisiacim s ochranou osobných údajov je Úrad na ochranu osobných údajov ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

Viac o ochrane osobných údajov sa dozviete [tu](#).

## 11) Mimosúdne riešenie sporov, orgán dozoru a kódex správania

Ak je to možné, rieši predávajúci spory s kupujúcim – spotrebiteľom cestou zmiernu. S cieľom mimosúdneho riešenia spotrebiteľského sporu je kupujúci – spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na Združenie ochrany spotrebiteľov – Asociácia (<https://www.asociace-sos.cz/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu/>). Kupujúci – spotrebiteľ sa môže so svojou sťažnosťou obrátiť na orgán štátneho dozoru – Českú obchodnú inšpekciu ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 12) Záverečné ustanovenia

Tieto obchodné podmienky vrátane reklamačného poriadku sú platné a účinné v znení uvedenom na internetových stránkach predávajúceho [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) v deň odoslania elektronickej ponuky zmluvy kupujúcim, a sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Zmluvy uzatvorené medzi predávajúcim a kupujúcim sa po celý čas svojho trvania riadia verzou obchodných podmienok a reklamačného poriadku účinnou v čase uzatvorenia zmluvy. Tieto obchodné podmienky vrátane reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňa 1.10.2018.

## **Reklamačný poriadok – súčasť Obchodných podmienok internetového obchodu [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk)**

### **1) Všeobecné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok ako neoddeliteľná súčasť Obchodných podmienok internetového obchodu [www.vopi.sk](http://www.vopi.sk) upravuje v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka rozsah, spôsob a základné podmienky reklamácie chýb tovaru a uplatnenia nárokov zo záruky za akosť kupujúcim – nepodnikateľom. Na kupujúceho – podnikateľa sa tento reklamačný poriadok výslovne nevzťahuje. Ak je kupujúci – podnikateľ zároveň kupujúcim – spotrebiteľom, použijú sa tiež ustanovenia zákona č. 634/1992 Sb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom a účinnom znení a § 1811 a nasl. Občianskeho zákonníka.

Nižšie uvedená všeobecná úprava práv a povinností kupujúceho – nepodnikateľa sa použije namiesto nižšie uvedenej úpravy zvláštnej, iba ak zvláštna úprava práv a povinností kupujúceho – nepodnikateľa určitú záležitosť neupravuje. Pri reklamacii sa preto v prípade kupujúceho – nepodnikateľa prednostne použije nižšie uvedená zvláštna úprava.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie chýb, ktoré sa na tovare dodanom kupujúcemu – nepodnikateľovi vyskytnú v záručnej lehote, a to z dôvodu chybného plnenia (typicky chyby pri prevzatí a v rámci záruky 24 mesiacov) alebo v rámci záruky za akosť (typicky predĺžená záruka).

Reklamáciu je možné uplatniť na adrese u pracovníka oprávneného na prijímanie reklamácií počas celých otváracích hodín, ktoré sú od 7.30 do 16. hodiny každý pracovný deň, a to pokiaľ možno súčasne s odovzdaním chybného tovaru predávajúcemu alebo odoslaním tovaru na vyššie uvedenú adresu.

K reklamovanému tovaru je vhodné priložiť čitateľnú kópiu dokladu o nákupe – faktúru či je potrebné kúpu preukázať iným spôsobom, a ďalej opísať poruchu, príp. zvoliť spôsob vybavenia reklamácie.

### **2) Všeobecná úprava práv kupujúceho z chybného plnenia a zo záruky za akosť**

Vec je chybná, ak nie je odovzdaná kupujúcemu v dohodnutom množstve, akosti a vyhotovení. Ak nie sú akosť a vyhotovenie dohodnuté, plní predávajúci v akosti a vyhotovení vhodných na účel zrejmy zo zmluvy, inak na účel obvyklý. Pri určení akosti alebo vyhotovení podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy musí vec akosťou alebo vyhotovením zodpovedať vzorke alebo predlohe. Za chybu sa považuje aj plnenie inej veci. Za chybu sa považujú aj chyby v dokladoch nutných pre používanie veci.

Pri predčasnom plnení môže predávajúci odstrániť chyby do termínu určeného na odovzдание veci. Výkonom svojho práva nesmie spôsobiť neprimerané ťažkosti alebo výdavky. Právo kupujúceho na náhradu škody tým nie je dotknuté. To isté platí pre chyby dokladov.

Kupujúci nemá práva z chybného plnenia, ak ide o chybu, ktorú musel s vynaložením obvyklej pozornosti poznať už pri uzatvorení zmluvy. To neplatí, ak ho predávajúci výslovne uistil, že vec je bez chýb, alebo ak zastrel chybu ľstivo.

Kupujúci vec prezrie čo najskôr po prechode nebezpečenstva na veci a presvedčí sa o ich vlastnostiach a množstve.

Ak je chybné plnenie podstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo

- na odstránenie chyby dodaním novej veci bez chyby alebo dodaním chýbajúcej veci,
- na odstránenie chyby opravou veci,
- na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
- odstúpiť od zmluvy.

Kupujúci oznámi predávajúcemu, aké právo si zvolil, pri oznámení chyby, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení chyby. Uskutočnenú voľbu nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho; to neplatí, ak kupujúci žiadal opravu chyby, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná. Ak predávajúci neodstráni chyby v primeranej lehote či ak oznámi kupujúcemu, že chyby neodstráni, môže kupujúci požadovať namiesto odstránenia chyby primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Ak kupujúci nezvolí svoje právo včas, má práva ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

Ak je chybné plnenie nepodstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo na odstránenie chyby alebo na primeranú zľavu z ceny. Kým kupujúci neuplatní právo na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, môže predávajúci dodať to, čo chýba, alebo odstrániť právny nedostatok. Iné chyby môže predávajúci odstrániť podľa svojej voľby opravou veci alebo dodaním novej veci; voľba nesmie spôsobiť kupujúcemu neprimerané náklady. Ak predávajúci neodstráni chybu veci včas alebo chybu veci odmietne odstrániť, môže kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Uskutočnenú voľbu nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho.

Do odstránenia chyby nemusí kupujúci platiť časť kúpnej ceny odhadom primerane zodpovedajúcej jeho právu na zľavu.

Pri dodaní novej veci vráti kupujúci predávajúcemu na jeho náklady vec pôvodne dodanú.

Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy ani požadovať dodanie novej veci, ak nemôže vrátiť vec v tom stave, v akom ju získal. To neplatí,

- ak došlo k zmene stavu v dôsledku prehliadky s cieľom zistenia chyby veci,
- ak použil kupujúci vec ešte pred objavením chyby,
- ak nespôsobil kupujúci nemožnosť vrátenia veci v nezmenenom stave konaním alebo nepozornosťou alebo
- ak kupujúci predal vec ešte pred objavením chyby, ak ju spotreboval alebo ak pozmenil vec pri obvyklom použití; ak sa tak stalo len sčasti, vráti kupujúci predávajúcemu, čo ešte vrátiť môže, a dá predávajúcemu náhradu do výšky, v ktorej mal z použitia veci prospech.

Ak kupujúci neoznámil chybu veci včas, stráca právo odstúpiť od zmluvy. Ak kupujúci neoznámil chybu bez zbytočného odkladu po tom, čo ju mohol pri včasnej prehliadke a dostatočnej pozornosti zistiť, súd mu právo z chybného plnenia neprizná. Ak ide o skrytú chybu, platí to isté, ak nebola chyba oznámená bez zbytočného odkladu po tom, čo ju kupujúci mohol pri dostatočnej starostlivosti zistiť, najneskôr však do dvoch rokov po odovzdaní veci. Na tieto účinky súd prihliadne len na námietku predávajúceho, že chyba nebola včas oznámená. Predávajúci však nemá právo na námietku, ak je chyba dôsledkom skutočnosti, o ktorej predávajúci v čase odovzdania veci vedel alebo musel vedieť.

Pri poskytnutí záruky za akosť záručná lehota plynie od odovzdania veci kupujúcemu; ak bola vec podľa zmluvy odoslaná, plynie od dorazenia veci do miesta určenia. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky niekto iný než predávajúci, plynie záručná lehota až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby poskytnutú súčinnosť.

Kupujúci – nepodnikateľ nemá právo zo záruky za akosť, ak spôsobila chybu po prechode nebezpečenstva škody na veci na kupujúceho – nepodnikateľa vonkajšia udalosť. To neplatí, ak chybu spôsobil predávajúci.

V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s reklamáciou. Ak kupujúci neuplatní právo na náhradu do jedného mesiaca po



uplynutí lehoty, v ktorej je potrebné vytknúť chybu, súd právo neprizná, ak predávajúci namietne, že právo na náhradu nebolo uplatnené včas. Právo z chybného plnenia nevylučuje právo na náhradu škody; čo je však možné dosiahnuť uplatnením práva z chybného plnenia, toho sa nie je možné domáhať z iného právneho dôvodu.

### **3) Zvláštna úprava akosti pri prevzatí v prípade kupujúceho – nepodnikateľa**

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu – nepodnikateľovi, že vec pri prevzatí nemá chyby. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu – nepodnikateľovi, že v čase, keď kupujúci – nepodnikateľ vec prevzal,

- a) má vec vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak chýba dohoda, také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré kupujúci – nepodnikateľ očakával s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy nimi vykonávanej,
- b) sa vec hodí na účel, ktorý na jej použitie predávajúci uvádza alebo na ktorý sa vec tohto druhu obvykle používa,
- c) vec zodpovedá akosťou alebo vyhotovením dohodnutej vzorky alebo predlohy, ak bola akosť alebo vyhotovenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,
- d) je vec v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
- e) vec vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

Ak sa prejaví chyba v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, predpokladá sa, že vec bola chybná už pri prevzatí.

Ak to pripúšťa povaha kúpy, má kupujúci – nepodnikateľ právo, aby bola vec pred ním prekontrolovaná alebo aby boli predvedené jej funkcie.

Ak má vec chybu, ktorá nebráni používať vec na určený účel, je možné ju predať len za nižšiu cenu, než je obvyklá cena bezchybnej veci. Predávajúci kupujúceho – nepodnikateľa upozorní, že vec má chybu a o akú chybu ide, ak to nie je zrejmé už z povahy predaja.

### **4) Zvláštna úprava práv z chybného plnenia v prípade kupujúceho – nepodnikateľa**

Ak o to kupujúci – nepodnikateľ požiada, potvrdí mu predávajúci v písomnej forme, v akom rozsahu a ako dlho trvajú jeho povinnosti v prípade chybného plnenia. Predávajúci má povinnosti z chybného plnenia najmenej v takom rozsahu, v akom trvajú povinnosti z chybného plnenia výrobcu. Ak je to potrebné, vysvetlí predávajúci v potvrdení zrozumiteľným spôsobom obsah, rozsah, podmienky a obdobie trvania svojej zodpovednosti a spôsob, akým je možné uplatniť práva z nej plynúce. V potvrdení predávajúci zároveň uvedie, že ďalšie práva kupujúceho – nepodnikateľa, ktoré sa ku kúpe veci viažu, nie sú dotknuté. Nesplnenie týchto povinností nie je na ujmu platnosti potvrdenia. Ak tomu nebráni povaha veci, je možné toto potvrdenie nahradiť dokladom o kúpe veci obsahujúcim uvedené údaje.

Kupujúci – nepodnikateľ nie je oprávnený uplatniť právo z chyby tovaru:

- a) na veci predávanej za nižšiu cenu pre chybu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,
- b) na opotrebenie veci spôsobené jej obvyklým používaním,
- c) na použitej veci na chybu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktorú vec mala pri prevzatí kupujúcim – nepodnikateľom alebo
- d) ak to vyplýva z povahy veci.

Záručnú lehotu je možné skrátiť na polovicu zákonnej lehoty pri kúpe už použitého spotrebného tovaru.

Ak vec nemá vlastnosti uvedené vo vyššie uvedenom oddiele III. tohto reklamačného poriadku, môže kupujúci – nepodnikateľ požadovať aj dodanie novej veci bez chýb, ak to nie je vzhľadom na povahu chyby neprimerané, ale ak sa chyba týka iba súčasti veci, môže kupujúci – nepodnikateľ požadovať len výmenu súčasti; ak to nie je možné, môže odstúpiť od zmluvy. Ak

je to však vzhľadom na povahu chyby neúmerne, najmä ak je možné chybu odstrániť bez zbytočného odkladu, má kupujúci – nepodnikateľ právo na bezplatné odstránenie chyby.

Právo na dodanie novej veci alebo výmenu súčasti má kupujúci – nepodnikateľ aj v prípade odstrániteľnej chyby, ak nemôže vec riadne užívať pre opakovaný výskyt chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb. V takom prípade má kupujúci – nepodnikateľ aj právo od zmluvy odstúpiť.

Ak kupujúci – nepodnikateľ od zmluvy neodstúpi alebo ak neuplatní právo na dodanie novej veci bez chýb, na výmenu jej súčasti alebo na opravu veci, môže požadovať primeranú zľavu. Kupujúci – nepodnikateľ má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že mu predávajúci nemôže dodať novú vec bez chýb, vymeniť jej súčasť alebo vec opraviť, ako aj v prípade, že predávajúci neurobí nápravu v primeranej lehote alebo že by urobenie nápravy spotrebiteľovi pôsobilo značné ťažkosti.

Právo z chybného plnenia kupujúcemu – nepodnikateľovi nenáleží, ak kupujúci – nepodnikateľ pred prevzatím veci vedel, že vec má chybu, alebo ak kupujúci – nepodnikateľ chybu sám spôsobil.

Ak má vec chybu, z ktorej je predávajúci zviazaný, a ak ide o vec predávanú za nižšiu cenu alebo o vec použitú, má kupujúci – nepodnikateľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Ak kupujúci – nepodnikateľ uplatní právo z chybného plnenia, potvrdí mu druhá strana v písomnej forme, kedy právo uplatnil, ako aj vykonanie opravy a čas jej trvania.

## **5) Mimosúdne riešenie sporov, orgán dozoru a kódex správania**

Predávajúci vydá kupujúcemu – spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia sa požaduje; ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Reklamácie sú vybavované bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, ak sa predávajúci s kupujúcim – spotrebiteľom nedohodne na lehote dlhšej. Márne uplynutie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu – spotrebiteľovi na jeho žiadosť písomné potvrdenie o povinnostiach z chybného plnenia v rozsahu stanovenom zákonom. Ak sa poskytuje dlhšia než zákonná záruka, teda záruka za akosť, predávajúci v ňom určí podmienky a rozsah záruky za akosť.