

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Časť I.

Obchodné podmienky pre osoby, ktoré sú spotrebiteľmi

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej medzi obchodníkom, ktorým je spoločnosť NAY a.s., so sídlom: Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO: 35 739 487, DIČ: 2020270186, IČ DPH: SK2020270186, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 1640/B (ďalej len „obchodník“), a kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ, a ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka.

Kontaktné údaje obchodníka:

e-mail: info@eta.sk

telefón: +421 220 251 101

fax: +421 244 450 840

Korešpondenčná adresa:

NAY a.s.

Tuhovská 15

830 06 Bratislava

Slovenská republika

Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Tatra banka, a.s., IBAN:SK62 1100 0000 0026 2734 1000

Orgán dozoru:

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

Odbor výkonu dohľadu

ba@soi.sk

telefón: +421 258 27 21 72, +421 258 27 21 04

fax: +421 258 27 21 70

Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

telefón: +421 258 272 172 a +421 258 272 104

1.1. Spotrebiteľom sa v zmysle tejto časti obchodných podmienok rozumie kupujúci. Obchodníkom sa v zmysle tejto časti obchodných podmienok rozumie predávajúci.

1.2. Spotrebiteľom sa na účely týchto obchodných podmienok rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

1.3. Spotrebiteľ pri zadávaní objednávky uvedie svoje meno, priezvisko, poštovú a fakturačnú adresu, telefónne číslo, e-mailový kontakt.

1.4. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou spotrebiteľskej zmluvy. V prípade, že obchodník a spotrebiteľ uzatvoria písomnú spotrebiteľskú zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia spotrebiteľskej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

2. Spôsob uzatvárania spotrebiteľskej zmluvy

2.1. Spotrebiteľská zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie spotrebiteľskej zmluvy spotrebiteľa obchodníkom vo forme spotrebiteľom vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke obchodníka – www.eta.sk (ďalej len „objednávka“). Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané v EUR vrátane DPH. Podmienkou uzatvorenia spotrebiteľskej zmluvy je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov a náležitostí požadovaných pri realizácii objednávky.

2.2. Záväzným akceptovaním objednávky spotrebiteľa je e-mailové potvrdenie obchodníkom o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného spotrebiteľom, označené ako „potvrdenie objednávky“. V prípade zistenia vyššej ceny má obchodník povinnosť vyžiadať od spotrebiteľa súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu spotrebiteľa so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany obchodníka sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému obchodníka, ktoré spotrebiteľ obdrží na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky; toto Oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia spotrebiteľa o obdržaní jeho objednávky. Na e-mailovú adresu spotrebiteľa budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.3. Závazné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom spotrebiteľskej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre spotrebiteľa, údaje o obchodníkovi (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje.

2.4. Spotrebiteľ môže doručiť prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky obchodníkovi v lehote do 24 hodín od doručenia objednávky obchodníkovi oznámenie, že objednávku ruší v prípade, ak ešte nedošlo k platnému uzavretiu zmluvy v zmysle čl. II. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (ak už bola uzavretá), predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľ je povinný v oznámení o zrušení objednávky uviesť meno, e-mail a popis objednaného tovaru. V prípade, že spotrebiteľ zaplatil obchodníkovi kúpnu cenu alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, obchodník vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote do 14 dní od zrušenia objednávky rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri svojej platbe.

2.5. Podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty nemožno od 01.01.2013 meniť údaje v už vystavenom daňovom doklade (faktúre). Údaje v daňovom doklade (faktúra) je možné meniť len v prípade, kedy spotrebiteľ tovar ešte neprijal a nezaplatil.

2.6. V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke obchodníka spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že spotrebiteľ objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, obchodník je oprávnený objednávku spotrebiteľa stornovať. O stornovaní objednávky bude spotrebiteľ informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s obchodníkom nedohodne inak.

3. Práva a povinnosti obchodníka

3.1. Obchodník je povinný:

- a. dodať na základe objednávky potvrdenej obchodníkom spotrebiteľovi tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- b. zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR,
- c. odovzdať spotrebiteľovi najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návod v slovenskom jazyku, daňový doklad, digitálny obsah/licenciu, ak je predmetom predaja),
- d. predávať a poskytovať produkt za dohodnutú cenu a poplatky, správne účtovať ceny a poplatky pri predaji a poskytovaní produktu a odovzdať spotrebiteľovi potvrdenie o úhrade ceny,
- e. uviesť v akejkoľvek obchodnej komunikácii vrátane reklamy a marketingu produktu, ktorá od spotrebiteľa vyžaduje, aby na získanie produktu kontaktoval obchodníka telefonicky na čísle služby so zvýšenou tarifou alebo krátkou textovou správou (SMS) za zvýšenú tarifu, pravdivý a úplný údaj o jednotkovej cene volania, jednotkovej cene krátkej textovej správy (SMS) alebo maximálnej možnej cene volania alebo krátkej textovej správy (SMS), ktorú je spotrebiteľ povinný za volanie alebo krátku textovú správu (SMS) uhradiť; ak vznikne spor o cenu a plnenie za volanie alebo krátku textovú správu (SMS), ktoré má spotrebiteľ uhradiť, znáša dôkazné bremeno preukázania nároku na plnenie a jeho výšky obchodník,
- f. označiť prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste svojim obchodným menom a sídlom alebo miestom podnikania a prevádzkovým časom určeným pre spotrebiteľov,
- g. predávať použitý tovar alebo tovar s vadami oddelene od ostatných tovarov alebo osobitne označený; to neplatí, ak obchodník ponúka výlučne použitý tovar alebo tovar s vadami,
- h. pred uzavretím zmluvy predviesť tovar alebo prekontrolovať tovar pred spotrebiteľom, ak to povaha tovaru umožňuje a spotrebiteľ o to požiada,
- i. umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si hmotnosť alebo množstvo tovaru predávaného na množstvo,
- j. poskytnúť spotrebiteľovi všetky informácie a dokumenty v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku, ktorý je pre spotrebiteľa zrozumiteľný, a vo forme ustanovenej právnym predpisom, určenej zmluvou alebo na žiadosť spotrebiteľa a bez dodatočných nákladov pre spotrebiteľa v jemu prístupnej forme podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná; možnosť súbežného používania iných jazykov, označení, grafických symbolov a piktogramov tým nie je dotknutá,
- k. pri predaji alebo pri poskytovaní produktu dodržiavať vo vzťahu k spotrebiteľovi zásadu rovnakého zaobchádzania, poskytovať spotrebiteľovi službu bezpečným spôsobom a s odbornou starostlivosťou,
- l. poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom,
- m. písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby, ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady služby,

- n. pri odstúpení od zmluvy zaokrúhliť úhradu platby za produkt platenú v hotovosti,
- o. poskytnúť súčinnosť Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky pri mimosúdnom riešení cezhraničného sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom prostredníctvom siete Európskych spotrebiteľských centier.

3.2. Obchodník má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od spotrebiteľa za dodaný tovar.

3.3. Obchodník má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar spotrebiteľovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so spotrebiteľom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude spotrebiteľ informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní rovnakým spôsobom, aký použil pri svojej platbe, pokiaľ sa s obchodníkom nedohodne inak.

3.4. Obchodník si vyhradzuje právo overiť totožnosť spotrebiteľa alebo osoby poverenej k odberu tovaru pri osobnom odbere tovaru, a to v prípadoch, kedy je dodávka tovaru spotrebiteľom platená vopred kartou, prostredníctvom bankového prevodu, alebo prostredníctvom faktúry so splatnosťou.

4. Práva a povinnosti spotrebiteľa

4.1. Spotrebiteľ je povinný:

- a. prevziať zakúpený alebo objednaný tovar,
- b. zaplatiť obchodníkovi dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- c. nepoškodzovať dobré obchodné meno obchodníka,
- d. potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

4.2. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

4.3. Spotrebiteľ má právo

- a. na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov,
- b. na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie,
- c. na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu,
- d. podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa § 26 zákona, ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy spotrebiteľa,
- e. na primerané finančné zadosťučinenie od osoby, ktorá porušila práva spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa, ak spotrebiteľ na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa; pri určovaní výšky primeraného finančného zadosťučinenia súd prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie a okolnosti porušenia práva spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa.

5. Dodacie a platobné podmienky

5.1. Obchodník doručuje tovar iba v rámci Slovenskej republiky. Spotrebiteľ z iného členského štátu Európskej únie si po dohode s obchodníkom môže objednaný tovar vyzdvihnúť v ktorejkoľvek predajni obchodníka, ktorá to umožňuje, resp. na prevádzku obchodníka, ktorá je najbližšie k miestu, kam spotrebiteľ zamýšľal tovar doručiť (napr. najbližšia predajňa obchodníka určitému hraničnému prechodu). V každom prípade sa zmluvný vzťah, kde je spotrebiteľom cudzinec, bude riadiť slovenským právnym poriadkom a v prípade sporu bude miestne a vecne príslušný súd v SR.

5.2. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov obchodníka umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka. Dodaný tovar má dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V prípade kratšej doby trvanlivosti obchodník kontaktuje pred dodaním telefonicky alebo emailom spotrebiteľa a tovar dodá až po jeho súhlase.

5.3. Obchodník je povinný objednávku spotrebiteľa splniť a tovar dodať spotrebiteľovi v lehote do 30 dní od akceptovania objednávky spotrebiteľom obchodníkom; túto dodaciu lehotu spotrebiteľ bez výhrad akceptuje. Dodanie Tovarú bez k Tovarú objednaných Služieb (Doprava bez služieb) alebo bez základných inštalácií sa uskutočňuje obchodníkom prostredníctvom využitia kuriérskych služieb tretích osôb, a to v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00 hod. Dodanie Tovarú s k Tovarú objednanými Službami (ETA DOPRAVA) alebo základnými inštaláciami alebo doprava TOPTRANS bez služieb alebo s obmedzenými službami, sa uskutočňuje v dňoch pondelok až nedeľa od 9:00 do 21:00 hod.

5.4. Predávajúci uvádza možnosti dodania Tovarú a/alebo Služby a poplatky za tieto jednotlivé možnosti dodania Tovarú a/alebo Služby (platné pre celé územie Slovenskej republiky). Jednotlivé druhy dopravy a ich cena sú uvedené na nasledujúcom odkaze: <https://www.eta.sk/sposoby-dopravy/>.

5.5. Ak obchodník nespĺnil svoj záväzok dodať vec v dohodnutej lehote, spotrebiteľ ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak obchodník nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže od zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak

- a. obchodník odmietol vec dodať,
- b. včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo
- c. spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy obchodníka oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.

5.6. Spotrebiteľ je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky spotrebiteľa obchodníkom. V prípade, ak spotrebiteľ bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy tovar neprevezme do piatich pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v spotrebiteľskej zmluve, záväznej akceptácii, vzniká obchodníkovi nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí piatich pracovných dní odo dňa kedy bol spotrebiteľ povinný tovar prevziať, je obchodník oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predáť tovar tretej osobe.

5.7. Pokiaľ si zvolíte spôsob dopravy s doručením na adresu (ETA DOPRAVA), kde je doručenie okrem iného až do bytu), dopravu je možné uskutočniť iba vtedy, ak je priestorové vymedzenie miesta doručenia vhodné na jej uskutočnenie. Platí to napríklad, ak je chodba spoločných priestorov v byte spotrebiteľa priveľmi úzka, alebo ak sú schody príliš strmé a pod. V takom prípade bude tovar doručený a ponechaný na mieste, kde je doručenie možné).

5.8. Obchodník je oprávnený vyzvať spotrebiteľa na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v spotrebiteľskej zmluve.

5.9. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky obchodníkom, ak sa zmluvné strany nedohodnú v spotrebiteľskej zmluve inak.

5.10. V prípade, ak obchodník dopraví tovar spotrebiteľovi na miesto určené v spotrebiteľskej zmluve spotrebiteľom, spotrebiteľ je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v spotrebiteľskej zmluve a podpísať zápis o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v spotrebiteľskej zmluve je povinná predložiť obchodníkovi originál alebo kópiu spotrebiteľskej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti spotrebiteľa na mieste určenom v spotrebiteľskej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí spotrebiteľ, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve.

5.11. Spotrebiteľ je oprávnený skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že spotrebiteľ zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je oprávnený túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí spotrebiteľom, má tento možnosť ihneď pri prevzatí tovaru odmietnuť tovar prevziať. O poškodení tovaru dopravca je povinný vyhotoviť tzv. škodový zápis za prítomnosti a na žiadosť spotrebiteľa. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručenej zásielky môže obchodník po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať spotrebiteľovi nový tovar. Neskoršie reklamácie tohto typu bude potrebné preukázať. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné bezodkladne oznámiť prostredníctvom e-mailu na adresu: reklamacie@eta.sk spísať s dopravcom škodový zápis a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou na adresu obchodníka. V opačnom prípade reklamáciu takéhoto druhu tovaru bude možné uznať len ak spotrebiteľ preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

5.12. Spotrebiteľ je oprávnený v prípade nedodania tovaru obchodníkom v lehote uvedenej v týchto Obchodných podmienkach odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy a obchodník je povinný vrátiť spotrebiteľovi už zaplatenú časť kúpnej ceny bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od spotrebiteľskej zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, pokiaľ sa so spotrebiteľom nedohodne na inom spôsobe vrátenia bez toho, aby boli spotrebiteľovi účtované ďalšie poplatky.

5.13. V každej zásielke je priložená faktúra - daňový doklad, ktorá zároveň slúži ako dodací a záručný list pokiaľ nie je k objednanému tovaru doložený osobitný záručný list výrobcu.

5.14. Spôsoby platby: Všetky spôsoby platieb a ich aktuálne podmienky nájdete [TU](https://www.eta.sk/sposoby-platby) (<https://www.eta.sk/sposoby-platby>).

5.15. Platba vopred prevodom na účet. Ak si zvolíte platbu klasickým bankovým prevodom, automaticky vám na e-mail pošleme pokyny k úhrade platby. Po pripísaní platby na náš účet, obdržíte na ten istý e-mail daňový doklad. Tento úkon vykonáva náš automatizovaný systém vždy nasledujúci pracovný deň. Pri platbe vopred prevodom na účet, môže byť termín dodania ovplyvnený termínom uhradenia platby. Je nutné, aby bola čiastka pripísaná na náš účet najneskôr do piatich pracovných dní po potvrdení objednávky v opačnom prípade je možné považovať objednávku za zrušenú. Pri osobnom odbere tovaru, je nutné predložiť doklad totožnosti (občiansky preukaz, pas).

5.16. Vec s digitálnymi prvkami sa považuje za dodanú okamihom, keď je spotrebiteľovi sprístupnený na stiahnutie a inštaláciu príslušný digitálny obsah alebo digitálna služba, alebo ak ide o nepretržité dodávanie digitálneho obsahu alebo poskytovanie digitálnej služby počas dohodnutej doby, okamihom začatia jeho sprístupňovania spotrebiteľovi.

6. Kúpna cena

6.1. Spotrebiteľ je povinný zaplatiť obchodníkovi kúpnu cenu tovaru dohodnutú v spotrebiteľskej zmluve a/alebo podľa cenníka obchodníka platného v čase uzatvorenia spotrebiteľskej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len „kúpna cena“). Všetky ceny uvedené na internetovej stránke obchodníka sú konečné. V cene tovaru nie je zahrnutá cena dopravy a balného. Prípadné náklady na dopravu a balné

budú zaúčtované na konci objednávky. Za tovar platí spotrebiteľ cenu, aká je uvedená na internetovej stránke obchodníka v čase vykonania objednávky. Individuálne zľavy pre spotrebiteľov sú predmetom osobitnej dohody.

6.2. V prípade, ak spotrebiteľ zaplatí obchodníkovi kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet obchodníka.

6.3. Spotrebiteľ je povinný zaplatiť obchodníkovi kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa spotrebiteľskej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

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

6.5. Náklady spojené s montážou a vynášaním tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.

6.6. Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

6.7. V prípade, že kúpna cena za vrátený alebo reklamovaný tovar a tovar, pri ktorom došlo k odstúpeniu od zmluvy bude uhradená spotrebiteľom formou darčekových kariet, prípadne ich kombináciou s peňažným plnením, obchodník vráti kúpnu cenu spotrebiteľovi rovnakou formou, ako bola uhradená spotrebiteľom (teda rovnakým spôsobom aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, pokiaľ sa so spotrebiteľom nedohodne na inom spôsobe vrátenia bez toho aby boli spotrebiteľovi účtované ďalšie poplatky).

6.8. Spotrebiteľ je oprávnený zakúpiť len také množstvo, ktoré zodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky obchodníka. Žiaden tovar obchodníka nie je určený na priemyselné či profesionálne použitie. Tovar obchodníka nie je určený k ďalšiemu predaju. Ak spotrebiteľ objedná alebo zakúpi také množstvo, ktoré nezodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky obchodníka alebo obchodník usúdi, že takýto tovar bude použitý k ďalšiemu predaju, je obchodník oprávnený objednávku zrušiť, a v prípade, že bola objednávka potvrdená, je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov spotrebiteľa.

7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

7.1. Prevzatím tovaru na dohodnutom mieste prechádza vlastnícke právo k tovaru na spotrebiteľa. Spotrebiteľ, ktorý nespĺňa definíciu spotrebiteľa uvedenú v bode 1.3. týchto obchodných podmienok nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar. Tovar sa považuje za dodaný prevzatím tovaru pri osobnom odbere alebo okamihom jeho prevzatia od prepravnej spoločnosti.

7.2. Nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia, straty veci alebo inej škody na tovare prechádza na spotrebiteľa okamihom dodania tovaru od obchodníka, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu obchodník umožní nakladať s tovarom a spotrebiteľ tovar neprevezme.

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

8.1. Obchodník zodpovedá za vady tovaru a spotrebiteľ je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť obchodníka podľa platného reklamačného poriadku. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu, resp. budú spotrebiteľovi v prípade potreby poskytnuté na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

8.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok, zverejnený na internetovej stránke obchodníka www.eta.sk. Spotrebiteľ zakliknutím políčka pred odoslaním objednávky obchodníkovi potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí, a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

8.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený spotrebiteľom od obchodníka vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka.

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

8.5. Spotrebiteľ má právo uplatniť si počas záručnej doby u obchodníka zodpovednosť za vady tovaru, ktorý vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo obchodník, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u obchodníka, a pokiaľ preukáže, že tovar bol zakúpený u obchodníka a je v záručnej dobe (napríklad dokladom o zaplatení, záručným listom, atď.).

8.6. Spotrebiteľ je oprávnený vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, za vady tovaru zistené pri tejto prehliadke obchodník zodpovedá, ak sa preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

8.7. Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie, návodu oprávnenému zástupcovi obchodníka, a preukázaní, že tovar bol zakúpený u obchodníka a je v záručnej dobe (napríklad dokladom o zaplatení, záručným listom, atď.).

8.8. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, resp. požadovať reklamáciu tovaru len v prípade, ak vytkol vadu obchodníkovi do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

8.9. Ak tovar vykazuje vady, spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka tak, že doručí tovar vrátane príslušenstva na adresu NAY a.s. Prologis park Bratislava, Reklamačné oddelenie ETA, DC21, Diaľničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a tento doručí obchodníkovi. Podobu formulára určí obchodník a jeho vzor umiestni na internetovej

stránke obchodníka. Spotrebiteľ je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru, ako aj časový okamih zistenia vady. Spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho spotrebiteľovi zašle na jeho žiadosť obchodník.

8.10. V prípade, že nemáte v dosahu žiadne servisné stredisko, môžete navštíviť najbližšiu predajňu ETA alebo tovar pošlite priamo na naše Centrálné reklamačné oddelenie. V takomto prípade, prosím, dodržte nasledujúce inštrukcie.

Ako postupovať pri reklamacii v našom reklamačnom oddelení?

8.11. Výrobok dôkladne zabaľte, aby nedošlo k poškodeniu pri preprave. Najistejší prepravný obal býva pôvodný obal k výrobku, ktorý je priamo určený na ochranu výrobku pri preprave. Pre odoslanie zásielky sa, prosím, riadte pokynmi pre zabalenie dané prepravcom, zásielku je vhodné odoslať ako krehkú a prípadne poistiť. Výrobok odporúčame poslať kompletný, vrátane všetkého príslušenstva, ktoré bolo obsahom balenia. Pre rýchlu identifikáciu odporúčame pridať k výrobku kópiu predajného dokladu (faktúra) a sprievodný list, v ktorom opíšete, aká porucha sa na tovare prejavila. Pre tieto účely je možné využiť reklamačný formulár pre opis reklamácie, ktorý nájdete [tu](#).

8.12. Obchodník odporúča spotrebiteľovi zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku obchodník nepreberá.

8.13. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť obchodníkovi začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od spotrebiteľa obchodníkovi,
- doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva od spotrebiteľa obchodníkovi.
- doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od spotrebiteľa obchodníkovi, ak ich spotrebiteľ obdržal.

8.14. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť obchodníkovi, a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od spotrebiteľa obchodníkovi,
- vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou určenou obchodníkom, ktorá o obhliadke vydá spotrebiteľovi písomné potvrdenie,
- doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od spotrebiteľa obchodníkovi, ak ich spotrebiteľ obdržal.

8.15. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla obchodníka, ak obchodník alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe). V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na spoločnosť NAY a.s., na číslo +421 220 251 101, prípadne na email info@eta.sk.

8.16. Reklamačný formulár je možné stiahnuť [tu](#) (kliknutím sem sa Vám zobrazí reklamačný formulár).

8.17. Vyššie uvedené odporúčanie pre uplatnenie reklamácie nevylučuje uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľa iným spôsobom.

8.18. Obchodník je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby.

8.19. V mieste určenom na prijímanie reklamácií podľa týchto obchodných podmienok je obchodník povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie

8.20. Ak obchodník zodpovedá za vadu predanej veci, spotrebiteľ má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od spotrebiteľskej zmluvy odstúpiť, podľa § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

8.21. Obchodník alebo určená osoba poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru, resp. o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom, a to vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe.

8.21a. Pri uplatnení reklamácie obchodník spotrebiteľa preukázateľne poučí o jeho práve požadovať odstránenie vady opravou alebo výmenou veci podľa podmienok ustanovených zákonom. Obchodník zároveň spotrebiteľa informuje, že zvolený spôsob odstránenia vady musí byť možný a nesmie obchodníkovi spôsobovať neprimerané náklady z prihladenutím najmä na hodnotu veci bez vady, závažnosť vady a náklady spojené s opravou alebo výmenou. O vykonanom poučení obchodník vyhotoví záznam v potvrdení o prijatí reklamácie alebo inom reklamačnom doklade.

8.22. Záruka sa nevzťahuje na vady, o ktorých bol spotrebiteľ obchodníkom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihladenutím k okolnostiam, za ktorých bola spotrebiteľská zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.23. Záručná doba je **dva roky** (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady poskytnutá spotrebiteľská záruka) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak je na tovare, na jeho obale alebo návode uvedená v súlade s ďalšími právnymi predpismi lehota na použitie tovaru, skončí sa záručná doba uplynutím tejto lehoty. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

8.24. Záručná doba pri použití tovaru je 1 rok a začína plynúť odo dňa dodania tovaru.

8.25. Obchodník v potvrdení o prijatí reklamácie uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota na odstránenie vady je najviac 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

8.26. V prípade, že obchodník ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobu objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si spotrebiteľ uplatniť svoje právo na odstránenie vady tovaru prostredníctvom súdu.

8.27. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti.

8.28. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

8.29. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval. Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní vec obchodníkovi. Náklady prevzatia veci znáša obchodník.

8.30. V prípade výmeny tovaru za nový dostane spotrebiteľ doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.30a. Ak bola vada odstránená opravou, doba zodpovednosti za vady sa po prvom odstránení vady opravou predlžuje o 12 mesiacov. Toto predĺženie možno uplatniť iba raz a vzťahuje sa na celú vec.

8.31 V prípade výmeny veci obchodník poskytne spotrebiteľovi novú vec. Ak s tým spotrebiteľ výslovne súhlasí, môže byť namiesto novej veci poskytnutá aj renovovaná vec porovnateľnej kvality a vlastností. Spotrebiteľ dostane doklad, na ktorom bude uvedená vymenená vec, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dokladu o kúpe a dokladu o výmene. Pri výmene za novú alebo renovovanú vec začína plynúť nová doba zodpovednosti za vady odo dňa prevzatia vymenenej veci.

8.32. Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:

- a. nepredložením záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
- b. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
- c. uplynutím záručnej doby tovaru,
- d. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- e. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- f. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- g. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii,
- h. všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- i. poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- j. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- k. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- l. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenou osobou

8.33. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu. Pri použitých veciach sa za vadu nepovažuje bežné opotrebenie zodpovedajúce ich predchádzajúcemu používaniu.

8.34. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. **Ak spotrebiteľ neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať.** Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí spotrebiteľovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať

alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

8.35. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.

8.35a. Počas odstraňovania vady opravou môže obchodník podľa svojich prevádzkových možností poskytnúť spotrebiteľovi na dobu opravy náhradnú vec. Poskytnutie náhradnej veci je dobrovoľné a nevzniká naň právny nárok.

8.36. Pri odstránení vady výmenou veci nemá obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.

8.37. V prípade, že obchodník ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale vada výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si spotrebiteľ uplatniť svoje právo na odstránenie vady tovaru prostredníctvom súdu. [Postup reklamácie](#)

8.38. Upozornenia v súvislosti s reklamáciou: Tovar doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reінštalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Spotrebiteľ je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Reklamáciu nie je možné vybaviť bez odstránenia hesiel výrobku. V prípade, že je výrobok prihlásený na lokalizačnú službu, je potrebné najskôr zariadenie odhlásiť z danej služby. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie obchodníkom, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačného konania braný dátum od dodania prístupových kódov spotrebiteľom. Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal spotrebiteľ bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, obchodník nepreberá zodpovednosť za prípadné poškodenie zariadenia počas prepravy do servisného strediska. V prípade že servisné stredisko v zariadení zmení software alebo firmware, obchodník nezodpovedá za zmenu ovládania zariadenia, za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení. Poprosíme zálohujte si dáta zo zariadení s internou pamäťou (mp3, HDD). Ak spotrebiteľ doručuje na reklamáciu tovar, ktorý obsahuje spotrebiteľom nainštalované aplikácie (napríklad sociálne siete), spotrebiteľom urobené fotografie, videá a podobne, odporúčame, aby tieto boli pred odoslaním tovaru na reklamáciu odstránené, resp. vymazané. Uvedené neplatí, pokiaľ vada tovaru znemožňuje spotrebiteľovi tieto aplikácie, fotografie, videá atď. odstrániť. V takomto prípade odporúčame po odstránení vady z bezpečnostných dôvodov zmeniť prístupové heslá.

8.39. V prípade, že spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie obchodníkom alebo keď sa spotrebiteľ obrátil na obchodníka so žiadosťou o nápravu a nebol 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 takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je "Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/1, P. O. Box č. 29, 820 07 Bratislava 27" resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti.

8.40. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty v prípade, ak:

- a. obchodník vec neopravil ani nevymenil,
- b. obchodník vec neopravil ani nevymenil v súlade s [§ 623 ods. 4](#) a [§ 6](#) Občianskeho zákonníka,
- c. obchodník odmietol odstrániť vadu z dôvodu, že oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti,
- d. vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- e. vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy, alebo
- f. obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.

8.41. Pri posudzovaní práva spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy podľa bodu 6.29. písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť vadu.

8.42. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.

8.43. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník.

8.44. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

8.45. Spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec obchodníkovi na náklady obchodníka. Obchodník zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak obchodník vec v primeranej lehote neodstráni, môže spotrebiteľ zabezpečiť odstránenie a doručenie veci obchodníkovi na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.

8.46. Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci obchodníkovi alebo po preukázaní, že spotrebiteľ zaslal vec obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

8.47. Obchodník vráti kúpnu cenu spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.

8.48. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od spotrebiteľskej zmluvy.

8.49. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.

8.50. Pri použitej veci s digitálnymi prvkami je záručná doba jeden rok od dodania veci.

8.51. Za vec s digitálnymi prvkami sa považuje napr. smart televízor alebo smart telefón.

8.52. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak

- a. montáž alebo inštalácia bola súčasťou spotrebiteľskej zmluvy a bola vykonaná obchodníkom alebo na jeho zodpovednosť, alebo
- b. b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať spotrebiteľ, vykonala spotrebiteľ nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol obchodník alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

8.53. Obchodník nezodpovedá za vadu veci s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie podľa [§ 617 ods. 3](#) Občianskeho zákonníka, ak si spotrebiteľ aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a

- a. obchodník oboznámil spotrebiteľa o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
- b. nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie spotrebiteľom neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.

9. Osobné údaje a ich ochrana

9.1. Obchodník prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom zohľadnil úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôverynosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť jeho informačných systémov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Spotrebiteľ súhlasí so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle týchto [pravidiel](#) (kliknutím sem sa Vám zobrazí Ochrana osobných údajov).

10. Odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy, nemožnosť odstúpenia od spotrebiteľskej zmluvy

10.1. Obchodník je oprávnený odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v spotrebiteľskej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností obchodníka vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar spotrebiteľovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami. Obchodník je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať spotrebiteľa. Obchodník je oprávnený odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy aj v prípade, ak spotrebiteľ neprevzal tovar do piatich pracovných dní odo dňa kedy bol spotrebiteľ povinný tento tovar prevziať. Obchodník je povinný o týchto skutočnostiach okamžite informovať spotrebiteľa, a zároveň mu ponúknuť náhradné plnenie alebo možnosť odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy, resp. stornovať objednávku ak spotrebiteľská zmluva ešte nebola uzavretá. Stornovať objednávku môže spotrebiteľ telefonicky alebo dorúčením e-mailu.

V prípade, ak spotrebiteľ v primeranej lehote neprijme náhradné plnenie ponúkané obchodníkom ani neodstúpi od spotrebiteľskej zmluvy, je obchodník oprávnený odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy a v prípade, ak spotrebiteľ už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, obchodník je povinný vrátiť už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od spotrebiteľskej zmluvy spotrebiteľovi, a to prevodom na účet určený spotrebiteľom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Ak obchodník nie je z vyššie uvedených dôvodov schopný dodať spotrebiteľovi tovar v cene, ktorá je uvedená v objednávke a túto skutočnosť oznámi spotrebiteľovi pred záväznou akceptáciou objednávky, obchodník nie je povinný akceptovať návrh spotrebiteľa na uzavretie kúpnej zmluvy.

V prípade, ak spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy, resp. stornuje objednávku z dôvodov uvedených v tomto bode týchto reklamačných a obchodných podmienok, je obchodník povinný vrátiť spotrebiteľovi už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v spotrebiteľskej zmluve bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil

spotrebiteľ pri svojej platbe, pokiaľ sa so spotrebiteľom nedohodne na inom spôsobe vrátenia bez toho, aby boli spotrebiteľovi účtované ďalšie poplatky.

Obchodník je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať spotrebiteľa a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v spotrebiteľskej zmluve bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s obchodníkom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Vyššie uvedené sa analogicky vzťahuje aj na prípady, keď nedošlo k uzavretiu kúpnej zmluvy, teda analogicky sa vzťahuje aj na nepotvrdené objednávky.

10.2. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka do

- a. 14 dní odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom alebo od dňa uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby,
- b. 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.

10.3. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- a. tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- b. b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- c. c) tovar dodáva opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.

10.4. Spotrebiteľ odoslaním objednávky obchodníkovi potvrdzuje, že obchodník včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru.

10.5. Spotrebiteľ môže u obchodníka uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa, ktoré vyjadruje vôľu spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť [vzorový formulár](#) na odstúpenie od zmluvy a tento zaslať na adresu NAY a.s. Prologis park Bratislava, Reklamačné oddelenie ETA, DC21, Diaľničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec

10.6. Reklamačné oddelenie NAY a.s. Prologis park Bratislava, Reklamačné oddelenie ETA, DC21, Diaľničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec. Formulár na odstúpenie od zmluvy je možné vyplniť [tu](#) (kliknutím sem sa Vám zobrazí formulár na odstúpenie od zmluvy).

10.7. Odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy prostredníctvom [formulára](#) na odstúpenie od zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať údaje v ňom požadované, a to najmä presnú špecifikáciu tovaru, dátum objednania, meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov, adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov, podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov.

10.8. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil; to neplatí, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy.

10.9. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi.

10.10. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak obchodník na základe spotrebiteľskej zmluvy dodal alebo poskytol viacero produktov.

10.11. Spotrebiteľ je povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od spotrebiteľskej zmluvy zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar obchodníkovi na adresu NAY a.s. Prologis park Bratislava, Reklamačné oddelenie ETA, DC21, Diaľničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Zásielky na dobierku obchodník nepreberá.

10.12. Pri odstúpení od spotrebiteľskej zmluvy znáša spotrebiteľ len náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi.

10.13. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

10.14. Po odstúpení od zmluvy obchodník vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré spotrebiteľ preukázateľne uhradil v súvislosti so zmluvou, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov. Obchodník vráti spotrebiteľovi všetky platby podľa predchádzajúcej vety v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu od zmluvy, ak spotrebiteľ neodstúpil od celej zmluvy. Obchodník však nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný obchodníkom. Platby budú spotrebiteľovi vrátené do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od spotrebiteľskej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe.

Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s obchodníkom na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Namiesto vrátenia platby si môže spotrebiteľ podľa dohody s obchodníkom vybrať iný tovar.

10.15. Obchodník nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby podľa týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je tovar od spotrebiteľa doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť obchodníkovi. Platba za zakúpený tovar bude obchodníkom uhradená spotrebiteľovi až po doručení vráteného tovaru späť na uvedenú adresu obchodníka alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

10.16. Obchodník je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na vlastné náklady v lehote podľa týchto všeobecných obchodných podmienok, ak na základe spotrebiteľskej zmluvy bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a s prihliadnutím na povahu tovaru nie je možné tovar odoslať späť obchodníkovi poštou.

10.17. V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok a doručí obchodníkovi tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má obchodník voči spotrebiteľovi nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu, resp. obchodník má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru.

10.18. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť spolu s príslušenstvom, vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení (ak slúži ako záručný list) a pod., a to zaslaním na NAY a.s. Prologis park Bratislava, Reklamačné oddelenie ETA, DC21, Diaľničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec. Odporúčame tovar poistiť.

10.19. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od spotrebiteľa odstúpil.

10.20. Pri odstúpení od zmluvy, spotrebiteľ znáša priame náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe poverenej obchodníkom na prevzatie tovaru aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred. Podľa dostupných informácií je predpokladaný odhad týchto nákladov v závislosti od veľkosti, hmotnosti tovaru, vzdialenosti odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien za ktoré spotrebiteľom vybraný prepravca poskytuje svoje služby vo výške od 2,- EUR do 150,- EUR.

10.21. V prípade, že spotrebiteľ nesplní niektorú z povinností uvedených v článku 10. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy nie je platné a účinné a obchodník nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa týchto všeobecných obchodných podmienok spotrebiteľovi, a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť spotrebiteľovi.

10.22. Úhrada platby za produkt pri odstúpení od zmluvy platená v hotovosti sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov; celkový zvyšok nezaokrúhlenej úhrady, ktorý je nižší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nadol a celkový zvyšok nezaokrúhlenej úhrady, ktorý je rovný alebo vyšší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nahor. Ak je úhrada podľa prvej vety súčtom cien za viac produktov, zaokrúhľuje sa až výsledná úhrada. Úhrada vo výške 1 eurocent alebo 2 eurocenty sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov.

10.23. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

- a. poskytnutie služby, ak 1. došlo k úplnému poskytnutiu služby a 2. poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu,
- b. dodanie alebo poskytnutie produktu, ktorého cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- c. dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru,
- d. predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
- e. 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 porušený,
- f. predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g. predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť,
- h. vykonanie naliehavých opráv alebo údržby počas návštevy u spotrebiteľa, o ktorú spotrebiteľ výslovne požiadal obchodníka; to neplatí pre zmluvu, ktorej predmetom je poskytnutie inej služby ako oprava alebo údržba, a pre zmluvu, ktorej predmetom je dodanie iného tovaru ako náhradného dielu potrebného na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli zmluvy uzavreté počas návštevy obchodníka u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto tovary alebo služby vopred neobjednal,
- i. dodanie zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený,
- j. dodanie periodickej tlače okrem jej dodávania na základe zmluvy o predplatnom,

- k. tovar zakúpený na verejnej dražbe,
- l. poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ak podľa zmluvy má obchodník poskytnúť tieto služby v presne dohodnutom čase alebo v presne dohodnutej lehote,
- m. dodanie digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči, ak
 - 1. dodávanie digitálneho obsahu začalo a
 - 2. spotrebiteľ udelil výslovný súhlas so začatím dodávania digitálneho obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy začatím dodávania digitálneho obsahu, a obchodník poskytol spotrebiteľovi potvrdenie podľa [§ 17 ods. 12 písm. b\)](#) alebo [ods. 13 písm. b\)](#) zákona o ochrane spotrebiteľa, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu.

10.24. Pri vystavení dobropisu môže byť od spotrebiteľa vyžadovaný k nahliadnutiu platný občiansky preukaz za účelom ochrany vlastníckych práv spotrebiteľa a preukázania sa. Predložením občianskeho preukazu k nahliadnutiu spotrebiteľ súhlasí so spracovaním osobných údajov v zmysle zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov uvedených na občianskom preukaze, a to po dobu nahliadnutia naň.

10.25. Obchodník si vyhradzuje právo zrušiť objednávku, alebo jej časť v prípade, že nie je možné z technických príčin tovar dodať v požadovanej lehote, tovar sa už nedodáva alebo nevyrába, alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena zo strany dodávateľa (výrobcu) tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, bude obchodník ihneď kontaktovať spotrebiteľa za účelom dohody o ďalšom postupe. Ak spotrebiteľ zaplatil preddavok, bude mu tento bezodkladne prevedený späť na účet alebo adresu. V prípade storna objednávky kontaktujte predajcu.

10.26. V prípade, že spotrebiteľ nevyužije možnosť odstúpenia od zmluvy v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok a dodaný tovar na dobierku si na príslušnej dodacej pošte alebo od kuriéra neprevezme, t.j. tento tovar sa vráti obchodníkovi, zmluva sa tým ruší od počiatku, pričom spotrebiteľ je povinný uhradiť obchodníkovi **vzniknutú náhradu škody** a všetky s tým súvisiace náklady (napr. náklady za zaslanie tovaru a jeho vrátenie, poštovné, balné a pod.).

11. Alternatívne riešenie sporov

11.1. Spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu v prípade, že nebol spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. Ak obchodník na takúto žiadosť odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby v zmysle § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to napr. Slovenská obchodná inšpekcia, pričom spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. E-mailový kontakt na obchodníka: info@eta.sk. Spotrebiteľ pri podaní návrhu postupuje v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy resp. súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou. Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva alternatívnym riešením sporov, musí presahovať sumu 20,- EUR. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu najviac sumu 5,- EUR vrátane dane z pridanej hodnoty, a to najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.

11.2. Spotrebiteľia sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorý si zvolia. Spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

12. Recenzie tovaru

12.1. Obchodník zabezpečuje, že hodnotenia produktov na svojej webovej stránke, ktoré predáva, pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne kúpili alebo použili. Hodnotenie produktu môže poskytnúť len spotrebiteľ, ktorý si daný výrobok alebo službu od predávajúceho skutočne zakúpil. Obchodník zabezpečuje, že hodnotenia produktov na svojej webovej stránke, ktoré predáva, pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne kúpili alebo použili, pričom uvedené je overené systémom obchodníka. Hodnotenie produktu môže poskytnúť len spotrebiteľ, ktorý si daný výrobok alebo službu od predávajúceho skutočne zakúpil.

13. Rezervácia a osobný odber tovaru na pobočkách ETA

13.1. Obchodník, prevádzkovateľ internetového obchodu www.eta.sk ponúka spotrebiteľom službu, kde si môžu urobiť rezerváciu tovaru na webových stránkach www.eta.sk a tovar si osobne vyzdvihnúť v ktorejkoľvek značkovej predajni ETA.

13.2. K uzavretiu spotrebiteľskej zmluvy tu dochádza až v okamihu prevzatia tovaru a zaplataenia kúpnej ceny v konkrétnej predajni. Internetový obchod www.eta.sk slúži iba k rezervácii tovaru na predajni a k výberu konkrétnej predajne, kde si spotrebiteľ bude chcieť svoj tovar vyzdvihnúť. Ako zmluvná strana na strane obchodníka tu môže teda vystupovať konkrétna predajňa, ktorú si spotrebiteľ zvolil.

13.3. Spotrebiteľ si prevezme tovar osobne v predajni, ktorú si zvolil pri rezervácii tovaru. Kúpnu cenu uhradí na tejto konkrétnej predajni.

13.4. Obchodník zaručuje spotrebiteľovi, že kúpna cena, ktorá bude uvedená pri rezervácii tovaru v internetovom obchode www.eta.sk/shop/, je konečná a nebude navyšovaná o žiadne ďalšie poplatky, najmä nie o poplatok súvisiaci s možnosťou rezervácie tovaru v internetovom obchode www.eta.sk. Tato rezervácia je úplne bezplatná.

13.5. Obchodník bude spotrebiteľa informovať prostredníctvom e-mailovej správy na e-mailovú adresu, ktorú spotrebiteľ uviedol pri záväznej rezervácii, kde bude tovar pripravený k prevzatíu v predajni ETA. Tovar bude pre spotrebiteľa na predajni ETA pripravený na prevzatie obvykle do 3 pracovných dní. Taktiež bude obchodník spotrebiteľa informovať o tom, ako dlho pre neho tovar bude rezervovať a do kedy najneskôr si bude môcť spotrebiteľ tovar vyzdvihnúť.

14. Spotrebiteľské akcie

14.1. Ak sa spotrebiteľ zúčastní spotrebiteľskej akcie, či už prostredníctvom nákupu produktu, ku ktorému dostáva darček alebo ďalšieho produktu za zvýhodnenú cenu, súhlasí s podmienkami tejto akcie, ktoré sú vždy viditeľným spôsobom prezentované na webovej stránke internetového obchodu obchodníka. Spotrebiteľ ďalej výslovne súhlasí s tým, že ak nie je plne spôsobilý na právne úkony, zanikne mu nárok na vydanie darčeka či ďalšieho produktu poskytnutého za zvýhodnenú cenu (v tomto prípade nedôjde k uzavretiu kúpnej zmluvy na ďalší produkt) v tom prípade, ak je takým darčekom či ďalším produktom, poskytnutým za zvýhodnenú cenu alkoholický nápoj, tabakový výrobok alebo iný obdobný výrobok, príp. výrobok či produkt, ktorý nie je vhodný pre osoby mladšie ako 18 rokov.

14.2. V prípade, že sa spotrebiteľ účastní spotrebiteľskej akcie, kampane alebo inej obdobnej akcie (ďalej len „akcia“), ktorej princípom je získanie darčeka k nákupu, ktorý slúži ako odmena za účasť v akcii, prípadne ako výhra v akcii, nie je tento darček (prípadne výhra) predmetom kúpnej zmluvy a spotrebiteľovi tak nevznikajú práva zo zodpovednosti za poruchy a vady týkajúce sa predmetu získaného darčeka. Na základe tejto skutočnosti obchodník neposkytuje k darčeka záruku.

15. Záverečné ustanovenia

15.1. Obchodník si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka. Platne uzavretá zmluva sa však riadi všeobecnými obchodnými podmienkami v čase, v ktorom bola uzavretá.

15.2. V prípade, ak je spotrebiteľská zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

15.3. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.

15.4. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

15.5. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči spotrebiteľovi odoslaním elektronickej objednávky spotrebiteľom.

15.6. Spotrebiteľ zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

Časť II.

Obchodné podmienky pre osoby, ktoré nie sú spotrebiteľmi

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je NAY a.s., so sídlom: Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO: 35 739 487, DIČ: 2020270186, IČ DPH: SK2020270186, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 1640/B, (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim – osobou, ktorá nie je spotrebiteľom, predmetom ktorej je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

Kontaktné údaje predávajúceho:

e - mail: info@eta.sk

telefón: +421 220 251 101

fax: 00 421 244 450 840

NAY a.s.

Tuhovská 15

830 06 Bratislava

Slovenská republika

Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Tatra banka, a.s., IBAN:SK62 1100 0000 0026 2734 1000

1.2. Kupujúcim sa v zmysle tejto časti Obchodných podmienok rozumie podnikateľ resp. osoby, ktoré nie sú spotrebiteľmi (ďalej len ako „podnikateľ“).

1.3. Podnikateľom sa na účely týchto Obchodných podmienok rozumie osoba zapísaná v obchodnom registri; osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia; osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov; fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

1.4. Kupujúci ako podnikateľ, pri zadávaní objednávky uvedie svoje obchodné meno, sídlo (miesto podnikania), IČO, IČDPH, telefónne číslo, e-mailový kontakt osoby konajúcej v mene podnikateľa.

1.5. Kupujúci – podnikateľ berie na vedomie, že podmienky záruky ako aj samotný postup pri reklamácií upravený v týchto Obchodných podmienkach Časť II môžu byť odlišné ako v Obchodných podmienkach Časť I. pre spotrebiteľov.

1.6. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke kupujúcemu (ďalej len „kúpna zmluva“) a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru.

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

1.8. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami ani rámcovou zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

1.9. Zoznam tovaru na akejkoľvek 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 otázky kupujúceho.

2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

2.1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme e-mailovej správy kupujúceho zaslanej predávajúcemu a/alebo vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho a/alebo vo forme telefonickej objednávky kupujúceho predávajúcemu (ďalej len "objednávka").

2.2. Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré kupujúci obdrží na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky; toto Oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o obdržaní jeho objednávky. Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.3. Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje.

2.4. Kupujúci môže doručiť prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky predávajúcemu v lehote do 24 hodín od doručenia objednávky predávajúcemu oznámenie, že objednávku ruší. Kupujúci je povinný v oznámení o zrušení objednávky uviesť meno, e-mail a popis objednaného tovaru. V prípade zrušenia objednávky predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote do 14 dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

2.5. Podľa novely zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty nemožno od 1.1. 2013 meniť údaje v už vystavenom daňovom doklade (faktúre). Údaje v daňovom doklade (faktúra) je možné meniť len v prípade, kedy zákazník tovar ešte neprijal a nezaplatil.

2.6. V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke predávajúceho spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že kupujúci objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, predávajúci je oprávnený objednávku kupujúceho stornovať. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

Práva a povinnosti predávajúceho

3.1. Predávajúci je povinný:

- a. dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- b. zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR
- c. odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návod v slovenskom jazyku, daňový doklad).

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

3.3. Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

3.4. Spoločnosť NAY a.s. si vyhradzuje právo overiť totožnosť kupujúceho alebo osoby poverenej k odberu tovaru pri osobnom odbere tovaru na svojich predajniach a to v prípadoch, kedy je dodávka tovaru kupujúcim platená vopred kartou, prostredníctvom bankového prevodu alebo prostredníctvom faktúry so splatnosťou.

Práva a povinnosti kupujúceho

4.1. 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
- d. potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby

4.2. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

5. Dodacie a platobné podmienky

5.1. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov, katalógov, typových listov a vzorkovníkov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Dodaný tovar má dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V prípade kratšej doby trvanlivosti kontaktuje pred dodaním predávajúci telefonicky alebo e-mailom kupujúceho a tovar dodá až po súhlase kupujúceho.

5.2. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od akceptovania objednávky kupujúceho predávajúcim pri tovare, ktorý je skladoom; túto dodaciu lehotu kupujúci bez výhrad akceptuje. Pri tovare, ktorý nie je skladoom predávajúci uvedie kupujúcemu termín dostupnosti na dopyt kupujúceho.

5.3. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, tovar neprevezme do piatich pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí piatich pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe.

5.4. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.

5.5. Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho udávané výrobcom sa môžu odlišovať od skutočnosti o $\pm 3\%$ z uvedenej hodnoty.

5.6. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.

5.7. 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. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve.

5.8. 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 dopravcovi 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 dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

5.9. Pri doručení zásielky Slovenskou poštou v prípade zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu odporúčame zásielku neprebrať, prípadne riešiť priamo s pracovníkom prepravnej spoločnosti, či s pracovníkom pri priehradke danej pošty na mieste zápisom o škode. V prípade prevzatia a zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu žiadame o nahlásenie tejto udalosti najneskôr do 24 hod. od prevzatia zásielky na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty. K spísaniu zápisu o škode je potrebný poškodený výrobok, obal zásielky a doklad o prevzatí zásielky, nadobúdaci doklad - faktúru. Najbližšiu pobočku Slovenskej pošty nájdete tu: otvaraciehodiny.posta.sk. O nahlásení a spísaní zápisu o škode na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty nás môžete informovať na e-mail info@eta.sk.

5.10. Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. Je povinnosťou zákazníka dokázať, že mechanické poškodenie nebolo možné ani pri dôkladnom prezretí výrobku a jeho obalu podľa týchto všeobecných obchodných podmienok objaviť. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia výrobku už nie je možné uznať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane slovenského/českého návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

5.11. Zákazník je povinný pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

5.12. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 5.3. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok.

5.13. Kupujúci ku každej zásielke obdrží faktúru e-mailom. Tam, kde je nutný záručný list, dostane ho v balení.

5.14. Spôsoby platby: Všetky spôsoby platieb a ich aktuálne podmienky nájdete [TU](https://www.eta.sk/sposoby-platby) (<https://www.eta.sk/sposoby-platby>).

5.15. Platba vopred prevodom na účet. Ak si zvolíte platbu klasickým bankovým prevodom, automaticky vám na e-mail pošleme pokyny k úhrade platby. Po pripísaní platby na náš účet, obdržíte na ten istý e-mail daňový doklad. Tento úkon vykonáva náš automatizovaný systém vždy nasledujúci pracovný deň. Pri platbe vopred prevodom na účet, môže byť termín dodania ovplyvnený termínom uhradenia platby. Je nutné, aby bola čiastka pripísaná na náš účet najneskôr do piatich pracovných dní po potvrdení objednávky v opačnom prípade je možné považovať objednávku za zrušenú. Pri osobnom odbere tovaru, je nutné predložiť doklad totožnosti (občiansky preukaz, pas).

6. Kúpna cena

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena"). Všetky ceny uvedené na internetovej stránke predávajúceho sú konečné. V cene Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena"). Všetky ceny uvedené na internetovej stránke obchodníka sú konečné. V cene tovaru nie je zahrnutá cena dopravy a balného. Prípadné náklady na dopravu a balné budú zaúčtované na konci objednávky. Za tovar platí spotrebiteľ cena, aká je uvedená na internetovej stránke obchodníka v čase vykonania objednávky. Všetky spôsoby platieb a ich aktuálne podmienky nájdete [TU](https://www.eta.sk/sposoby-platby) (<https://www.eta.sk/sposoby-platby>). Jednotlivé druhy dopravy a ich cena sú uvedené na nasledujúcom odkaze: <https://www.eta.sk/sposoby-dopravy>.

6.2. 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.

6.3. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

6.4. 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.

6.5. Náklady spojené s montážou a vynášaním tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.

6.6. Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

6.7. Kupujúci je oprávnený zakúpiť len také množstvo, ktoré zodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky podnikateľa. Žiaden tovar predávajúceho nie je určený na priemyselné či profesionálne použitie. Tovar predávajúceho nie je určený k ďalšiemu predaju. Ak kupujúci objedná alebo zakúpi také množstvo, ktoré nezodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky podnikateľa alebo predávajúci usúdi, že takýto tovar bude použitý k ďalšiemu predaju, je predávajúci oprávnený objednávku zrušiť, a v prípade, že bola objednávka potvrdená, je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov kupujúceho.

7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

7.1. Tovar zostáva majetkom predávajúceho až do úplného zaplatenia kúpnej ceny kupujúcim. Tovar sa považuje za dodaný prevzatím tovaru pri osobnom odbere alebo okamihom jeho odboru dopravnou spoločnosťou.

7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

8.1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru. Kupujúci, ktorý je podnikateľom je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť v prvom rade priamo v autorizovanom servisnom stredisku. Aktuálny zoznam servisných stredísk poskytnú pracovníci reklamačného oddelenia. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistiť opravu predávajúci.

8.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok, a to v tých častiach, ktorý sa týka podnikateľov, zverejnený na internetovej stránke predajcu www.eta.sk. Pokiaľ by ustanovenia Reklamačného poriadku, zverejneného na internetovej stránke predajcu www.eta.sk boli v rozpore s ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku podľa týchto Obchodných podmienok pre podnikateľov, pri reklamacii podnikateľa sa uplatnia ustanovenia podľa týchto Obchodných podmienok pre podnikateľov. Kupujúci zakliknutím políčka pred odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

8.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

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

8.5. Kupujúci má právo uplatniť počas záručnej doby si u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru, ktorý vykazuje chyby, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci.

8.6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

8.7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho, resp. servisnému stredisku spolu so záručným listom, ak bol dodaný výrobcom a dokladom o zaplatení.

8.8. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prvom rade priamo v autorizovanom servisnom stredisku. Aktuálny zoznam servisných stredísk poskytnú pracovníci reklamačného oddelenia. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistiť opravu predávajúci. Vtedy si zákazník uplatní reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho na adresu NAY a.s. Prologis park Bratislava, Reklamačné oddelenie ETA, DC21, Diaľničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru.

8.9. V prípade, že nemáte v dosahu žiadne servisné stredisko, môžete navštíviť najbližšiu predajňu ETA alebo tovar pošlite priamo na naše Centrálne reklamačné oddelenie. V takomto prípade, prosím, dodržte nasledujúce inštrukcie.

Ako postupovať pri reklamacii v našom reklamačnom oddelení?

Výrobok dôkladne zabaľte, aby nedošlo k poškodeniu pri preprave. Najistejší prepravný obal býva pôvodný obal k výrobku, ktorý je priamo určený na ochranu výrobku pri preprave. Pre odoslanie zásielky sa, prosím, riadte pokynmi pre zabalenie dané prepravcom, zásielku je vhodné odoslať ako krehkú a prípadne poistiť. Výrobok odporúčame poslať kompletný, vrátane všetkého príslušenstva, ktoré bolo obsahom balenia. Pre rýchlu identifikáciu odporúčame pridať k výrobku kópiu predajného dokladu (faktúra) a sprievodný list, v ktorom opíšete, aká porucha sa na tovare prejavila. Pre tieto účely je možné využiť reklamačný formulár pre opis reklamácie, ktorý nájdete [tu](#).

Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- b. doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,
- c. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

Predávajúci odporúča kupujúcemu zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe). V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na spoločnosť NAY a.s. na číslo +421 220 251 101, prípadne na e-mail info@eta.sk.

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

8.11. Na vybavenie reklamácie kupujúceho, ktorý je podnikateľom sa nevzťahuje 30 dňová lehota v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Lehota na vybavenie reklamácie pre podnikateľov nie je zákonom upravená, reklamácie podnikateľov v zmysle týchto Obchodných podmienok sa však naša spoločnosť zaväzuje vybaviť v lehote do 60 dní.

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

8.13. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

8.14. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- a. nepredložením dokladu o zaplatení, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
- b. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
- c. uplynutím záručnej doby tovaru,
- d. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- e. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- f. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- g. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii,
- h. všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- i. poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- j. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- k. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- l. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.15. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

8.16. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (t zv. rozpor s kúpnu zmluvou), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povaha tovaru alebo ak sa nedokáže opak. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má podnikateľ nárok na tzv. zjednanie nápravy a to:

- a. bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy
- b. primeraným znížením kúpnej ceny
- c. náhradným dodaním tovaru
- d. odstúpením od zmluvy

8.17. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a. odovzdaním opraveného tovaru,
- b. výmenou tovaru,
- c. vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- f. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.18. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s príslušnými podmienkami podľa Obchodného zákonníka (§429 a nasl.). U vybraných produktov je výrobcom záruka pre kupujúcich obmedzená.

8.19. V prípade, že tovar zakúpený kupujúcim – podnikateľom bude použitý na profesionálne, či priemyslové účely (napr. kávovar pre varenie kávy v reštauračnom zariadení, vysávač pre vysávanie v domácnostiach či prevádzkach zákazníkov Kupujúceho – podnikateľa a podobne), záručná doba je zo strany predávajúceho poskytnutá v dobe 6 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

8.20. Záručná doba uverejnená v katalógu výrobkov na stránke www.eta.sk je uverejnená v súlade s Občianskym zákonníkom a nemá vzťah k podnikateľom a na tieto všeobecné obchodné podmienky sa teda neuplatňuje.

8.21. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

8.22. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodne vystavenej faktúry a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.23. Najprv môže zákazník požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu alebo bezplatné náhradné dodanie spotrebného tovaru. Kupujúci má právo na výmenu tovaru len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerne. O tom, či je vada úmerná, rozhodne autorizované servisné stredisko a to formou písomného posúdenia tejto vady. Na základe tohto rozhodnutia sa bude postupovať ďalej podľa zákona.

8.24. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa týchto všeobecných obchodných podmienok, bezplatné.

8.25. Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.

8.26. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaviť dobropis. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom môže kupujúci:

- a. požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
- b. požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- c. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy.

8.27. Voľba medzi nárokmi uvedenými v 8.25 kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

8.28. Ak kupujúci neoznámí voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v týchto obchodných podmienkach, má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

8.29. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

8.30. Dokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar a odstrániť právne vady tovaru. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru; zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.

8.31. Ak kupujúci požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel predávajúcemu, uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú pokutu, ibaže predávajúci oznámi kupujúcemu, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote. Táto lehota musí byť určená v súlade s týmito Obchodnými podmienkami pre podnikateľov.

8.32. Dokiaľ kupujúci neurčí lehotu podľa týchto obchodných podmienok alebo neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže predávajúci oznámiť kupujúcemu, že vady odstráni v určitej lehote. Ak kupujúci bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámí predávajúcemu svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinok určenia lehoty podľa odseku 8.26.

8.33. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote vyplývajúcej z týchto obchodných podmienok, môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, ak upozorní predávajúceho na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určení lehoty podľa týchto obchodných podmienok alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže kupujúci bez súhlasu predávajúceho meniť.

8.34. Na účely týchto Obchodných podmienok je porušenie zmluvy podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy nie je podstatné.

8.35. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

8.36. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru podľa týchto reklamačných a obchodných podmienok, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

8.37. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

8.38. Doklady potrebné na prevzatie tovaru reklamácie na pobočke v prípade nákupu podnikateľa, platcu DPH:

- a. Tovar objednaný na osobný odber môže prevziať iba konateľ spoločnosti alebo ním splnomocnená osoba.
- b. Ak tovar príde prevziať zamestnanec spoločnosti, je nutné splnomocnenie konateľa s číslom Občianskeho preukazu povereného zamestnanca.
- c. Na overenie konateľa alebo ním splnomocnenej osoby je potrebné preukázať sa platným Občianskym preukazom a Výpisom z Obchodného resp. Živnostenského registra, aby sa predchádzalo zámene osôb pri preberaní tovaru.

8.39. Upozornenia v súvislosti s reklamáciou:

- a. Tovar doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reінštalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Zákazník je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Reklamáciu nie je možné vybaviť bez odstránenia hesiel výrobku. V prípade, že je výrobok prihlásený na lokalizačnú službu, je potrebné najsôr zariadenie odhlásiť z danej služby. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačného konania braný dátum od dodania prístupových kódov zákazníkom.
- b. Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal zákazník bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, spoločnosť NAY a.s. nepreberá zodpovednosť za prípadné poškodenie zariadenia počas prepravy do servisného strediska. V prípade že servisné stredisko v zariadení zmení software alebo firmware, spoločnosť NAY a.s. nezodpovedá za zmenu ovládania zariadenia, za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení.
- c. Poprosíme zálohujte si dáta zo zariadení s internou pamäťou (mp3, HDD).
- d. Ak kupujúci doručuje na reklamáciu tovar, ktorý obsahuje kupujúcim nainštalované aplikácie (napríklad sociálne siete), kupujúcim urobené fotografie, videá a podobne, odporúčame, aby tieto boli pred odoslaním tovaru na reklamáciu odstránené resp. vymazané. Uvedené neplatí, pokiaľ vada tovaru znemožňuje kupujúcemu tieto aplikácie, fotografie, videá atď. odstrániť. V takomto prípade odporúčame po odstránení vady z bezpečnostných dôvodov zmeniť prístupové heslá.
- e. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si tovar najneskôr do 60 dní od ukončenia reklamácie. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie vo výške 1€ za každý deň omeškania prevzatia tovaru. Ak si kupujúci nevyzdvihne tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ho vyzdvihnúť, má predávajúci právo tovar predať tretej osobe, resp. ho zlikvidovať primeraným spôsobom. Ak dôjde k predaju tovaru, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok predaja po odpočítaní poplatku za uskladnenie a nákladov predaja.

9. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

9.1. 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 také 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 zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to prevodom na účet určený kupujúcim, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do piatich pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tento tovar prevziať. Predávajúci je ďalej oprávnený odstúpiť od zmluvy uzatvorenej so zákazníkom v prípade zjavnej chyby v cene tovaru (t. j. ceny zjavne ine ako je cena pre tento typ / druh tovaru obvyklá). Za zjavnú chybu v cene tovaru je považované napríklad mylné uvedenie prvých troch číslic na miesto štyroch; o jednu cifru nižšia cena (napr. pri udávaní ceny "vypadne" jedna číslica); zjavne nízka cena tovaru (napr. o 50% nižšia cena, než je pre tento druh a typ tovaru obvyklá, bez toho, aby u tovaru bolo uvedené, že sa jedná o výpredaj či o inú zľavovú akciu); a iné zjavné chyby v písaní, zjavné chyby v popise tovaru, obrázku atď., alebo v prípade zjavne mylné chyby v informácii podanej operátorom zákazníckeho centra. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Uvedené ustanovenia sa analogicky použijú aj pre zrušenie (stornovanie) objednávky a analogicky sa taktiež uplatnia pre deklaráciu výška zľavy pri rôznych zľavových alebo marketingových akcií.

9.2. Kupujúci, ktorý je podnikateľom má možnosť odstúpiť od kúpnej zmluvy v 14 dňovej lehote bez udania dôvodu v prípade, ak je tovar nerozbalený a nepoškodený. Deklarovaný stav „nerozbalený a nepoškodený“ zhodnotí predávajúci a na základe toho o odstúpení od zmluvy rozhodne.

9.3. Kupujúcemu, ktorým je podnikateľ môže byť ponúknuté náhradné odstúpenie od kúpnej zmluvy v závislosti na stave vráteného tovaru, ušlej záruky a aktuálnej ceny vráteného tovaru. Stav tovaru bude zhodnotený predávajúcim. V prípade nedohodnutia podmienok akceptovateľných pre obe strany bude tovar vrátený na náklady predávajúceho späť. Predávajúci je oprávnený účtovať kupujúcemu prípadné ďalšie vzniknuté náklady. Predávajúci si vyhradzuje právo na neumožnenie odstúpenia, vzhľadom k povahe výrobku a jeho stavu v čase vrátenia.

9.4. Kupujúci u predávajúceho uplatňuje svoje právo na odstúpenie od zmluvy v písomnej podobe.

9.5 Kupujúci je odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale a to zaslaním na adresu NAY a.s. Prologis park Bratislava, Reklamačné oddelenie ETA, DC21, Dialničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec. Pokiaľ kupujúci odstúpením od zmluvy zasiela predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale (ďalej aj ako „tovar“) na adresu podľa predchádzajúcej vety prostredníctvom Slovenskej pošty, a. s., môže tak urobiť len prostredníctvom služby s názvom „Balík na adresu“. Tovar zaslaný kupujúcim prostredníctvom služby s názvom „Balík na poštu“ a zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Odporúčame tovar poistiť.

9.6. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil.

9.7. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

9.8. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu alebo jej časť, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy alebo sa bude postupovať v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok zaslaním darčekového certifikátu na adresu kupujúceho. Kúpna cena bude kupujúcemu vrátená po doručení tovaru od kupujúceho. Vrátenie kúpnej ceny alebo jej časti predávajúci uskutoční úhradou na bankový účet kupujúceho, prípadne poštovým poukazom na sídlo kupujúceho.

9.9. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu alebo jej časť, podľa týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený. Platba za zakúpený tovar bude teda predávajúcim uhradená kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na adresu uvedenú týchto všeobecných obchodných podmienkach.

9.10. Kupujúci je v prípade odstúpenia od zmluvy povinný najneskôr do 14 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy doručiť alebo odovzdať predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení apod. a v originálnom obale. Pre platné odstúpenie od zmluvy musí byť teda tovar v rámci 14 dňovej lehoty od uzavretia kúpnej zmluvy doručený predávajúcemu, nie len odoslaný na prepravu, v opačnom prípade sa odstúpenie od zmluvy považuje za neplatné.

9.11. V prípade, že kupujúci nesplní niektorú z povinností uvedených v týchto všeobecných obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa týchto všeobecných obchodných podmienok kupujúcemu a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

9.12. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy predmetom ktorej je:

- a. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo
- b. tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,
- c. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru - predávaných v ochrannom obale, ak kupujúci tento obal rozbalil,
- d. 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 porušený, napr. tovar na starostlivosť o chrup,
- e. príslušenstvo pre holiace strojčeky, epilátory, atď.

9.13. Pri vystavení dobropisu môže byť od kupujúceho vyžadovaný výpis z Obchodného registra za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho.

9.14. Pri vystavení dobropisu môže byť od kupujúceho vyžadovaný výpis z Obchodného registra za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho.

9.15. Ak kupujúci odstupuje od zmluvy predmetom ktorej je tovar, ktorý obsahuje kupujúcim nainštalované aplikácie (napríklad sociálne siete), kupujúcim urobené fotografie, videá a podobne, odporúčame, aby tieto boli pred odstúpením od zmluvy odstránené resp. vymazané. [Postup reklamácie](#).

10. Rezervácia a osobný odber tovaru na pobočkách ETA

10.1. Prevádzkovateľ internetového obchodu www.eta.sk ponúka svojim zákazníkom službu, kde si môžu urobiť rezerváciu tovaru na webových stránkach www.eta.sk a tovar si osobne vyzdvihnú na ktorejkoľvek značkovej predajni ETA.

10.2. K uzavretiu kúpnej zmluvy tu dochádza až v okamihu prevzatia tovaru a zaplatenia kúpnej ceny v konkrétnej predajni. Internetový obchod www.eta.sk slúži iba k rezervácii tovaru na predajni a k výberu konkrétnej predajne, kde si zákazník bude chcieť svoj tovar vyzdvihnúť. Ako zmluvná strana na strane predávajúceho tu môže teda vystupovať konkrétna predajňa, ktorú si zákazník zvolil.

10.3. Zákazník si prevezme tovar osobne v predajni, ktorú si zvolil pri rezervácii tovaru. Kúpnu cenu uhradí na tejto konkrétnej predajni.

10.4. Prevádzkovateľ internetového obchodu www.eta.sk zaručuje zákazníkovi, že kúpna cena, ktorá bude uvedená pri rezervácii tovaru v internetovom obchode www.eta.sk/shop/, je konečná a nebude navýšovaná o žiadne ďalšie poplatky, najmä nie o poplatok súvisiaci s možnosťou rezervácie tovaru v internetovom obchode www.eta.sk. Tato rezervácia je úplne bezplatná.

10.5. Prevádzkovateľ internetového obchodu www.eta.sk bude zákazníka informovať prostredníctvom e-mailovej správy na e-mailovú adresu, ktorú zákazník uviedol pri záväznej rezervácii, kde bude tovar pripravený k prevzatíu v predajni ETA. Tovar bude pre zákazníka na predajni ETA pripravený na prevzatie obvykle do 3 pracovných dní. Taktiež bude prevádzkovateľ zákazníka informovať o tom, ako dlho pre neho tovar bude rezervovať a do kedy najneskôr si bude môcť zákazník tovar vyzdvihnúť.

11. Záverečné ustanovenia

11.1. 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 elektronického obchodu predávajúceho.

11.2. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

11.3. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru kupujúcemu (vrátane dňa doručenia) podľa týchto všeobecných obchodných podmienok do dňa vrátenia tovaru predávajúcemu, resp. odovzdaním tovaru kuriérovi za účelom jeho prepravy predávajúcemu.

11.4. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.

11.5. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

11.6. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním elektronickej objednávky kupujúcim.

11.7. Kupujúci zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

V Bratislave, dňa 04. 08. 2026

ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY
do 14 dní od prevzatia tovaru

Meno a priezvisko:
Adresa (ulica, s. č., mesto, PSČ):
Telefón:
E-mail
Číslo Vášho bankového účtu:

Vraciate tento tovar/službu:

Typ tovaru/služby (napr. /poistenie Predĺžená záruka):
Dátum nákupu:
Výrobné číslo výrobku*:
Číslo objednávky:
Číslo predajného dokladu (faktúry):

*Pomôžte nám s presnejšou identifikáciou produktu. Býva označené skratkou SN a nájdete ho väčšinou na spodnej či zadnej strane výrobku. Ak sa Vám to nepodarí, vyriešime to za Vás.

„Týmto odstupujem v súlade s ustanovením zákona č. 108/2024 Z. z. v znení neskorších predpisov od kúpnej zmluvy uzavretej spoločnosťou NAY a.s., so sídlom Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO 35 739 487.“

Pomôžte nám zlepšiť naše služby označením dôvodu vrátenia tovaru:

- ☐ Tovar je nefunkčný
- ☐ Tovar mi nevyhovuje
- ☐ Tovar nezodpovedá uvedenému popisu (uvedte konkrétny parameter):
- ☐ Iný dôvod:

Tovar pošlite na adresu:
NAY, a.s.
Prologis park Bratislava – Senec
Reklamačné oddelenie ETA
DC21, Diaľničná cesta 6015/12A
903 01 Senec

Dátum a Váš podpis

Dátum a podpis predávajúceho

NAY a.s., so sídlom Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO 35 739 487, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sa, Vložka číslo 1640/B, tel.: +421 2/ 20 251 101, info@eta.sk, www.eta.sk