



## Obchodné a reklamačné podmienky.

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len VOP) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z **kúpnej zmluvy** uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je DIALOGUE s.r.o. , so sídlom Vajanského 1955/58, 921 01 Piešťany, IČO: 31428347, zapísaná v OR Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, Vložka č.: 3020/T , DIČ: 2020395916, IČ DPH: SK2020395916 (ďalej len "**predávajúci**") a **kupujúcim**, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru predávajúcim.

#### **Kupujúcim je spotrebiteľ alebo podnikateľ.**

**Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre priamu osobnú spotrebu fyzických osôb, najmä pre seba a pre príslušníkov svojej domácnosti, a tie jej neslúžia na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania.

Spotrebiteľ pri začatí obchodných vzťahov odovzdáva predávajúcemu iba svoje kontaktné údaje, nutné pre bezproblémové vybavenie objednávky, poprípade údaje, ktoré chce mať uvedené na nákupných dokladoch.

Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji, ako aj súvisiacimi predpismi, všetko v znení noviel.

#### **Podnikateľom** sa rozumie:

- osoba zapísaná v obchodnom registri (predovšetkým obchodné spoločnosti)
- osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia (živnostník zapísaný v živnostenskom registri)
- osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia na základe špecifických predpisov (sem patria napríklad slobodné povolania ako advokáti, lekári, znalci a tlmočníci atď.)
- osoba, ktorá prevádzkuje poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa špecifického predpisu.

Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorý je podnikateľom, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení, ako aj súvisiacimi predpismi.

#### **Kontaktné údaje predávajúceho:**

Email: [dialogue@dialogue.sk](mailto:dialogue@dialogue.sk)

Telefón: +421 (0)33 7744220

Fax: +421 (0)33 7722030

Poštová adresa: DIALOGUE s.r.o. , Vajanského 1955/58 (P. O. Box A-33), 921 01 Piešťany

#### **Číslo účtu pre bezhotovostné platby:**

VUB 91209212 / 0200

IBAN: SK07 0200 0000 0000 9120 9212

SWIFT: SUBASKBX

1.2. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami, ktorých neoddeliteľnú časť tvorí reklamačný poriadok, súhlasí s týmito obchodnými podmienkami a objednávka sa stáva kúpnu zmluvou po jej potvrdení predávajúcim (ďalej len "**kúpna zmluva**").

1.3. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchyľne od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia písomnej kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.4. Zoznam tovaru na akejkolvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe dopytu kupujúceho.

## **2. Práva a povinnosti predávajúceho**

2.1. Predávajúci je povinný dodať na základe kúpnej zmluvy kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite, termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu.

2.2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

2.3. Predávajúci má právo žiadať od kupujúceho platbu vopred alebo dobierkou.

2.4. Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v dohodnutej lehote alebo v cene, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude kupujúci informovaný e-mailom alebo telefonicky a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

## **3. Práva a povinnosti kupujúceho**

3.1. Kupujúci je povinný:

- a. prevziať zakúpený alebo objednaný tovar
- b. zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru
- c. nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho

3.2. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom kúpnu zmluvou.

## **4. Dodacie podmienky**

4.1. Miesto dodania tovaru je miesto uvedené v kúpnej zmluve, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

4.2. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru.

4.3. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť prepravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí prepravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodnej udalosti s prepravcom poskytnúť odstránenie chyby tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

4.4. Prepravné náklady do miesta kupujúceho v SR:

- a. Slovenská pošta – balík do 5kg – 3,00Eur bez DPH, príplatok za dobierku podľa platného cenníka Slovenskej pošty.
- b. UPS kuriérna služba – balík do 5kg – 4,00Eur bez DPH, príplatok za dobierku podľa platného cenníka UPS.

## 5. Kúpna cena

5.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "**kúpna cena**") hotovostným vkladom na účet predávajúceho, dobierkou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej poštové a dodávateľské služby, alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho.

5.2. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

5.3. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy.

5.4. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

## 6. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

6.1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

6.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho.

## 7. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

7.1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho v zmysle ustanovení Obchodného zákona č. 513/1991 Zb.

7.2. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

7.3. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

7.4. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí. Pokiaľ tak neurobí, môže si uplatniť nároky z chýb zistených takouto prehliadkou, len keď preukáže, že tieto chyby tovar mal už v čase prevzatia.

7.5. Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.

7.6. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

7.7. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť chybný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami.

7.8. Ak je kupujúci – spotrebiteľ - záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť od dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je kupujúci – podnikateľ – záručná doba je 12 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba).

7.9. Nezhody dodaného počtu kusov alebo zámeny tovaru nie sú akceptovateľné po uplynutí 14- tich dní po dodaní tovaru.

## 8. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

8.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej kúpnu zmluvou. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutú v kúpnej zmluve v lehote do 15 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.

8.2. **Ak je kupujúci – spotrebiteľ – platia pre neho ustanovenia 8.2 až 8.8** .Kupujúcemu vzniká právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy za podmienok upravených zákonom č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov (ďalej len "**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji**") a to do siedmich pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty tovar rozbaľiť a odskúšať . Odkúšať však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu.

8.3. Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť buď písomnou formou v zmysle platných právnych predpisov.

8.4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu a dôvod odstúpenia od zmluvy. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.

8.5. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar v zmysle bodu 8.2. týchto všeobecných obchodných podmienok, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo jej časť v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určeného kupujúcim.

8.6. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle bodu 8.2. týchto všeobecných obchodných podmienok a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, má predávajúci nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu.

8.7. Predávajúci vráti pri platnom odstúpení od zmluvy v zmysle bodu 8.2. týchto všeobecných obchodných podmienok kupujúcemu kúpnu cenu zaplatenú za tovar vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru, ak kupujúci spolu s tovarom predloží predávajúcemu písomné doklady o vynaložených nákladoch, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru. Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci iba v tom prípade, ak tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a zároveň nebol chybný. Za tovar plne zodpovedajúci kvalitatívnym požiadavkám sa považuje tovar rovnakej alebo podobnej charakteristiky.

8.8. V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v bode 8.3. a 8.4. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

8.9. **Ak je kupujúci – podnikateľ** pre odstúpenie od kúpnej zmluvy platia ustanovenia Obchodného zákonníka – zákona č. 513/1991 Zb. o „Odstúpení od zmluvy“.

## 9. Ochrana osobných údajov

9.1. Svoju informačnú povinnosť voči kupujúcemu podľa článku 13 a 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR) súvisiacu so spracovaním osobných údajov kupujúceho na účely plnenia kúpnej zmluvy, na účely rokovania o tejto zmluve plní predávajúci prostredníctvom osobitného dokumentu, ktorý je umiestnený na webovom sídle: [www.dialogue.sk](http://www.dialogue.sk)

## 10. Záverečné ustanovenia

10.1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke predávajúceho.

10.2. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme emailových správ resp. prostredníctvom listových zásielok.

10.3. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

V Piešťanoch, dňa 26. marca 2019.