

Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok ESHOP TV8

I. Predmet

Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok (ďalej len „VOP“) upravujú podmienky uzatvárania obchodného vzťahu v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a ochranu spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle 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 platnom znení (ďalej len „Zákon“). Tieto VOP sa vzťahujú na kúpu tovaru ak ich kupuje fyzická osoba a tento tovar jej neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania (ďalej len „kupujúci“). VOP súčasne upravujú povinnosti predávajúceho, ktorým je spoločnosť MEDIATEX s.r.o. (ďalej len „predávajúci“), dodávku tovaru, prepravné, balné, platobné podmienky a reklamáciu chybného alebo poškodeného tovaru.

II. Identifikácia predávajúceho (neslúži na vrátenie tovaru)

MEDIATEX s.r.o. Bojnická 18
831 04 Bratislava
IČO: 35763418
IČ DPH: SK 2020243885
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
Oddiel: Sro, vložka č. 18777/B
Tel.: +421 2 32113324
E-mail: info@mediatex.sk

III. Objednávka a storno objednávky

Tovar sa môže objednať telefonicky na čísle +421 2 32113324 v pracovných dňoch od 8:00 – 16:00 hod. Objednávka sa potvrdzuje telefonicky. Telefonická objednávka sa považuje za záväznú.

Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:

- (i) tovar nie je možné dodať z technických príčin v požadovanej lehote či podmienok z objednávky,
- (ii) tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena zo strany dodávateľa tovaru. V prípade takejto situácie predávajúci bude kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe.

Kupujúci potvrdzuje, že realizovaním objednávky akceptuje cenu tovaru a VOP ESHOP TV8.

IV. Dodacie podmienky

Predávajúci zabezpečuje dopravu tovaru Slovenskou poštou, a.s. na dobierku. Tovar je doručovaný v rámci územia Slovenskej republiky a Českej republiky.

Tovar bude kupujúcemu doručený v závislosti od dostupnosti produktov a prevádzkových možností predávajúceho v čo najkratšom čase, najneskôr do 30 pracovných dní od objednania tovaru. S tovarom bude doručená kupujúcemu aj faktúra, ktorá slúži ako daňový doklad a zároveň ako záručný list a návod na použitie resp. ošetrovanie tovaru. Dodacie lehoty sú pre rôzne druhy tovarov rôzne.

Pokiaľ požadovaný tovar nie je k dispozícii alebo sa počas dodacej doby vyskytnú nepredvídané problémy, bude predávajúci informovať kupujúceho na kontaktnej adrese resp. telefónnom čísle uvedenom pri objednávke.

V prípade, že nebude kupujúcemu tovar do dohodnutého termínu doručený a zároveň kupujúci nebude kontaktovaný, môže zavolať na telefónne číslo +421 2 32113324 v pracovných dňoch od 8:00 – 16:00 hod., alebo predávajúceho informovať prostredníctvom e-mailovej adresy info@mediatex.sk.

Miesto odberu je stanovené na základe telefonického rozhovoru uskutočneného pred akceptovaním objednávky predávajúcim. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie tovaru na určené miesto. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba prevezme všetky časti objednaného tovaru alebo ak ide o tovar objednaný kupujúcim v jednej objednávke a tovar sa dodáva oddelene okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný alebo ak sa dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu.

Za splnenie dodávky sa považuje dodanie tovaru na určené miesto.

V. Prepravné, balné a platobné podmienky

Zasielaný tovar je riadne zabalený a zabezpečený.

Kupujúci je povinný pri preberaní tovaru skontrolovať neporušenosť zásielky.

Kupujúci platí pri preberaní objednávky v hotovosti alebo platobnou kartou (platba na dobierku).

K cene tovaru sa pripočítava poštovné a balné vo výške 3,30- € vrátane DPH v rámci Slovenskej republiky a 5,00- € vrátane DPH v rámci Českej republiky.

Cena produktu je stanovená cenou predávajúceho, ktorá je zverejnená na internetovej stránke TV8 v časti eshop TV8 (ďalej len „TV8“). Ceny môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Zmeny cien predávajúci zverejní vždy na webových stránkach predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien tovarov v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod. Platná cena tovaru bude kupujúcemu vždy oznámená pri overovaní objednávky. Potvrdením objednávky kupujúci súhlasí so zaplatením kúpnej ceny stanovenej predávajúcim.

VI. Preberanie tovaru

Pri preberaní tovaru je kupujúci povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, kupujúci je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho na telefónnom čísle +421 2 32113324, alebo prostredníctvom e-mailovej adresy info@mediatex.sk. Kupujúci je ďalej povinný podať na mieste pošty „Reklamačný list“, ktorý je dostupný na každej pošte, alebo je ho možné na požiadanie získať elektronicky na adrese zakaznickyservis@slposta.sk.

Zásielku, ktorá javí známky poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a pod.) kupujúci nie je povinný prevziať.

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho momentom prevzatia tovaru kupujúcim alebo jeho splnomocnencom.

Kupujúci sa zaväzuje prevziať tovar v dohodnutom termíne v sídle dodacej pošty, ktorú uviedol pri objednaní tovaru.

VII. Vrátene tovaru

V prípade, že kupujúcemu tovar z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje, má právo odstúpiť od zmluvy a tovar predávajúceму podľa § 7 Zákona vrátiť do 14 dní od jeho prevzatia, v prípade, že pre konkrétny tovar nebude táto lehota zo strany predávajúceho jednostranne predĺžená.

Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy aj pred prevzatím tovaru podľa § 7 ods.5 Zákona.

Kupujúci je povinný v prípade odstúpenia od zmluvy, zaslať tovar poštou ako doporučenú zásielku na adresu: Mediatex s.r.o., Bojnická 18, 831 04 Bratislava.

Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť prevziať zásielku tovaru vrátenú formou dobierky. Takto zaslaný tovar predajca neprijíma a bude zaslaný naspäť kupujúcemu.

Kupujúci musí dbať na to, aby tovar vrátil nepoškodený, v pôvodnom množstve a v originálnom obale. Zároveň je kupujúci povinný priložiť k vrátenému tovaru jednu časť faktúry alebo jej kópiu, prípadne uviesť aspoň jej číslo, meno a adresu kupujúceho. Kupujúci má možnosť poslať vlastnoručne podpísaný formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sa nachádza na webovej stránke www.tv8.sk. Kupujúci má možnosť uviesť dôvod vrátenia tovaru, t.j. uviesť, z akého dôvodu mu tovar nevyhovuje. Neuvedenie dôvodu vrátenia tovaru však nie je podmienkou na vrátenie peňazí. V prípade, že kupujúci dodrží všetky uvedené podmienky pre vrátenie tovaru, predávajúci vráti peniaze za vrátený tovar prostredníctvom peňažného poštového poukazu cez Slovenskú poštu na uvedenú adresu kupujúcim alebo bankovým prevodom na číslo účtu/IBAN uvedené na výmennom formulári a to najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Priame náklady na vrátenie tovaru znáša podľa § 10 ods. 3 Zákona kupujúci.

Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy a vrátiť tovar, ktorý bol zhotovený podľa jeho osobitných požiadaviek alebo tovar, ktorý bol určený osobitne pre jedného kupujúceho alebo tovar, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť alebo tovar, ktorý rýchlo podlieha skaze alebo audiovizuálne diela, zvukové záznamy alebo zvukovo - obrazové záznamy, ktoré kupujúci rozbalil (podľa §7 ods. 6 Zákona).

VIII. Reklamácie

V prípade, že kupujúci reklamuje chybný alebo poškodený tovar, platia pre neho podmienky uvedené v článku **VII. Vrátanie tovaru** týchto VOP. V prípade reklamácie tovaru je však kupujúci povinný uviesť druh poškodenia a informovať predávajúceho bezodkladne. O vybavení reklamácie bude kupujúci informovaný telefonicky, písomne alebo elektronickou poštou v lehote do 30 dní od obdržania reklamácie.

Predávajúci zodpovedá za vady predaného tovaru (podľa §502 Občianskeho zákonníka). Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady nemôže uplatňovať ten, na koho bol tovar zmluvne prevedený kupujúcim. Kupujúci je povinný k účinnému uplatneniu záruky za vady predávajúcemu v záručnej dobe písomne oznámiť vady, ktoré tovar má, resp. uviesť, ako sa vady prejavujú a uplatniť si právo nároku na odstránenie vady v súlade s platným Občianskym zákonníkom (napr. na opravu tovaru alebo výmenu tovaru). Kupujúci je povinný reklamovaný tovar odovzdať predávajúcemu kompletný, nepoškodený a v originálnom balení spolu s originálom daňového dokladu a originálom záručného listu (ak bol k výrobku dodaný).

Ak ide o vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol užívať ako bezchybný, má kupujúci právo na výmenu tovaru. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, na ktorý bola poskytnutá zľava a kupujúci bol pri predaji na vadu upozornený.

Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené najmä nasledovným užívaním: mechanickým poškodením, neodvratnou udalosťou (živelnou pohromou, nesprávnym zaobchádzaním), v rozpore s návodom na užívanie a obvyklým spôsobom používania, v osobitných prípadoch, ak to vyplýva z povahy veci aj zásahom nepovolanej osoby, vrátane užívateľa, prípadne iným neodborným zásahom, používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostrediu tovaru, zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. 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 ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. 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 kúpnej 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. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje, keď sa rovnaká vada, aká bola v záručnej dobe najmenej dvakrát odstraňovaná, vyskytne opätovne. Za väčší počet vád sa považuje, keď tovar má súčasne najmenej tri

odstrániteľné vady, pričom každá z týchto väd bráni riadnemu užívaniu tovaru. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

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.

IX. Alternatívne riešenie sporov

Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@mediatex.sk) alebo telefonicky na čísle +421 2 32113324, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže kupujúci podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len kupujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim a predávajúcim, vyplývajúceho z kúpnej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

X. Škody vzniknuté počas dopravy

Za škody vzniknuté na tovare počas dopravy ku kupujúcemu nesie zodpovednosť Slovenská pošta, a.s.

XI. Záruka

Predávajúci poskytuje na výrobné vady tovaru 24 mesačnú záručnú dobu (záruku) (ďalej len „zákonná záruka“) . V tomto prípade slúži faktúra zároveň aj ako doklad o záručnej dobe. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Pri predaji na telefonickú

alebo e-mailovú objednávku sa dňom prevzatia tovaru rozumie deň, kedy kupujúci prevzal tovar od Slovenskej pošty. Pozáručný servis predávajúci neposkytuje.

XII. Ochrana a spracovanie osobných údajov

Predávajúci spracúva osobné údaje kupujúceho za účelom uzavretia kúpnej zmluvy a na plnenie svojich záväzkov voči kupujúcemu vyplývajúcich z kúpnej zmluvy podľa § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to najmä pri vystavení faktúry/daňového dokladu, kontaktovaní kupujúceho v súvislosti s vybavovaním jeho objednávky, doručením objednaného tovaru, vybavením reklamácie, registrácie na internetovom obchode, informácií o akciových ponukách a novinkách. Predávajúci ďalej spracúva osobné údaje v prospech kupujúceho za účelom vedenia histórie jeho objednávok a zvýšenia komfortu jeho ďalších nákupov.

Predávajúci vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje zákonu č. 122/2013 Z. z. ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

Predávajúci spracúva osobné údaje kupujúceho v rozsahu: krstné meno, priezvisko, e-mailová adresa, fakturačná adresa, adresa dodania, kontaktné telefónne číslo, iné osobné údaje nevyhnutné pre plnenie povinností predávajúceho z kúpnej zmluvy.

Kupujúci odoslaním objednávky udeľuje súhlas na spracovanie svojich osobných údajov v rozsahu podľa týchto obchodných podmienok. Kupujúci udeľuje predávajúcemu tento súhlas na obdobie 10 rokov. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.

Kupujúci zároveň súhlasí s tým, aby predávajúci poskytol osobné údaje kupujúceho Slovenskej pošte nevyhnutné pre doručenie tovaru a pre vybavenie objednávky.

Kupujúci môže požiadať o zmenu svojich osobných údajov písomne alebo elektronickou poštou na adrese info@mediatex.sk.

XIII. Záverečné ustanovenia

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto VOP je splnená zverejnením na webových stránkach predávajúceho.

Orgán trhového dozoru v ochrane spotrebiteľa na vnútornom trhu je Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27.

Neoddeliteľnou súčasťou týchto obchodných podmienok je aj reklamačný poriadok.

Odoslaním objednávky kupujúci si prečítal obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky a porozumel ich zneniu. Kupujúci zároveň odoslaním objednávky udeľuje súhlas na spracovanie svojich osobných údajov podľa čl. XII.

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť ich zverejnením na webových stránkach predávajúceho.

Dátum poslednej aktualizácie: 04.05. 2017

Kontakt pre otázky a podnety kupujúcich:

Tel.č. : +421 2 32113324 v pracovných dňoch od 08:00 – 16:00

e-mail: info@mediatex.sk