



## Všeobecné obchodné podmienky

### I.

#### Základné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**obchodné podmienky**“) sú v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „**občiansky zákonník**“), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku**“)

REGULUS, s.r.o.

IČO: 31572928

IČ DPH: SK2021099641

so sídlom: Kaštieľska 20, 821 05 Bratislava, Slovenská Republika

zapísanou v obchodnom registri Okr. súdu Bratislava I., oddiel Sro, vložka č. 77562/B

kontaktné údaje: [info@terramia.sk](mailto:info@terramia.sk), [www.terramia-sk](http://www.terramia-sk)

(ďalej len „**predávajúci**“)

2. Tieto obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi predávajúcim a fyzickou, či právnickou osobou, ktorá uzatvára kúpnu zmluvu (ďalej len „**kupujúci**“) prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na webovej stránke [www.terramia.sk](http://www.terramia.sk) (ďalej len „**internetový obchod**“).
3. Tieto obchodné podmienky a kúpna zmluva sa uzatvárajú **v slovenskom jazyku**. Tovarom sa rozumie všetky produkty, ktoré sa nachádzajú v ponuke internetového obchodu. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú konečné a uvádzané vrátane DPH. Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak.

### II.

#### Spôsob objednávania tovaru

1. Kupujúci si môže objednať on-line akýkoľvek tovar, ktorý je v ponuke internetového obchodu na [www.terramia.sk](http://www.terramia.sk), korektným vyplnením objednávky. Pokiaľ v dôsledku faktorov vyššej moci nefunguje priame on-line objednávanie, môže kupujúci zaslať objednávku ako obyčajný e-mail na [info@terramia.sk](mailto:info@terramia.sk), pokiaľ uvedie presný názov a parametre tovaru, počet objednaných kusov, svoju presnú adresu a telefónne číslo.

**Commented [LP1]:** V prípade SZČO: zapísaný v živnostenskom registri č. .... na Okresnom úrade v .....

**Commented [LP2]:** Vyplňte svoje meno a priezvisko, ak prevádzkujete e-shop ako SZČO, alebo názov, ak prevádzkujete e-shop ako právnická osoba (firma). Ďalej vyplňte svoje zapísané a kontaktné údaje, na ktoré Vás zákazníci zastihnú.

**Commented [LP3]:** Doplníte doménu, na ktorej prevádzkujete svoj e-shop.

**Commented [LP4]:** Ak prevádzkujete e-shop vo viacerých jazykových mutáciách a zákazníci môžu objednávať aj v inom jazyku, doplňte do tohto ustanovenia všetky jazyky, v ktorých máte zmluvné podmienky a uzatvárate zmluvy.



2. Podmienkou pre platnosť objednávky je vyplnenie všetkých povinne označených údajov v objednávkovom formulári. Objednávka je zároveň návrhom kúpnej zmluvy, ku ktorej uzavretiu sa nevyžaduje potvrdenie objednávky predávajúcim a zmluva tak vzniká samotným dodaním tovaru. Po zaslaní objednávky, kupujúci obratom obdrží potvrdenie o prijatí objednávky, ktoré sa však nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky. Toto oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o obdržaní jeho objednávky.
3. Predávajúci môže kupujúceho kontaktovať dodatočne aj telefonicky, či e-mailom za účelom overenia objednávky alebo doplnenia prípadných požadovaných informácií.
4. Potvrdením objednávky vznikne obchodný vzťah medzi kupujúcim a predávajúcim. Kupujúci sa tým zaväzuje za objednaný a dodaný tovar zaplatiť celú kúpnu cenu, vrátane prepravných nákladov, podľa platných obchodných podmienok a cien prepravy.
5. Predávajúci sa zaväzuje dodať kupujúcemu:
  - 5.1 Druh a množstvo tovaru v kúpnej cene a za platobných podmienok, platných v deň odoslania objednávky.
  - 5.2 Tovar vyhovujúci normám, predpisom a nariadeniam platným na území SR.
  - 5.3 Tovar vhodne zabalený, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy.
6. Predávajúci nezodpovedá za:
  - 6.1 Oneskorené dodanie tovaru zavinené poštou.
  - 6.2 Oneskorené dodanie tovaru zavinené nesprávne udanou adresou prijímateľa.
  - 6.3 Za poškodenie zásielky zavinené poštou.
  - 6.4 Nedodanie tovaru, ku ktorému došlo vinou výrobcu (dodávateľa) v dôsledku akéhokoľvek obmedzenia, prípadne zrušenia distribučných práv, alebo iných nepredvídateľných prekážok.
  - 6.5 Nesprávny výber tovaru kupujúcim, ak po prevzatí zásielky kupujúci zistí, že tovar už má, resp. že si chcel objednať niečo iné.
7. Kupujúci sa zaväzuje:
  - 7.1 Pred odoslaním objednávky potvrdiť svoj súhlas s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.
  - 7.2 Objednaný tovar prevziať, skontrolovať neporušenosť obalov a v prípade akýchkoľvek nedostatkov ich bezodkladne oznámiť predávajúcemu.
  - 7.3 Zaplatiť za tovar kúpnu cenu vo výške a v zmysle platobných podmienok platných v deň odoslania objednávky.
  - 7.4 V prípade, že si tovar neprevezme pri prvom doručení a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady prvého, ako aj opätovného doručenia tovaru.
8. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje pravdivosť a správnosť údajov.
  - 8.1. Každá objednávka musí obsahovať:
    - Meno kupujúceho
    - Poštovú adresu pre doručenie tovaru
    - Telefonické číslo a email
    - Objednávaci kód tovaru alebo presný názov tovaru
    - Počet kusov z každej položky tovaru
    - Dátum vystavenia objednávky



Spôsob úhrady za tovar

Spôsob prepravy a prevzatia tovaru

8.2. Objednávka pre právnické osoby musí obsahovať aj:

IČO a DIČ spoločnosti

Kontaktnú osobu a telefón

Fakturačnú adresu (ak je iná ako adresa dodania)

9. Kupujúci môže stornovať objednávku bez udania dôvodu do doby, kým predávajúci tovar odovzdá dopravcovi na prepravu (do doby expedície), písomne formou mailovej správy. Pri stornovaní objednávky je potrebné uviesť meno, e-mail, číslo objednávky a identifikáciu objednaného tovaru. V takomto prípade neúčtujeme žiadne poplatky súvisiace so stornom objednávky. Ak kupujúci za tovar vopred zaplatil, predávajúci mu vráti zaplatenú kúpnu cenu v čo najkratšom možnom termíne, najneskôr však do 30 dní od doručenia odstúpenia od objednávky a oznámenia čísla účtu, na ktorý má predávajúci vrátiť kúpnu cenu tovaru, resp. od oznámenia spôsobu vrátenia kúpnej ceny kupujúcim.

### III.

#### Platobné podmienky a ceny tovaru

1. Informácie o tovare, vrátane uvedenia cien jednotlivého tovaru a jeho hlavných vlastností sú uvedené pri jednotlivých tovaroch v katalógu internetového obchodu. Ceny tovaru sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty, všetkých súvisiacich poplatkov a nákladov za vrátenie tovaru, ak tento tovar zo svojej podstaty nemôže byť vrátený poštou. Ceny tovaru zostávajú v platnosti po dobu, po ktorú sú zobrazované v internetovom obchode.
2. Všetky prezentácie tovarov umiestneného v katalógu internetového obchodu **sú informatívneho charakteru** a predávajúci nie je povinný uzatvoriť kúpnu zmluvu ohľadom tohto tovaru.
3. V internetovom obchode sú zverejnené informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru. **Informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru uvedené v internetovom obchode platí len v prípade, keď je tovar doručovaný v rámci územia Slovenskej republiky.**
4. Prípadné zľavy z kúpnej ceny tovaru nemožno navzájom kombinovať, ak sa nedohodne predávajúci s kupujúcim inak.
5. Cenu tovaru a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa kúpnej zmluvy môže kupujúci uhradiť nasledovnými spôsobmi:
  - bezhotovostne platobnou kartou,
  - dobierkou v hotovosti pri odovzdaní tovaru,
  - v hotovosti pri osobnom odbere v prevádzke TerraMia, Mierová 83, 82105 Bratislava

**Commented [LP5]:** Pozor na situáciu, ak by ste menili podmienky objednávky potom čo bola objednávka zákazníkom objednaná - či už ceny, možnosti dodania, zľavy, bonusy atď. V takom prípade sa nemožno odvolávať na to, že prezentácia tovaru bola len informatívneho charakteru a pritom sú podmienky kúpnej zmluvy úplne iné.

**Commented [LP6]:** Ak doručujete aj do inej krajiny, napr. do Českej republiky, uveďte ceny dodanie aj do tejto krajiny. V takom prípade môžete toto ustanovenie vypustiť. V e-shope musíte mať uvedené, aké náklady sa vzťahujú k dodaniu do ČR a do zahraničia.



6. Spoločne s kúpnu cenou je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu náklady spojené s balením a dodaním tovaru v dohodnutej výške. Ak nie je ďalej uvedené výslovne inak, rozumie sa ďalej kúpnu cenou aj náklady spojené s dodaním tovaru.
7. V prípade platby v hotovosti je kúpna cena splatná pri prevzatí tovaru. V prípade bezhotovostnej platby je kúpna cena splatná do 2 dní od uzavretia kúpnej zmluvy. Ak kupujúci, pri platbe pred prevzatím tovaru, neuhradí objednaný tovar do 2 pracovných dní od potvrdenia objednávky, predávajúci má právo zrušiť rezerváciu tovaru pre kupujúceho a označiť objednávku za neplatnú. Zároveň zaniká obchodný vzťah medzi kupujúcim a predávajúcim.
8. V prípade bezhotovostnej platby je záväzok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na bankový účet predávajúceho.
9. Predávajúci nepožaduje od kupujúceho vopred žiadnu zálohu či inú obdobnú platbu. Úhrada kúpnej ceny pred odoslaním tovaru nie je zálohou.
10. Podľa zákona o evidencii tržieb je predávajúci povinný vystaviť kupujúcemu účtenku. Platné ceny tovaru sú uvedené pri jednotlivých položkách a platia výhradne pre nákup v internetovom obchode. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu cien tovaru. Predávajúci garantuje dodanie tovaru za cenu, ktorá bola uvedená v internetovom obchode v čase prijatia objednávky tovaru od kupujúceho.

#### IV.

##### Objednávka a uzavretie kúpnej zmluvy

1. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie, či telefónne hovory), hradí kupujúci sám.
2. Kupujúci realizuje objednávku tovaru týmito spôsobmi:
  - prostredníctvom svojho zákazníckeho účtu, po predchádzajúcej registrácii v internetovom obchode,
  - vyplnením objednávkového formulára bez registrácie.
3. Pri zadávaní objednávky si kupujúci vyberie tovar, počet kusov tovaru, spôsob platby a doručenia.
4. Pred odoslaním objednávky je kupujúcemu umožnené kontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil. Objednávku odošle kupujúci predávajúcemu kliknutím na tlačidlo KÚPIŤ. Údaje uvedené v objednávke sú predávajúcim považované za správne. Podmienkou platnosti objednávky je vyplnenie všetkých povinných údajov v objednávkovom formulári a potvrdenie kupujúceho o tom, že sa zoznámil s týmito obchodnými podmienkami.

**Commented [LP7]:** Pokiaľ umožňujete platbu na účet, doplňte splatnosť faktúry, inak prosím vymazať.

**Commented [LP8]:** Nikdy nemožno zákazníka nútiť, aby sa k nákupu registroval. Podmieniť to možno len v prípadoch predaja alkoholu, tabaku alebo v B2B sektore.

**Commented [LP9]:** Doplňte, ako nazývate tlačidlo pre dokončenie a odoslanie objednávky.

**Commented [LP10]:** V prípade kontroly by ste toto potvrdenie mali vedieť doložiť, že vám ho kupujúci naozaj dal.

5. Okamžite po obdržaní objednávky zašle predávajúci kupujúcemu potvrdenie o obdržaní objednávky na emailovú adresu, ktorú kupujúci pri objednaní zadal. Toto potvrdenie je automatické a nepovažuje sa za uzatvorenie zmluvy. Prílohou potvrdenia sú aktuálne obchodné podmienky predávajúceho. Kúpna zmluva je uzatvorená až po prijatí objednávky predávajúcim. Oznámenie o prijatí objednávky je doručené na emailovú adresu kupujúceho.

**Commented [LP11]:** Ale len, ak ste nezmenili podmienky pôvodnej objednávky (zľavy, akcie, typ dopravy, cena).

6. V prípade, že niektorú z požiadaviek uvedených v objednávke nemôže predávajúci splniť, zašle kupujúcemu na jeho emailovú adresu zmenenú ponuku. Pozmenená ponuka sa považuje za nový návrh kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je v takom prípade uzatvorená potvrdením kupujúceho o prijatie tejto ponuky predávajúceho na jeho emailovú adresu uvedenú v týchto obchodných podmienkach.

7. Všetky objednávky prijaté predávajúcim **sú záväzné**. Kupujúci môže zrušiť objednávku, dokiaľ nie je kupujúcemu doručené oznámenie o prijatí objednávky predávajúcim. Kupujúci môže zrušiť objednávku telefonicky na telefónne číslo alebo email predávajúceho uvedený v týchto obchodných podmienkach.

**Commented [LP12]:** Opäť len, ak sa nezmenili podmienky pôvodnej objednávky.

8. V prípade, že došlo k zjavnej technickej chybe na strane predávajúceho pri uvedení ceny tovaru v internetovom obchode, alebo v priebehu objednávania, nie je predávajúci povinný dodať kupujúcemu tovar za túto úplne zjavne chybnú cenu ani v prípade, že kupujúcemu bolo zaslané automatické potvrdenie o obdržaní objednávky podľa týchto obchodných podmienok. Predávajúci informuje kupujúceho o chybe bez zbytočného odkladu a zašle kupujúcemu na jeho emailovú adresu zmenenú ponuku. Pozmenená ponuka sa považuje za nový návrh kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je v takom prípade uzavretá potvrdením o prijatí kupujúcim na emailovú adresu predávajúceho.

**Commented [LP13]:** Ak je zmluva uzatvorená už potvrdením o prijatí objednávky, túto časť vynechajte.

## V.

### Zákaznícky účet

1. Na základe registrácie kupujúceho vykonanej v internetovom obchode môže kupujúci pristupovať do svojho zákazníckeho účtu. Zo svojho zákazníckeho účtu môže kupujúci vykonávať objednávanie tovaru. Kupujúci môže objednávať tovar tiež bez registrácie.
2. Pri registrácii do zákazníckeho účtu a pri objednávaní tovaru je kupujúci povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je kupujúci pri akejkoľvek zmene povinný aktualizovať. Údaje uvedené kupujúcim v zákazníckom účte a pri objednávaní tovaru sú predávajúcim považované za správne.
3. Prístup k zákazníckemu účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť, ohľadne informácií potrebných na prístup do jeho zákazníckeho účtu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za prípadné zneužitie zákazníckeho účtu tretími osobami.

4. Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie zákaznického účtu tretím osobám.
5. Predávajúci môže zrušiť zákaznický účet, a to najmä v prípade, keď kupujúci svoj účet dlhšie nevyužíva, či v prípade, keď kupujúci poruší svoje povinnosti z kúpnej zmluvy alebo týchto obchodných podmienok.
6. Kupujúci berie na vedomie, že zákaznický účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardware a software vybavenia predávajúceho, popr. nutnú údržbu hardware a software vybavenia tretích osôb.

#### VI.

#### Dodacie podmienky

1. Tovar je kupujúcemu doručený:
  - na adresu určenú kupujúcim v objednávke cez Slovenskú poštu
  - prostredníctvom výdajne zásielok na adresu výdajne, ktorú kupujúci určil,
  - osobným odberom v prevádzke predávajúcehoVoľba spôsobu dodania sa vykonáva počas objednávania tovaru.
2. Náklady na dodanie tovaru v závislosti na spôsobe odoslania a prevzatia tovaru sú uvedené v objednávke kupujúceho a v potvrdení objednávky predávajúcim. V prípade, že je spôsob dopravy dohodnutý na základe osobitného požiadavky kupujúceho, nesie kupujúci riziko za prípadné dodatočné náklady spojené s týmto spôsobom dopravy.
3. Ak je predávajúci podľa kúpnej zmluvy povinný dodať tovar na miesto určené kupujúcim v objednávke, je kupujúci povinný prevziať tovar pri dodaní. V prípade, že je z dôvodov na strane kupujúceho nutné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom, než bolo uvedené v objednávke, je kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s opakovaným doručovaním tovaru, resp. náklady spojené s iným spôsobom doručenia.
4. Pri prevzatí tovaru od prepravcu je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalov tovaru a v prípade akýchkoľvek poškodení toto bezodkladne oznámiť prepravcovi. V prípade zistenia porušenia obalu svedčiaceho o neoprávnenom vniknutí do zásielky, nemusí kupujúci zásielku od prepravcu prevziať.
5. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru zaplatením celej kúpnej ceny za tovar, vrátane nákladov na dodanie, najskôr však prevzatím tovaru. Zodpovednosť za náhodnou skazu, poškodenie či stratu tovaru prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru alebo okamihom, kedy mal kupujúci povinnosť tovar prevziať, ale v rozpore s kúpnou zmluvou tak neurobil.

**Commented [LP14]:** Pokiaľ nevyužívate niektorú z týchto možností, prosím zmazať.

6. Tovar skladom bude odoslaný kupujúcemu od 3 do 14 dní od potvrdenia objednávky a doručený spôsobom zvoleným v objednávke. Pri platbe pred prevzatím tovaru do 2 dní od prijatia platby na účet predávajúceho.
7. Ak by sa dodacia lehota predĺžila, bude o tom kupujúci včas informovaný e-mailom alebo telefonicky. Ak si kupujúci objedná viac druhov alebo väčšie množstvo tovarov, budú mu doručené v jednej zásielke pričom ich dodacia lehota bude zodpovedať produktu s najdlhšou dodacou lehotou.
8. Ak kupujúci zásielku neobdrží do 5 pracovných dní od oznámenia o odoslaní objednávky na uvedenú dodaciu adresu, odporúčame informovať sa u predávajúceho telefonicky, prípadne mailom.
9. V prípade, že objednaný tovar nebude možné zaslať podľa vyššie uvedenej dodacej lehoty, predávajúci oznámi kupujúcemu predpokladaný termín dodania a vyžiada si odsúhlasenie kupujúceho. Dodacia lehota môže byť primerane k okolnostiam predĺžená, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami nezavinými predávajúcim (meškanie zásielky, strata zásielky...).
10. Ak sa predávajúci a kupujúci v kúpnej zmluve nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nesplnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.
11. Predávajúci má právo stornovať objednávku alebo jej časť, v prípade, že:
  - zásoby sú vypredané,
  - tovar sa už nevyrába, či nedodáva,V prípade, že takáto situácia nastane, predávajúci bude neodkladne kontaktovať kupujúceho telefonicky alebo e-mailom, za účelom oznámenia tejto skutočnosti resp. dohody o ďalšom postupe. Ak kupujúci za tovar vopred zaplatil, predávajúci mu vráti zaplatenú kúpnu cenu v čo najkratšom možnom termíne, najneskôr však do 14 dní od písomného zrušenia objednávky kupujúcim.
12. Za doručenie objednaného tovaru v rámci Slovenskej republiky predávajúci účtuje prepravné náklady vo výške:
  - 7 €, pokiaľ hodnota nákupu nepresahuje 99,99 €
  - 0,00 €, pokiaľ hodnota nákupu presiahne 100,00 € a zároveň neobsahuje produkty Terramia definované v internetovom obchode
  - 2,00 € dobierkaDoručenie tovaru mimo SR je spoplatňované individuálne.

## VII.

### Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru

1. Kupujúci, ktorý uzavrel kúpnu zmluvu mimo svoju podnikateľskú činnosť ako spotrebiteľ, má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
2. Pokiaľ je kúpna zmluva uzatvorená na diaľku (prostredníctvom internetového obchodu) alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a zároveň ak predávajúci včas a riadne poskytol kupujúcemu informácie o práve odstúpiť od kúpnej zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy vrátane formulára na odstúpenie od kúpnej zmluvy (v súlade s ustanovením § 3 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku) a za súčasného splnenia zákonom vyžadovaných skutočností, má kupujúci podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku právo bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie odstúpiť od kúpnej zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je 14 dní
3. Pre dodržanie lehoty na odstúpenie od kúpnej zmluvy musí kupujúci odoslať akékoľvek jednoznačné písomné vyhlásenie vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od kúpnej zmluvy, ktoré musí obsahovať najmä:
  - číslo objednávky
  - dátum uskutočnenia objednávky
  - meno a adresu kupujúceho/odberateľa uvedeného v objednávke
  - presnú špecifikáciu tovaru (názov, počet ks), ktorý kupujúci vracia
4. Pre odstúpenie od kúpnej zmluvy môže kupujúci využiť vzorový formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy poskytovaný predávajúcim (v prílohe č.1 týchto obchodných podmienok). Odstúpenie od kúpnej zmluvy zašle kupujúci na emailovú alebo doručovaciu adresu predávajúceho uvedenú v týchto obchodných podmienkach. Predávajúci potvrdí kupujúcemu bezodkladne prijatie formulára.
5. Kupujúci, ktorý odstúpil od kúpnej zmluvy, je povinný vrátiť predávajúcemu tovar do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy predávajúcemu. Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a to aj v tom prípade, keď tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu poštou.
6. Ak odstúpi kupujúci od kúpnej zmluvy, vráti mu predávajúci bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy, všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na dodanie, ktoré od neho prijal, a to rovnakým spôsobom. Predávajúci vráti kupujúcemu prijaté peňažné prostriedky iným spôsobom len vtedy, ak s tým kupujúci súhlasí a ak mu tým nevzniknú ďalšie náklady.
7. Ak kupujúci zvolil iný, než najlacnejší spôsob dodania tovaru, ktorý predávajúci ponúka, vráti predávajúci kupujúcemu náklady na dodanie tovaru vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu ponúkanému spôsobu dodania tovaru.

**Commented [LP15]:** Toto je najviac kritické miesto VOP. Vždy si skontrolujte, či sa na Váš e-shop nevzťahujú nejaké špecifiká – napr. predzmluvná informácia u digitálneho obsahu.

**Commented [LP16]:** Vzorový formulár, ktorý je v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. je dostupný ako príloha č. 1 týchto obchodných podmienok.



8. Ak odstúpi kupujúci od kúpnej zmluvy, nie je predávajúci povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, než mu kupujúci tovar odovzdá.
9. Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu **nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený** a v pôvodnom obale. Nárok na náhradu škody vzniknutej na tovare a prípadné náklady na poštovné je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny. Kupujúci tovar odošle na adresu predávajúceho formou poistenej zásielky, primerane zabalenej, aby nedošlo k poškodeniu tovaru. Tovar je potrebné doručiť predávajúcemu spolu s príslušenstvom a krátkou žiadosťou, vyjadrujúcou jednoznačný zámer kupujúceho vrátiť tovar. V žiadosti kupujúci uvedie aj číslo bankového účtu, kam žiada vrátiť kúpnu cenu. Neohlásené zásielky nebudú prevzaté a tovar vrátený zaslaním na dobierku nebude predávajúcim prijatý. Akýmkoľvek spôsobom otvorený tovar nebude predávajúcim žiadnym spôsobom akceptovaný.
10. V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v týchto obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy do 14 pracovných dní 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. Prepravné náklady na vrátenie tovaru hradí kupujúci.
11. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo keď výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru prerušil výrobu alebo dovoz tovaru. Predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho prostredníctvom emailovej adresy uvedenej v objednávke a vráti v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na dodanie, ktoré od neho na základe zmluvy prijal, a to rovnakým spôsobom, prípadne spôsobom určeným kupujúcim.

#### VIII.

##### Reklamácie a práva z vadného plnenia

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady a potvrdzuje, že v čase, keď kupujúci tovar prevzal:
- má tovar vlastností, ktoré predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na charakter tovaru
  - sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar rovnakého druhu bežne používa,
  - je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti
  - vyhovuje požiadavkám právnych predpisov Slovenskej republiky.
2. Kupujúci je oprávnený uplatniť právo z vady, ktorá sa vyskytne na tovare v čase 24 mesiacov od prevzatia.

**Commented [LP17]:** Tovar musí 'vyzerat', tak ako by vyzeral po vyskúšaní v bežnom kamennom obchode.

3. Ustanovenie uvedené v predchádzajúcom odseku obchodných podmienok sa neuplatní pri tovare predávanom za nižšiu cenu za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá, na opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním, u použitého tovaru za vadu zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktorú tovar mal pri prevzatí kupujúcim, alebo ak to vyplýva z povahy tovaru. Právo z chybného plnenia kupujúcemu nenáleží, ak pred prevzatím tovaru vedel, že tovar má vadu, alebo ak vadu sám kupujúci spôsobil.
4. V prípade výskytu vady môže kupujúci predávajúcemu predložiť reklamáciu a požadovať:
  - výmenu za nový tovar,
  - opravu tovaru,
  - primeranú zľavu z kúpnej ceny,
  - odstúpenie od zmluvy.
5. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy,
  - ak má tovar podstatnú vadu,
  - ak nemôže vec riadne užívať pre opakovaný výskyt vady alebo väd po oprave,
  - pri väčšom počte chýb tovaru.
6. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predávajúcemu oznámiť, akú náhradu požaduje. Zmena voľby bez súhlasu predávajúceho je možná len vtedy, ak žiadal kupujúci opravu vady, ktorá sa ukáže byť neodstrániteľná. Ak si nezvolí kupujúci svoje právo z podstatného porušenia zmluvy včas, má práva rovnaké ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
7. Ak nie je oprava alebo výmena tovaru možná, na základe odstúpenia od zmluvy môže kupujúci požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške.
8. Ak predávajúci preukáže, že kupujúci pred prevzatím o chybe tovaru vedel alebo ju sám spôsobil, nie je predávajúci povinný nároku kupujúceho vyhovieť.
9. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri doručení zásielky za prítomnosti dopravcu a má nárok tovar neprebrať, ak je na ňom viditeľné mechanické poškodenie spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný. Ak zásielku od dopravcu preberie, stráca nárok na prijatie reklamácie. V prípade, že zásielku nepreberie z dôvodu mechanického poškodenia, pre prijatie reklamácie je potrebná informácia predávajúcemu e-mailom, alebo telefonicky.
10. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré neboli zjavné pri prevzatí zásielky, je kupujúci povinný uplatniť okamžite po ich odhalení – najneskôr však do 3 dní od prevzatia zásielky. Neskoršie reklamácie tohto druhu je možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia od dopravcu.

11. Reklamácia sa vzťahuje len na preukázateľné výrobné chyby spôsobené výrobcom, ktoré boli zistené ihneď po dodávke tovaru, alebo počas jeho používania. Reklamácia sa nevzťahuje na chyby spôsobené užívateľom počas bežného používania tovaru.
12. Aby mohla byť reklamácia kupujúceho akceptovaná, je nutné:
  - a/ Po prevzatí tovaru si riadne prezrieť tovar. Ak kupujúci zistí pri prevzatí tovaru chyby, je jeho povinnosťou oznámiť zistené skutočnosti predávajúcemu prostredníctvom e-mailu, alebo telefonicky, najneskôr však do 3 dní od prevzatia tovaru.
  - b/ V prípade, ak kupujúci zistí akýkoľvek rozdiel medzi objednávkou a skutočne dodaným tovarom (v druhu, v množstve alebo cene), alebo nedostane so zásielkou priložený doklad o nákupe, je jeho povinnosťou ihneď informovať predávajúceho prostredníctvom e-mailu, alebo telefonicky.
  - c/ V prípade, ak kupujúci zistí výrobné chyby, je potrebné najprv tovar na vlastné náklady zaslať na adresu predávajúceho spolu s uvedením dôvodu reklamácie. K reklamovanej zásielke je potrebné priložiť kópiu ústrižku od doručovateľa. Poštovné a iné poplatky predávajúci nevracia. Pri spätnom zasielaní je kupujúci povinný zabaliť tovar tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave má za následok neuznanie reklamácie. Reklamovaný tovar je zasielaný buď formou balíka, alebo doporučene ako list. Pri zaslaní tovaru dobierkou nebude táto zásielka prijatá.
13. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v sídle alebo mieste podnikania. Predávajúci je povinný kupujúcemu vydať písomné potvrdenie o tom, kedy kupujúci právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje, ako aj potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní nápravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
14. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. Nedodržanie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a kupujúci má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy dôjde k prejavu vôle kupujúceho (uplatnenie práva z chybného plnenia) voči predávajúcemu.
15. Reklamačné konanie začína plynúť dňom prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim a končí dňom odoslania vybavenej reklamácie kupujúcemu. O oprávnenosti reklamácie rozhodne predávajúci najneskôr do 3 pracovných dní od prijatia reklamovaného tovaru. Niekedy sa však stane, že tovar je potrebné zaslať na posúdenie priamo výrobcovi. V tom prípade sa lehota rozhodnutia o oprávnenosti reklamácie predĺži. O výsledku bude kupujúci informovaný prostredníctvom e-mailu, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak. Oprávnená reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená na náklady predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa začatia reklamačného konania.

16. Predávajúci písomne informuje kupujúceho o výsledku reklamácie.
17. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu účelne vynaložených nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením reklamácie. Toto právo môže kupujúci u predávajúceho uplatniť v lehote do 30 dní po ukončení reklamačného konania.
18. Reklamácie sú vybavované v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z., zák. č. 40/1964 Zb. Občianskym zákonníkom v platnom znení. Reklamovať sa môže len tovar zakúpený u predávajúceho v NEPOŠKODENOM STAVE, kompletný, s príslušenstvom, v originálnom obale, zabalený tak, aby bol spôsobilý na prepravu krehkého tovaru. O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný e-mailom, resp. SMS správou bezprostredne po ukončení reklamačného konania.
19. Ďalšie práva a povinnosti strán súvisiace so zodpovednosťou predávajúceho za vady upravuje reklamačný poriadok predávajúceho. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).

**Commented [LP18]:** Ustanovení ponechať v prípade, pokiaľ je vydávaný podrobnejší reklamačný poriadok, inak vymazať.

#### IX.

##### Vylúčenie zodpovednosti

1. www.terramia.sk bola zostavená za účelom poskytnutia informácií a vzdelania v oblasti a témach, ktoré zastrešuje. Vlastník domény nenesie zodpovednosť za akékoľvek nepochopenie alebo nesprávne použitie poskytnutých informácií. Cieľom webstránky nie je diagnostikovať, predpisovať liečbu alebo liečiť akékoľvek ochorenie, chorobu alebo poranenie tela. Autor nenesie žiadnu právnu zodpovednosť za akúkoľvek stratu, poškodenie alebo zranenie, buď spôsobené alebo údajne spôsobené, voči akejkoľvek osobe alebo právnickej osobe, na základe informácií obsiahnutých na tejto stránke. Informácie tu odprezentované v žiadnom prípade nenahrádzajú konzultáciu s lekárom. Osoba trpiaca na akékoľvek ochorenie, chorobu alebo poranenie by mala konzultovať kvalifikovaného poskytovateľa zdravotných služieb.

#### X.

##### Ochrana osobných údajov

1. Všetky informácie, ktoré kupujúci pri spolupráci uvedie, sú dôverné a predávajúci s nimi bude tak zaobchádzať. Ak kupujúci neudelí písomný súhlas, údaje o ňom nebude predávajúci iným spôsobom než za účelom plnenia zo zmluvy používať, okrem emailovej adresy, na ktorú môžu byť kupujúcemu zasielané obchodné oznámenia v zmysle zákona. Tieto oznámenia sa môžu týkať iba podobného alebo súvisiaceho tovaru a možno ich kedykoľvek jednoduchým spôsobom (zaslaním listu, emailu alebo klikom na odkaz v obchodnom oznámení) odhlásiť. Emailová adresa bude na tento účel uchovávaná po dobu 3 rokov od uzavretia poslednej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim.

2. Podrobnejšie informácie o ochrane osobných údajov nájdete v zásadách ochrany osobných údajov **TU**.

**Commented [LP19]:** Odkaz na znenie zásad ochrany oú, v

ktorých bude uvedený:

- Kto údaje zbiera (správca)
- Čo za údaje zbierate
- Na ako dlho údaje zbierate
- K čomu je používate a na základe akého titulu
- Kto údaje ďalej spracováva (agentúra? Softwéry? Ajťáci?)
- Aké práva majú zákazníci z hľadiska ochrany osobných údajov

## XI.

### Záverečné ustanovenia

1. Všetky dohody medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak vzťah založený kúpnu zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, potom sa riadi právom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Predávajúci nie je vo vzťahu ku kupujúcemu viazaný žiadnym kódexom správania v zmysle ustanovenia §3 ods. 1 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
3. K mimosúdному riešeniu spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, internetová adresa: <https://www.soi.sk/sk>. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúce sa na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využiť pri riešení sporov medzi predávajúcim a kupujúcim z kúpnej zmluvy.
4. Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/A 827 15, Bratislava 212 Slovenská republika, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebiteľ.sk> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 zo 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22 / ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).
5. Predávajúci je oprávnený na predaj tovaru na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný živnostenský úrad. Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva vo vymedzenom rozsahu okrem iného dohľad nad dodržiavaním zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
6. Všetky práva k webovým stránkam predávajúceho, najmä autorské práva k obsahu, vrátane rozloženie stránky, fotiek, filmov, grafík, ochranných známk, loga a ďalšieho obsahu a prvkov, patrí predávajúcemu. Je zakázané kopírovať, upravovať alebo inak používať webové stránky alebo ich časť bez súhlasu predávajúceho.
7. Predávajúci nenesie zodpovednosť za chyby vzniknuté v dôsledku zásahov tretích osôb do internetového obchodu alebo v dôsledku jeho použitia v rozpore s jeho určením. Kupujúci nesmie pri využívaní internetového obchodu používať postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na jeho prevádzku a nesmie vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnene zasahovať



či neoprávnené užiť programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace internetový obchod a užívať internetový obchod alebo jeho časti či softvérové vybavenie takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s jeho určením alebo účelom.

8. Kúpna zmluva vrátane obchodných podmienok je archivovaná predávajúcim v elektronickej podobe a nie je prístupná.
9. Znenie obchodných podmienok môže predávajúci meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vznikajúce po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia obchodných podmienok.
10. Prílohou obchodných podmienok je vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosti dňom 1. november 2020

#### Príloha č. 1

##### VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY

##### **PREDÁVAJÚCI:**

(meno a priezvisko / názov)

IČ:

DIČ:

so sídlom:

zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu ....., oddiel....., vložka č.....

kontaktné údaje:

email

telefón

www

##### **KUPUJÚCI:**

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

emailová adresa spotrebiteľa .....

Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od kúpnej zmluvy, predmetom, ktorej bolo dodanie tovaru/od zmluvy o poskytnutí tejto služby\* : .....

Dátum objednania tovaru /dátum prijatia\* .....

Odstúpením od kúpnej zmluvy / zmluvy\* spotrebiteľ vracia predávajúcemu zakúpený tovar, pričom náklady spojené s vrátením tovaru znáša spotrebiteľ.

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

V..... dňa .....

\* Nehodiace sa prečiarknite.

**Commented [LP20]:** Formulár sa vyplňuje v prípade, že spotrebiteľ bude chcieť odstúpiť od kúpnej zmluvy.

**Commented [LP21]:** Doplniť info predávajúceho

**Commented [LP22]:** V prípade SZČO: zapísaný v živnostenskom registri č. .... na Okresnom úrade v .....

**Commented [LP23]:** Vyplňte svoje meno a priezvisko, ak prevádzkujete e-shop ako SZČO, alebo názov, ak prevádzkujete e-shop ako právnická osoba (firma). Ďalej vyplňte svoje zapísané a kontaktné údaje, na ktoré Vás zákazníci zastihnú.

**Commented [LP24]:** Kúpajúci upraví / doplní info o tovare / službe.

**Commented [LP25]:** Doporučujeme uviesť

**Commented [LP26]:** Iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe, inak zmazať.

