

Obchodné podmienky internetového obchodu www.orienthouse.sk

Článok I Všeobecné ustanovenia

I. Tieto obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z uzatvorenia kúpnej zmluvy na diaľku medzi predávajúcim a kupujúcim, predmetom ktorej je predaj a kúpa tovaru prostredníctvom internetového obchodu **www.orienthouse.sk**.

II. Tieto obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy špecifikovanej v čl. 1 ods. 1 týchto obchodných podmienok. 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.

III. Predmetom týchto obchodných podmienok je vymedzenie práv a povinností zmluvných strán vyplývajúcich z kúpnej zmluvy a poskytnutie informácií v súlade s § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a iných relevantných právnych predpisov.

IV. Tieto obchodné podmienky sú vypracované v súlade so:

zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov, zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákonom č. 22/2003 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších právnych predpisov a s inými relevantnými právnymi predpismi.

V. Tieto obchodné podmienky sú zobrazené na stránke internetového obchodu **www.orienthouse.sk** a je tak umožnená ich archivácia a reprodukcia kupujúcim.

VI. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že sa s obchodnými

podmienkami dôkladne oboznámil, ich obsahu porozumel a v tomto znení s nimi bez výhrad súhlasí.

VII. Zmluvné strany sa môžu ešte pred uzatvorením kúpnej zmluvy dohodnúť na zmene týchto obchodných podmienok, čím je zaručená rovnosť zmluvných strán.

Článok II **Vymedzenie pojmov**

I. **Predávajúcim** je prevádzkovateľ internetového obchodu **www.orienthouse.sk**:

Obchodné meno: Orient House - Ing. Ervín Kerekeš

FO podnikateľ

sp. č.: ŽO - 99/02033/002/2HL

reg. č.: 1111/99

okresný úrad Banská Bystrica

Sídlo: Kynceľová 57, 974 01 Kynceľová

IČO: 35 493 402

DIČ: 1029122215

IČ DPH: SK1029122215

email: objednavky@orienthouse.sk

tel.: +421/ 903 489 816, +421 911 121 441, +421 902 298 309

Číslo účtu/bank account: 2922873018/1100Tatra banka

IBAN: IBAN: SK0911000000002922873018

SWIFT: TATR SK BX

II. **Kupujúcim** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo využíva služby, a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ.

III. **Kupujúcim spotrebiteľom** je v zmysle § 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

IV. **Spotrebiteľskou zmluvou** je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

V. **Zmluvou uzatvorenou na diaľku** je zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej

prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

Právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim spotrebiteľom výslovne neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obč. zák.“), zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, ako aj inými súvisiacimi predpismi.

VII. Kupujúcim podnikateľom je v zmysle § 2 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obch. zák.“):

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.

VIII. Orgánom dozoru je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1, odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa, tel. č.: 048/412 49 69, 048/415 18 71, fax. č: 048/4124 693, e-mail: bb@soi.sk

Článok III **Uzatvorenie kúpnej zmluvy**

I. Zoznam tovaru na stránkach internetového obchodu **www.orienthouse.sk** je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.

II. Kúpna zmluva vzniká odoslaním záväznej objednávky kupujúcim a jej prijatím predávajúcim.

III. Tovar alebo služby ponúkané predávajúcim je možné objednať prostredníctvom niektorého z nasledovných prostriedkov diaľkovej komunikácie:

webového sídla (**www.orienthouse.sk**)

elektronickej pošty (objednavky@orienthouse.sk)
telefonicky (+421 902 298 309, 0911 121 441)

Pri nákupe prostredníctvom internetového obchodu si kupujúci vyberie tovar na základe aktuálnej ponuky a potvrdí ho kliknutím na „Do košíka!“. Po ukončení výberu tovaru, sa kliknutím na „Vyplniť objednávku“ zobrazí objednávací formulár. V objednávacom formulári zvolíte spôsob dopravy a platby a vyplníte kontaktné a fakturačné údaje. Po kompletnom vyplnení formulára kliknutím na „Pokračovať na súhrn objednávky“ prejdete na súhrn objednávky. Objednávku záväzne odošlete kliknutím na „Odoslať“. Kupujúci má možnosť pred vlastným odoslaním objednávku skontrolovať a prípadne ju opraviť.

Pri nákupe prostredníctvom objednávky zaslanej emailom je potrebné uviesť presný názov tovaru, počet objednaných kusov, vaše meno, priezvisko, presnú adresu, telefónne číslo, spôsob platby a spôsob doručenia. Podmienkou pre platnosť objednávky je vyplnenie všetkých vyššie uvedených údajov.

Pri nákupe prostredníctvom telefonickej objednávky je potrebné uviesť presný názov tovaru, počet objednaných kusov, vaše meno, priezvisko, presnú adresu, telefónne číslo, spôsob platby a spôsob doručenia. Podmienkou pre platnosť objednávky je uvedenie všetkých vyššie uvedených údajov.

Informácie o jednotlivých technických krokoch nevyhnutných na uzatvorenie kúpnej zmluvy vyplývajú z týchto obchodných podmienok.

IV. Objednávka uskutočnená prostredníctvom akéhokoľvek prostriedku diaľkovej komunikácie je záväzná.

V. Spotrebiteľ odoslaním objednávky potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.

VI. Bezprostredne po prijatí záväznej objednávky predávajúci potvrdí uzatvorenie kúpnej zmluvy na trvalom nosiči. Potvrdenie o uzatvorení kúpnej zmluvy nemá na jej vznik žiadny vplyv. Takto uzatvorená zmluva je záväzná, meniť alebo zrušiť ju možno len na základe dohody oboch zmluvných strán alebo zo zákonných dôvodov.

VII. Potvrdenie o uzatvorení kúpnej zmluvy 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 .

VIII. Prevádzkovateľ si môže v jednotlivých, predovšetkým cenovo

náročnejších prípadoch vyhradiť vznik zmluvy potvrdením objednávky. Prevádzkovateľ je v závislosti na charaktere obchodu (množstvo, cena, náklady na prepravu, vzdialenosť, tovar na objednávku apod.), predovšetkým pri cene vyššej ako 100,- EUR, oprávnený žiadať kupujúceho o autorizáciu objednávky vhodným spôsobom, napr. telefonicky alebo písomne. V prípade odmietnutia autorizácie kupujúcim, považuje sa objednávka za neplatnú.

Ak je medzi prevádzkovateľom a kupujúcim uzatvorená dlhodobá rámcová písomná kúpna zmluva, elektronická objednávka uzatvorenú zmluvu bližšie špecifikuje a konkretizuje a je jej neoddeliteľnou súčasťou.

IX. Kupujúci má právo záväznú objednávku zrušiť (stornovať) bez udania dôvodu do 24 hodín od jej zaslania. Stornovať objednávku je možné prostredníctvom mailu alebo telefonicky. Zrušenie objednávky potvrdí predávajúci telefonicky alebo mailom bez zbytočného odkladu.

X. Kúpna zmluva uzatvorená medzi predávajúcim a kupujúcim je predávajúcim archivovaná po dobu najmenej piatich rokov za účelom jej úspešného splnenia a plnenia si povinnosti predávajúceho vyplývajúce mu z osobitných právnych predpisov. Kúpna zmluva nie je prístupná tretím nezúčastneným stranám.

Článok IV

Práva a povinnosti zmluvných strán

I. Predmetom kúpnej zmluvy sú práva a povinnosti zmluvných strán.

II. Predávajúci je povinný najmä:

poskytnúť spotrebiteľovi informácie podľa príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov a iných relevantných právnych predpisov, zabaliť tovar na prepravu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu, dodať spotrebiteľovi objednaný tovar do miesta určenia riadne a včas, dodať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom všetky doklady potrebné na riadne prevzatie a užívanie tovaru v súlade s relevantnými právnymi predpismi.

III. Predávajúci má právo na zaplatenie kúpnej ceny riadne a včas.

IV. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy, ak nie je schopný dodať kupujúcemu tovar riadne a včas, najmä z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru. 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 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

V. Kupujúci je povinný najmä:

včas prevziať tovar v mieste určenia,
zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v lehote splatnosti,
vrátane nákladov na doručenie tovaru, pokiaľ sa zmluvné strany
nedohodli, že náklady na doručenie tovaru znáša predávajúci,
potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo
podpisom ním poverenej osoby.

VI. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade porušenia zmluvných
povinností vyplývajúcich mu z kúpnej zmluvy zodpovedá v zmysle § 420
Obč. zák. za škodu, ktorá týmto porušením predávajúcemu vznikla.

VII. Kupujúci má právo na dodanie tovaru predávajúcim riadne a včas.

VIII. Akékoľvek spory vzniknuté v súvislosti s kúpnu zmluvou, ktorej
prílohou sú tieto obchodné podmienky, budú riešené výlučne podľa
platných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.

Článok V **Cena tovaru alebo služby**

I. Ceny jednotlivých produktov sú na stránkach internetového
obchodu **www.orienthouse.sk** aktuálne a platné. Uvádzané sú vrátane
dani z pridanej hodnoty (DPH) v zákonnej výške a všetkých ostatných
daní.

II. Konečná cena je sumárna cena uvádzaná v objednávkovom formulári
tesne pred odoslaním objednávky. Konečná cena je uvádzaná vrátane
DPH, ostatných daní a poplatkov (napr. poštovné), ktoré musí kupujúci
zaplatiť pre získanie tovaru. Túto cenu možno meniť iba na základe
vzájomnej dohody oboch zmluvných strán.

III. Kupujúci spotrebiteľ má možnosť zoznámiť sa s lehotou, počas ktorej
je predávajúci viazaný svojou ponukou.

IV. Predávajúci je viazaný svojou ponukou, vrátane ceny tovaru, po celý
čas zverejnenia na tovaru na webovom sídle.

Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť cenu tovaru, v prípade zjavnej
chyby v písaní, zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie
alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok od výrobcov
a ostatných dodávateľov tovaru. O zmene ceny predávajúci bez
zbytočného odkladu kupujúceho upovedomí s tým, že objednávku buď
potvrdí alebo ju zruší.

V. Dokladom o predaji vrátane ceny tovaru je faktúra/doklad o zaplatení,
ktorá je priložená k zásielke, pričom zároveň slúži ako dodací a záručný
list.

Článok VI Poštovné a balné

I. Dodanie tovaru v Slovenskej republike:

Osobný odber

Po dohode s predávajúcim je možné si tovar osobne vyzdvihnúť v jeho mieste podnikania

Dodanie poštou

Dodanie tovaru prostredníctvom Slovenskej pošty sa uskutočňuje na dobierku 1. triedou. Tovar je dodaný do 1 pracovného dňa od podania, pričom tovar sa nachádza v bublinkovej obálke alebo bublinkovom sáčku. Pri tomto spôsobe platby účtujeme k cene objednávky poštovné, ktoré závisí od hmotnosti tovaru. Výška poštovného pre dodanie tovaru v Slovenskej republike je 2,80 EUR s DPH.

Kuriér - UPS (In-Time)

Dodanie tovaru prostredníctvom kuriéra, dodanie spravidla na druhý pracovný deň, tovar sa nachádza v bublinkovej obálke alebo bublinkovom sáčku. Pri tomto spôsobe platby účtujeme k cene objednávky poštovné, ktoré závisí od hmotnosti tovaru. Výška poštovného pre dodanie tovaru v Slovenskej republike je 4,60 EUR s DPH.

II. Náklady na dodanie tovaru do zahraničia budú vypočítané individuálne na základe hmotnosti tovaru.

III. Predávajúci si balné a poplatok za dobierku neúčtuje.

Článok VII Platobné podmienky

I. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu dohodnutú v kúpnej zmluve vrátane nákladov na doručenie tovaru. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že náklady na doručenie znáša predávajúci.

II. Predávajúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu dohodnutú v kúpnej zmluve v lehote splatnosti, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

III. Kupujúci môže kúpnu cenu zaplatiť nasledovnými spôsobmi:

OSOBNĚ

Arganový olej a ďalšie produkty máte možnosť vyzdvihnúť si osobne priamo u nás na prevádzke. Poprosíme Vás dopredu sa dohodnúť s našim pracovníkom

Adresa prevádzky: Kynceľová 57, 974 01 Banská Bystrica, Tel.: +421 902 298 309 0911121441 e-mail: objednavky@orienthouse.sk

NA FAKTÚRU

V prípade našich dlhodobých obchodných partnerov poskytujeme arganový olej a ďalšie produkty aj na faktúru, splatnosť je 14 dní alebo podľa predchádzajúcej dohody.

DOBIERKA

Arganový olej a ďalšie produkty môžete zaplatiť až pri ich prevzatí priamo poštovému doručovateľovi alebo na pošte (dobierka), pri objednávke zvolte prosím platba v hotovosti.

Článok VIII **Dodacie podmienky**

I. Predávajúci sa zaväzuje dodať kupujúcemu objednaný tovar v lehote do 30 dní odo dňa potvrdenia objednávky. Pokiaľ nie je možné tovar dodať v uvedenej lehote, dohodnú sa zmluvné strany na poskytnutí dodatočnej lehoty na plnenie.

II. Predávajúci expeduje tovar, ktorý je na sklade, kupujúcemu čo možno v najkratšej dobe po prijatí záväznej objednávky, zvyčajne v lehote 1-7 pracovných dní. Doba pre dodanie tovaru môže byť vo výnimočných prípadoch dlhšia, o čom bude kupujúci včas informovaný prevádzkovateľom.

III. V prípade, že sa jedná o špeciálny tovar na objednávku, alebo tovar, ktorý nie je na sklade, predávajúci vopred kupujúcemu potvrdí telefonicky alebo mailom cenu a termín dodania. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, musí byť pri takomto tovare vopred oboznámený so skutočnosťou, že ide o tovar na objednávku, s ktorým k uzavretiu kúpnej zmluvy medzi oboma zmluvnými stranami dôjde až v okamihu spresnenia ponuky zo strany predávajúceho.

IV. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v objednávke a potvrdení uzatvorenia kúpnej zmluvy.

V. Náklady na dodanie tovaru závisia od zvoleného spôsobu dodania, pričom presná kalkulácia nákladov na dodanie sa zobrazí v objednávke pri voľbe spôsobu dodania.

VI. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v objednávke, osobne alebo zabezpečiť, by tovar prevzala ním splnomocnená osoba.

VII. Od okamihu odovzdania tovaru na prepravu dopravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu dopravca. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby kupujúci alebo ním poverená osoba pri preberaní tovaru skontrolovala, či

obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné odmietnuť prevzatie tovaru a spísať s dopravcom záznam alebo prevziať tovar a priamo na mieste spísať s dopravcom (slovenskou poštou, kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Vrátený tovar okamžite nahradíme odoslaním nového.

VIII. V prípade, že kupujúci zistí poškodenie tovaru alebo inú vadu až po jeho prevzatí, je potrebné túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na objednavky@orienthouse.sk, prípadne telefonicky 0902 298 309, 0911121441. Poškodený tovar bude okamžite nahradený novým.

IX. prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

X. Pri prevzatí tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná podpísať dodací list.

XI. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade porušenia povinnosti prevziať tovar riadne a včas vzniká predávajúcemu nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s týmto porušením vznikla v súlade s § 420 Obč. zák. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný prevziať tovar, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe.

XII. Ak bude z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve potrebné dodávku tovaru opakovať, alebo predávajúci má podozrenie, že sa jedná o špekulatívnu objednávku predávajúci si vyhradzuje právo opätovne doručiť tovar kupujúcemu až po zaplatení celej kúpnej ceny a nákladov na doručenie. Zálohová faktúra má splatnosť 7 dní. Pokiaľ nebude v lehote splatnosti uhradená, objednávka sa považuje za bezpredmetnú. Kupujúci je v prípade nedodania tovaru v lehote podľa čl. VIII ods. 1 týchto obchodných podmienok oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy .

XIII. Ak predávajúci nesplní zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať alebo službu nemôže poskytnúť, je povinný o tom bezodkladne informovať kupujúceho spotrebiteľa a do 15 dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú na náhradnom plnení.

Článok IX

Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

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

II. 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.

Článok X **Odstúpenie od zmluvy**

I. Odstúpenie od zmluvy kupujúceho, ktorým je spotrebiteľ, sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.

II. Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa:
prevzatia tovaru
uzavretia zmluvy o poskytnutí služby
uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

III. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

IV. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

V. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby, predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,

predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
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,
predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
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, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

VI. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy.

VII. Prejav vôle smerujúci k odstúpeniu od zmluvy je potrebné zaslať poštou na adresu:

Orient House – Ing.Ervín Kerekeš
Kyncel'ová 57
974 01 Kyncel'ová
okres Banská Bystrica
SLOVENSKO / SLOVAKIA

prípadne elektronickou poštou na adresu: objednavky@orienthouse.sk

VIII. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty.

IX. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Spotrebiteľ zašle tovar/odovzdá tovar osobne predávajúcemu na nasledovnej adrese:

Orient House – Ing. Ervín Kerekeš
Kynceľová 57
974 01 Kynceľová
okres Banská Bystrica
SLOVENSKO / SLOVAKIA

X. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi uvedené platby 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.

XI. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

XII. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

XIII. V prípade odstúpenia od zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a v prípade odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku aj

náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

XIV. V prípade odstúpenia od zmluvy spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru.

XV.

Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom vrátenia. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom vrátenia znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.

XVI. Pokiaľ kupujúci nedoručí najneskôr spolu s tovarom oznámenie o odstúpení od zmluvy, vyzve ho predávajúci telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priloženie chýbajúcich požadovaných dokladov. Ak spotrebiteľ ani v dodatočnej lehote nepredloží oznámenie o odstúpení od zmluvy alebo nedoplní chýbajúce údaje, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného vrátenia a tovar bude vrátený kupujúcemu na adresu uvedenú v objednávke.

XVII. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.

XVII. Ak sú spolu s tovarom poskytované darčeky, kupujúci berie na vedomie, že darovacia zmluva uzatvorená medzi zmluvnými stranami sa viaže na túto kúpnu zmluvu. V prípade, že kupujúci využije právo odstúpiť od kúpnej zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a kupujúci je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť s ním súvisiace poskytnuté darčeky.

XIX. Odstúpenie od zmluvy kupujúcim podnikateľom sa spravuje príslušnými ustanovenia Obch. zák.

Článok XI **Riešenie sporov**

I. Právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a kupujúcim v súvislosti s používaním internetového obchodu a uzatvorením zmluvného vzťahu sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

II. Účastníci tohto právneho vzťahu sa dohodli, že v prípade vzniku sporu je daná právomoc súdom Slovenskej republiky.

III. V prípade vzniku sporu medzi predávajúcim a kupujúcim spotrebiteľom, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spotrebiteľ spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho

práva. Žiadosť o nápravu je možné zaslať elektronickou poštou na e-mail objednavky@orienthouse.sk alebo poštou na adresu predávajúceho. Pokiaľ predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.

IV. Podmienky alternatívneho riešenia sporu upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

V. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra SR alebo Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).

VI. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenie sporov RSO, prevádzkovanou EÚ. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára na stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.

VII. Riešenia sporov niektorým zo subjektov alternatívneho riešenia sporov sa môže domáhať len spotrebiteľ. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

VIII. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv uzatvorených na diaľku.

IX. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť v zákonom stanovených prípadoch, napríklad ak vyčíslená hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur alebo ak podá spotrebiteľ návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie k žiadosti.

X. Alternatívne riešenie sporov je v zásade bezplatné. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa žiadať poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 eur.

XI. Subjekt alternatívneho riešenia sporov postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

XII. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o

30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

XIII. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

Článok XII

Zodpovednosť predávajúceho za vady

I. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 620 a nasl. Obč. zák.

II. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

III. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

IV. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

V. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

VI. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

VII. Záručným listom je doklad o kúpe – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.

VIII. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

IX. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie, mechanické poškodenie apod.

Článok XIII Reklamačné podmienky

I. Podmienky reklamácie sa riadia príslušnými ustanoveniami reklamačného poriadku prijatého prevádzkovateľom a zverejnenom na internetovej stránke **www.orienthouse.sk**.

Článok XIV Platnosť zmluvy

I. Kúpna zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do riadneho splnenia si povinností oboch zmluvných strán vyplývajúcich z kúpnej zmluvy a týchto obchodných podmienok, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou.

Článok XV Ochrana osobných údajov

- I. Informácie o dotknutých osobách (kupujúcich) prevádzkovateľ spracúva v súlade so zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- II. Kupujúci berie na vedomie, že prevádzkovateľ spracúva jeho osobné údaje bez súhlasu v súlade s § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov za účelom splnenia povinností mu vyplývajúcich z kúpnej zmluvy.
- III. Predávajúci sa zaväzuje, že osobné údaje o kupujúcom neposkytne žiadnej tretej osobe, s výnimkou externých dopravcov, ktorým sú tieto údaje poskytnuté za účelom doručenia tovaru.

Článok XVI Záverečné ustanovenia

I. Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom na stránkach internetového obchodu **www.orienthouse.sk** v deň odoslania objednávky kupujúcim, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

II. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tieto obchodné podmienky, pokiaľ si to bude vyžadovať zmena obchodnej politiky alebo platnej legislatívy.

III. Tieto VOP sú vypracované advokátskou kanceláriou Lanikova Group, s.r.o. pre prevádzkovateľa **www.orienthouse.sk**, pričom sú chránené v zmysle zákona 618/2003 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov. Bez súhlasu autora je zakázané toto autorské dielo akýmkoľvek spôsobom použiť, a to najmä, nie však výlučne, kopírovať, zverejňovať, meniť, upravovať, rozširovať a inak zneužívať.

IV. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 27.02.2018.

Vypracovala: JUDr. Barbora Lániková
Lanikova Group, s.r.o.
advokátska kancelária

Za správnosť: JUDr. Zdenka Lániková
Lanikova Group, s.r.o.
advokátska kancelária

**Reklamačný poriadok
pri uplatnení si reklamácie u predávajúceho, ktorým je podnikateľ
Orient House - Ing.Ervín Kerekeš**

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.
2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim spotrebiteľom u predávajúceho:

Obchodné meno: Orient House – Ing.Ervín Kerekeš

FO podnikateľ
reg.: Obvodný úrad Banská Bystrica sp. č.: ŽO - 99/02033/002/2HL
Sídlo: Kynceľová 57, 974 01 Kynceľová
IČO: 35493402
DIČ: 1029122215
IČ DPH: SK1029122215
email: ervinkerekes@orienthouse.sk
tel.: +421/ 903 489 816
IBAN: SK0911000000002922873018

4. Kupujúcim spotrebiteľom je v zmysle § 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení

spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

5. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

6. Zmluvou uzatvorenou na diaľku je zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

7. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru kupujúci prejavuje súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami.

8. Prevzatím tovaru u kupujúceho podnikateľa je okamih jeho odovzdania predávajúcemu, resp. prvému prepravcovi. Prevzatím tovaru u kupujúceho spotrebiteľa je okamih prevzatia tovaru od predávajúceho resp. od prepravcu spotrebiteľom.

9. Orgánom dozoru je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj

Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

tel. č.: 048/412 49 69

048/415 18 71

fax. č: 048/4124 693

e-mail: bb@soi.sk

10. Tovar zakúpený v predávajúceho možno reklamovať v 2 prípadoch:

- a) Reklamácia v rámci záručnej doby
- b) Reklamácia v množstve, druhu, ceny a pod.

II. Záruka, záručné podmienky

1. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 620 a nasl. Obč. zák.

2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

3. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

4. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

5. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

6. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

7. Záručným listom je doklad o kúpe – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.

8. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

9. Od okamihu odovzdania tovaru na prepravu dopravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu dopravca. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby kupujúci alebo ním poverená osoba pri preberaní tovaru skontrolovala, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné odmietnuť prevzatie tovaru a spísať s dopravcom záznam alebo prevziať tovar a priamo na mieste spísať s dopravcom (slovenskou poštou, kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Vrátený tovar okamžite nahradíme odoslaním nového.

10. V prípade, že kupujúci zistí poškodenie tovaru alebo inú vadu až po jeho prevzatí, je potrebné túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na objednavky@orienthouse.sk. Poškodený tovar bude okamžite nahradený novým.

11. V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

12. Pri prevzatí tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná podpísať dodací list.

13. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru,
- používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
- neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými

- zásadami,
• prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

14. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže uplatniť v rámci záručnej doby vady na tovare u predávajúceho v súlade s reklamačnými podmienkami stanovenými zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a týmto reklamačným poriadkom.

III. Reklamačné podmienky

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru počas trvania záručnej doby.

2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

4. Reklamáciu je kupujúci spotrebiteľ oprávnený uplatniť písomne/osobne na adrese predávajúceho:

Orient House - Ing.Ervín Kerekeš

Kynceľová 57

974 01 Kynceľová

Okres Banská Bystrica

SLOVENSKO / SLOVAKIA

5. Pri uplatnení reklamácie kupujúci zašle na vyššie uvedenú adresu spolu s chybným tovarom vyplnený reklamačný formulár, daňový doklad preukazujúci kúpu tovaru a doklad o doručení (ďalej len „požadované doklady“).

6. Kupujúci uvedie v reklamačnom formulári nasledujúce údaje:

- identifikácia kupujúceho,
- číslo elektronickej objednávky,
- popis tovaru, ktorý si kupujúci žiada vrátiť/vymeniť s uvedením kódu,

- farby, veľkosti, množstva a ceny,
- názov a číslo bankového účtu kupujúceho a kód banky,
- dátum a podpis kupujúceho.

7. Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.

8. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, vyzve ho predávajúci telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priložene chýbajúcich požadovaných dokladov.

9. Ak sa predávajúcemu nepodarí opakovane telefonicky kontaktovať kupujúceho a/alebo kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu predávajúceho do 30 dní odo dňa prevzatia tovaru predávajúcim a nedoručí chýbajúce doklady alebo nedoplní chýbajúce údaje, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného reklamácie a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho späť kupujúcemu na adresu uvedenú v objednávke.

10. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.

11. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.

12. Pri spätnom zasielaní je tovar potrebné zabaliť tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave môže mať za následok neuznanie reklamácie. Tovar je potrebné zaslať buď formou balíka alebo doporučené ako list.

13. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dna uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dna uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

14. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.

15. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

16. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom po 12 mesiacoch od kúpy, keď ju predávajúci zamietol, predávajúci je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dna znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

17. Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

18. Kupujúci má právo a úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.

19. Reklamácia sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené bežným používaním tovaru kupujúcim.

V Kynceľovej, dňa 27.02.2018
Vypracovala: JUDr. Barbora Lániková
Lanikova Group, s.r.o.
advokátska kancelária
Za správnosť: JUDr. Zdenka Lániková
Lanikova Group, s.r.o.
advokátska kancelária