

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Internetového obchodu www.prochem.sk

1. Základné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti spoločnosti **ProChem s. r. o.**, so sídlom Oravická 416/130, 027 12 Liesek, IČO: 56639309, DIČ: 2122368512, IČ DPH: SK2122368512, Zapísaná v Obchodnom registri Okresný súd Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 86261/L, tel. +421 947 946 546, e-mail: info@prochem.sk (ďalej aj ako "predávajúci") a kupujúceho.
- 1.2. Predávajúci „ProChem s. r. o.“ nie je prevádzkovateľom online trhu, a teda nie je osoba, ktorá prevádzkuje a poskytuje kupujúcim online trh, a to ani prostredníctvom tretej osoby, preto sa na ňu nevzťahujú osobitné informačné povinnosti podľa § 16 a § 17 zákona 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení.
- 1.3. Predávajúci je prevádzkovateľ internetového obchodu **www.prochem.sk**.
- 1.4. Kupujúcim je fyzická alebo právnická osoba, ktorá sa registruje prostredníctvom internetového obchodu www.prochem.sk alebo si prostredníctvom neho objedná tovar, t.j. uzatvorí s predávajúcim zmluvný vzťah na diaľku (ďalej aj ako "kupujúci").
- 1.5. V prípade, ak je zmluvnou stranou kupujúci (spotrebiteľ), riadia sa právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník v platnom znení; zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení; zákonom 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení. V prípade, ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
- 1.6. Používaním internetového obchodu predávajúceho a potvrdením objednávky dáva kupujúci súhlas s týmito obchodnými podmienkami.
- 1.7. Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1., za@soi.sk, tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68.
- 1.8. Podnet na vykonanie kontroly môže kupujúci podať aj elektronicky prostredníctvom platformy dostupnej na webovej stránke <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>.
- 1.9. Ustanovenia obchodných podmienok sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Odlišné dojednania v kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok.
- 1.10. Tieto obchodné podmienky a kúpna zmluva sa uzatvárajú v slovenskom jazyku.

2. Definícia pojmov

- 2.1. **Digitálne plnenie** je forma poskytovania tovarov alebo služieb, ktoré sú doručované v elektronickej podobe prostredníctvom internetu alebo iných elektronických komunikačných technológií (digitálny obsah, softvér, licencie, herné položky a i).
- 2.2. **Cena tovaru** je peňažná hodnota, za ktorú sa daný produkt ponúka na predaj. Vyjadruje sumu, ktorú kupujúci musí zaplatiť, aby získal konkrétny tovar.
- 2.3. **Cena za dopravu** je finančná čiastka, ktorú kupujúci zaplatí za doručenie tovaru na miesto určenia, a to vrátane ceny za jeho zabalenie, poštovné alebo iné poplatky.
- 2.4. **Celková cena** je súčet ceny tovaru a ceny za dopravu, prípadných ďalších nákladov a poplatkov, ak tieto nebolo možné určiť vopred.
- 2.5. **DPH** (daň z pridanej hodnoty) je spotrebná daň podľa platných právnych predpisov, ktorá sa pripočítava k cene tovaru alebo služieb.
- 2.6. **E-shop** je internetový obchod prevádzkovaný predávajúcim na platforme **www.prochem.sk**, kde môže kupujúci nakupovať tovar.
- 2.7. **Faktúra** je daňový doklad, ktorý vystavuje predávajúci kupujúcemu na potvrdenie predaja tovaru alebo poskytnutia služieb. Slúži ako právny doklad o transakcii a obsahuje detaily o predaných položkách alebo službách, ich cene, podmienkach platby a DPH, ak je uplatňovaná.
- 2.8. **Objednávka** je formálna žiadosť kupujúceho o kúpu tovaru, v ktorom kupujúci definuje, aký tovar alebo služby chce zakúpiť, v akom množstve a za akých podmienok. Objednávka je neodvolateľný návrh kupujúceho na uzavretie zmluvy o kúpe tovaru s predávajúcim.
- 2.9. **Podnikateľ** je osoba zapísaná v Obchodnom registri, zapísaná v Živnostenskom registri, podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov alebo osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.
- 2.10. **Tovar** je akýkoľvek produkt, ktorý je ponúkaný na predaj prostredníctvom internetového obchodu (www.prochem.sk).
- 2.11. **Užívateľský účet** je účet, ktorý si kupujúci zriadi na danej platforme internetového obchodu uvedením správnych a platných údajov, ktorý umožňuje uchovanie zadaných údajov a histórie objednaného tovaru a uzavretých zmlúv.
- 2.12. **Zmluva** je kúpna zmluva dohodnutá na základe riadne vyplnenej objednávky zaslanej prostredníctvom e-shopu a je uzavretá vo chvíli, keď kupujúci príjme od predávajúceho potvrdenie objednávky. Zmluvou je tiež zmluva na kúpu vecí s digitálnymi prvkami a zmluva na poskytnutie digitálneho plnenia. V prípade, že sa tieto obchodné podmienky odkazujú v ich jednotlivých častiach alebo jednotlivých bodoch osobitne na zmluvu na kúpu vecí s digitálnymi prvkami alebo na zmluvu o poskytnutí digitálneho plnenia, platí takáto osobitná

úprava iba pre tovar a/alebo digitálne plnenie poskytnuté na základe daného zmluvného typu.

- 2.13. **Zmluva uzavretá na diaľku** je zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a kupujúceho, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu ("Zmluva").

3. Objedávanie a uzatvorenie zmluvy

- 3.1. Tovar môže kupujúci objednávať nasledovne:

a) prostredníctvom nákupného košíka v internetovom obchode predávajúceho (www.prochem.sk).

- 3.2. Pri každej objednávke musí kupujúci uviesť nasledovné údaje:

3.2.1. Identifikačné údaje, najmä meno a priezvisko, dodacia a fakturačná adresa, telefónne číslo, e-mail; fyzická a právnická osoba podnikateľ aj IČO, DIČ, IČ DPH.

3.2.2. Informácie o nakupovanom tovare (na e-shope www.prochem.sk kupujúci označuje tovar, o ktorého nákup má záujem, tlačidlom "Do košíka"). Tieto informácie zahŕňajú označenie tovaru, počet kusov, cenu tovaru, cenu za dopravu, DPH, spôsob platby, celkovú cenu a spôsob doručenia tovaru. Informácie o nakupovanom tovare budú v objednávke vyplnené automaticky na základe zvoleného tovaru, spôsobu platby a spôsobu doručenia.

3.2.3. Identifikačné údaje a výber tovaru môže kupujúci meniť až do doby potvrdenia objednávky.

- 3.3. Objednávku kupujúci vytvorí stlačením tlačidla "Objednať s povinnosťou platby". Kupujúci by si mal návrh objednávky pred potvrdením pozorne skontrolovať. Stlačením tlačidla "Objednať s povinnosťou platby" kupujúci potvrdzuje, že sa riadne oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí. Po stlačení tlačidla "Objednať s povinnosťou platby" bude objednávka odoslaná predávajúcemu.

- 3.4. Predávajúci potvrdí kupujúcemu objednávku v čo najkratšom čase, a to správou odoslanou na e-mailovú adresu kupujúceho, ktorú uviedol v objednávke. Súčasťou potvrdenia je zhrnutie objednávky a tieto podmienky. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho dochádza k uzavretiu kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim. Podmienky v znení účinnom ku dňu objednania tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.

- 3.5. Predávajúci má právo na neakceptovanie návrhu objednávky v prípade, keď si kupujúci objedná tovar, ktorý v čase prijatia objednávky predávajúcim nie je dostupný, alebo keď kupujúci zadá v objednávke väčší počet kusov daného tovaru, než aká je aktuálna zásoba na sklade predávajúceho. V prípade, že nastane akákoľvek situácia, keď predávajúci nebude môcť návrh objednávky akceptovať, bude v čo najkratšom čase kupujúceho kontaktovať s ponukou na uzavretie zmluvy v pozmenenej podobe oproti návrhu objednávky. Zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, keď kupujúci potvrdí ponuku predávajúceho.

- 3.6. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu objednávky aj v prípade, keď pre technickú chybu bola pred potvrdením objednávky na e-shope uvedená zjavne nesprávna cena tovaru. To platí aj pre prípad, že zjavne nesprávna cena bola uvedená aj v návrhu objednávky. Predávajúci nie je povinný dodať kupujúcemu tovar za túto zjavne nesprávnu cenu ani v prípade, keď už kupujúci obdržal potvrdenie objednávky, a teda došlo k uzavretiu zmluvy. Predávajúci bude kupujúceho bezodkladne kontaktovať. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy, pričom toto odstúpenie od zmluvy zašle kupujúcemu spolu s ponukou na uzatvorenie novej zmluvy v zmenenej podobe. Nová zmluva sa v takom prípade považuje za uzavretú vo chvíli, keď kupujúci potvrdí ponuku predávajúceho. V prípade, že kupujúci neprejaví súhlas s novou ponukou predávajúceho do 3 dní od jej odoslania zo strany predávajúceho, ponuka stráca platnosť a obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim sa týmto považuje za ukončený. Pokiaľ už bola suma za objednaný tovar uhradená, predávajúci ju zašle kupujúcemu späť na bankový účet. Za zjavne nesprávnu cenu sa považuje cena tovaru, ktorá celkom zjavne nezodpovedá obvyklej cene u iných predajcov v čase vytvorenia objednávky alebo celkom zjavne chýba číslica v cene tovaru, prípadne je tam číslica uvedená navyše.
- 3.7. Kupujúci, ktorý si na stránke predávajúceho vytvoril užívateľský účet, môže vytvoriť objednávku aj prostredníctvom neho. Aj v takom prípade má povinnosť skontrolovať správnosť, pravdivosť a úplnosť uvedených údajov. Spôsob tvorby objednávky je totožný, ako v prípade kupujúceho bez užívateľského účtu, výhodou však je, že nie je potrebné opakovane vyplňovať identifikačné údaje.
- 3.8. Kupujúci má právo na uplatnenie aktuálne platnej zľavy. Zľavu je potrebné zadať do vopred určeného poľa pri tvorbe objednávky.
- 3.9. V okamihu, keď dôjde k uzavretiu zmluvy, vzniká kupujúcemu záväzok na zaplatenie celkovej ceny uvedenej v zmluve.

4. Užívateľský účet

- 4.1. Na základe registrácie v rámci e-shopu www.prochem.sk je kupujúcemu umožnený prístup do jeho užívateľského účtu.
- 4.2. Pri registrácii je povinnosťou kupujúceho uviesť správne a platné identifikačné údaje a v prípade zmeny ich aktualizovať.
- 4.3. Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Tieto údaje sú osobné a neprenosné, kupujúci nesmie tieto údaje poskytnúť tretej strane. V prípade, že kupujúci tieto údaje poskytne tretej strane alebo nezabezpečí ich dostatočnú ochranu a dôjde k ich zneužitiu, predávajúci za takéto zneužitie nenesie žiadnu zodpovednosť.
- 4.4. Užívateľský účet je osobný a kupujúci nie je oprávnený umožniť jeho využívanie iným osobám.
- 4.5. Predávajúci má právo zrušiť užívateľský účet kupujúceho v prípade, keď ho kupujúci viac ako 1 rok nevyužíval; keď kupujúci odstúpi od zmluvy; keď kupujúci poruší svoje povinnosti podľa zmluvy.

4.6. Užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nevyhnutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia.

5. Cena a platobné podmienky

5.1. Cena tovaru je uvedená na stránke predávajúceho. Ceny môžu podliehať zmenám. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov a dovozcov.

5.2. V prípade rozporu medzi cenou uvedenou pri tovare na stránke predávajúceho a cenou uvedenou v návrhu objednávky sa uplatní cena uvedená v návrhu objednávky, ktorá bude vždy totožná s cenou v zmluve. V návrhu objednávky je tiež uvedená cena za dopravu, prípadne podmienky, kedy je doprava zadarmo.

5.3. Celková cena podľa bodu 2.4 je uvedená vrátane DPH, vrátane všetkých poplatkov stanovených osobitnými právnymi predpismi.

5.4. Kupujúci je povinný uhradiť celkovú cenu po uzavretí zmluvy a pred odovzdaním tovaru. Môže tak urobiť nasledujúcimi spôsobmi:

5.4.1. **Bankovým prevodom:** Po odoslaní objednávky predávajúci vystaví kupujúcemu zálohovú faktúru so všetkými údajmi potrebnými na vykonanie. V prípade platby bankovým prevodom je celková cena splatná **do 14 dní**.

5.4.2. **Kartou online:** Platba prebieha cez platobnú bránu Shoptet Pay, pričom platba sa riadi podmienkami tejto platobnej brány, ktoré sú dostupné na adrese: <https://www.shoptetpay.com/sk/vseobecne-obchodne-podmienky-sluzby-shoptet-pay/>. V prípade platby kartou online je celková cena splatná **do 24 hodín**.

5.4.3. **Dobierkou:** V takom prípade dôjde k platbe pri doručení tovaru oproti odovzdaniu tovaru. V prípade platby dobierkou je celková cena splatná pri prevzatí tovaru. Platba je možná hotovosťou alebo platobnou kartou kuriérovi alebo na vybranom výdajnom mieste. Pri platbe na dobierku sa účtuje manipulačný poplatok podľa platného cenníka predávajúceho.

5.4.4. **Prostredníctvom Google Pay a Apple Pay:** Rýchly a bezpečný spôsob bezkontaktného platenia za tovar prostredníctvom mobilných platobných systémov.

5.5. Faktúra bude vystavená v elektronickej podobe po uhradení celkovej ceny a bude zaslaná na e-mailovú adresu kupujúceho uvedenú v objednávke. Faktúra bude tiež fyzicky priložená k tovaru a dostupná v užívateľskom účte kupujúceho.

5.6. V prípade platby bankovým prevodom je celková cena zaplatená pripísaním peňažných prostriedkov na účet predávajúceho, v ostatných prípadoch je zaplatená v okamihu uskutočnenia platby.

5.7. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho po zaplatení celkovej ceny a po prevzatí tovaru.

6. Dodanie tovaru

- 6.1. Tovar bude kupujúcemu dodaný spôsobom, ktorý si zvolil pri vytváraní objednávky, pričom si môže vyberať z nasledujúcich možností:
 - 6.1.1. Osobný odber na odbernom mieste (firma STAVIVÁ VRABČEK s.r.o., Oravická 416/130, 027 12 Liesek, pondelok – piatok: 07:00 – 17:00 hod).
 - 6.1.2. Dodanie prostredníctvom dopravných spoločností SPS a Packeta na adresu, ktorú kupujúci uvedie v objednávke.
 - 6.1.3. Dodanie tovaru na výdajné miesta a samoobslužné výdajne miesta (AlzaBox, Balíkovo, Packeta výdajné miesto a Z-Box).
 - 6.1.4. Paletová preprava Geis pre veľkoobjemové zásielky.
- 6.2. Tovar je možné dodať iba v rámci Slovenskej republiky.
- 6.3. Predávajúci je povinný dodať kupujúcemu tovar bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, pokiaľ sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak.
- 6.4. Tovar sa považuje za dodaný v okamihu, keď ho prevezme kupujúci alebo ním poverená osoba, alebo keď ho predávajúci odovzdá prepravcovi, ktorého si kupujúci objednal na prepravu tovaru nad rámec bežných možností dopravy, ktoré ponúka predávajúci.
- 6.5. Ak si tovar vyžaduje montáž alebo inštaláciu zo strany predávajúceho, tovar sa považuje za dodaný až dokončením montáže alebo inštalácie.
- 6.6. Tovar s digitálnymi prvkami sa považuje za dodaný okamihom, keď je sprístupnený na stiahnutie a inštaláciu, alebo ak ide o nepretržité dodávanie digitálneho obsahu alebo poskytovanie digitálnej služby počas dohodnutej doby, okamihom jeho sprístupňovania kupujúcemu.
- 6.7. Pri plnení zmluvy môžu nastať také skutočnosti, ktoré budú mať vplyv na termín dodania objednaného tovaru. O zmene termínu dodania a o novom predpokladanom termíne dodania objednaného tovaru bude predávajúci kupujúceho bezodkladne informovať e-mailom, pričom právo kupujúceho odstúpiť od zmluvy týmto nie je dotknuté. Kupujúci bude zároveň vyzvaný, aby potvrdil súhlas s dodaním objednaného tovaru v novom termíne.
- 6.8. V prípade osobného odberu na odbernom mieste bude kupujúci o možnosti vyzdvihnutia tovaru informovaný prostredníctvom telefónu.
- 6.9. Pri preberaní tovaru od dopravcu je povinnosťou kupujúceho skontrolovať neporušenosť obalu tovaru a v prípade akéhokoľvek poškodenia túto skutočnosť bezodkladne oznámiť dopravcovi a predávajúcemu. V prípade, že došlo k poškodeniu obalu, ktoré svedčí o neoprávnenej manipulácii a vniknutiu do zásielky, nie je povinnosťou kupujúceho tovar od dopravcu prevziať.

- 6.10. Kupujúci je povinný prevziať tovar na dohodnutom mieste a v dohodnutom čase. Ak si kupujúci doručovaný tovar neprevezme podľa predchádzajúcej vety, predávajúci mu e-mailom oznámi, kde si môže tovar prevziať, vrátane lehoty na jeho prevzatie alebo zabezpečí opätovné doručenie tovaru na základe písomnej žiadosti kupujúceho zaslanej najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bol tovar doručovaný podľa zmluvy a nebol prevzatý, pričom sa kupujúci zaväzuje uhradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s opätovným doručením tovaru na jeho žiadosť.
- 6.11. Neprevzatie tovaru kupujúcim na dohodnutom mieste a v dohodnutom čase nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim. Ak však kupujúci neprevezme tovar ani v dodatočnej lehote, vzniká predávajúcemu právo od zmluvy odstúpiť z dôvodu porušenia zmluvy zo strany kupujúceho. V takomto prípade je odstúpenie účinné v deň, kedy je toto odstúpenie doručené kupujúcemu. Odstúpenie od zmluvy nemá vplyv na nárok predávajúceho na náhradu vzniknutej škody v sume skutočných nákladov vynaložených na pokus o doručenie tovaru na žiadosť kupujúceho, prípadne na náhradu ďalších škôd, ak vzniknú. Platobné údaje na zaplatenie týchto nákladov predávajúci zašle kupujúcemu na e-mailovú adresu uvedenú v zmluve a sú splatné do 14 dní od doručenia e-mailu.
- 6.12. Nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru prechádza na kupujúceho v okamihu dodania tovaru. V prípade, že tovar kupujúci neprevezme alebo ho prevziať odmietne, nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty tovaru prechádza na kupujúceho v okamihu, keď mal možnosť tovar prevziať, ale z dôvodov na jeho strane k prevzatiu nedošlo. Prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia a straty tovaru na kupujúceho znamená, že od tohto okamihu nesie kupujúci všetky dôsledky spojené so stratou, zničením, poškodením či akýmkoľvek znehodnotením tovaru.

7. Zodpovednosť za vady a reklamácia

7.1. Zodpovednosť za vady

- 7.1.1. Dodaný tovar bude v súlade so všeobecnými požiadavkami na tovar, bude mať kvalitatívne vlastnosti dohodnuté v zmluve, ustanovené príslušnými právnymi predpismi a normami, prípadne vlastnosti obvyklé.
- 7.1.2. Tovar nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak predávajúci kupujúceho pri uzatvorení zmluvy výslovne oboznámil s tým, že určitá vlastnosť nezodpovedá takým všeobecným požiadavkám a kupujúci s tým výslovne a osobitne súhlasil.
- 7.1.3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ak vady tovaru vznikli po tom, ako kupujúci tovar prevzal, za predpokladu, že vady nevznikli porušením povinností zo strany predávajúceho, alebo kupujúci mal možnosť tovar prevziať podľa čl. 6. týchto podmienok a bez právneho dôvodu prevzatie tovaru odmietol alebo tovar neprevzal.
- 7.1.4. Predávajúci nezodpovedá za zjavné vady tovaru, ak kupujúci nevytkol zjavené vady ihneď po ich zistení. Predávajúci nezodpovedá za skryté vady tovaru, ak kupujúci nevytkol skryté vady bezodkladne po ich zistení, najneskôr však do okamihu uplynutia záručnej doby.

- 7.1.5. Predávajúci nezodpovedá za vady na použitom tovare, ak vady vznikli používaním tovaru alebo jeho opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.
- 7.1.6. Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia tovaru kupujúcim.
- 7.1.7. Pri výmene tovaru, začína záručná doba plynúť znova od okamihu prevzatia nového tovaru kupujúcim.
- 7.1.8. Ak je kupujúcemu doručený tovar v porušenom alebo poškodenom obale alebo je zásielka zjavne príliš ľahká, kupujúci by nemal takýto tovar od dopravnej spoločnosti prebrať a musí túto skutočnosť bezodkladne oznámiť predávajúcemu na telefónnom čísle **+421 947 946 546** alebo e-mailom na info@prochem.sk.
- 7.1.9. Ak sa kupujúci rozhodne takúto zásielku prebrať, je nutné v prítomnosti dopravcu zásielku skontrolovať a uistiť sa, že nechýbajú žiadne položky tovaru a že sú všetky položky tovaru v poriadku. Ak kupujúci pri kontrole zásielky podľa predchádzajúcej vety zistí, že stav alebo počet položiek objednaného tovaru nie je v súlade s tým, čo si objednal, je povinný spísať s dopravcom Zápis o poškodení zásielky alebo vytknúť takýto nedostatok v preberacom protokole dopravcu.

7.2. Reklamácia

- 7.2.1. V prípade dodatočného zistenia zjavných väd po prebratí tovaru (napr. mechanického poškodenia, chýbajúci tovar alebo jeho položky, nesprávny tovar alebo jeho položky) je kupujúci povinný takú vadu bezodkladne oznámiť predávajúcemu a uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady, teda tovar reklamovať. Urobiť tak môže zaslaním e-mailu alebo listu na adresu predávajúceho uvedenú v úvode týchto podmienok, prípadne osobne na odbornom mieste. Pre reklamáciu môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný zo strany predávajúceho, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto podmienok. Neskôr uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných väd na tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti tovaru, môže predávajúci odmietnuť.
- 7.2.2. Kupujúci nie je oprávnený uplatniť si reklamáciu v prípade, ak za vady predávajúci nezodpovedá v zmysle č. 7.1. týchto podmienok alebo podľa právnej úpravy platnej a účinnej v čase uzatvorenia zmluvy.
- 7.2.3. V oznámení, ktorým si kupujúci uplatňujete reklamáciu, je potrebné uviesť najmä popis vady tovaru a identifikačné údaje kupujúceho, vrátane e-mailu, na ktorý má kupujúci záujem dostať vyrozumienie o spôsobe vybavenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie, v bode 7.2.11, 7.2.12, 7.2.13, ktorý uprednostňuje.
- 7.2.4. Pri uplatnení reklamácie je potrebné predložiť aj doklad o kúpe tovaru (faktúru), aby sa preukázala kúpa u predávajúceho, v opačnom prípade predávajúci nie je povinný reklamáciu uznať.

- 7.2.5. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň doručenia vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi. V prípade, ak je podanie, ktorým si kupujúci uplatňuje reklamáciu, neúplné (najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľné, neobsahuje požadované dokumenty a pod.), predávajúci si písomne, prostredníctvom e-mailu od kupujúceho vyžiada doplnenie podanej reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia doplneného podania.
- 7.2.6. Predávajúci kupujúcemu bezodkladne vystaví písomné potvrdenie o prijatí reklamácie hneď, ako mu bude doručená reklamácia alebo doplnenie podanej reklamácie kupujúcim.
- 7.2.7. Ak kupujúci nedoplní podanú reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia výzvy o doplnenie zo strany predávajúceho, predávajúci bude považovať podanie za neopodstatnené a takouto neúplnou reklamáciou sa nebude zaoberať.
- 7.2.8. Vadu predávajúci odstráni v primeranej lehote, ktorú potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady, a ktorá nepresiahne viac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spotrebiteľskú záruku podľa § 626 Občianskeho zákonníka neposkytujeme.
- 7.2.9. Spôsob odstránenia vady, ktorý si kupujúci môže pri uplatňovaní reklamácie zvoliť, predávajúci nie je povinný akceptovať, ak zvolený spôsob nie je možný alebo by predávajúcemu spôsobil neprimerané náklady s prihliadnutím na cenu tovaru a závažnosť vady.
- 7.2.10. Vo výnimočných prípadoch a z objektívnych dôvodov môže predávajúci lehotu na odstránenie vady uvedenú v potvrdení o prijatí reklamácie predĺžiť o najkratší čas potrebný na odstránenie vady. O takomto predĺžení lehoty na odstránenie vady bude predávajúci kupujúceho písomne informovať.
- 7.2.11. Ak ide o vadu, ktorú môže predávajúci odstrániť jej opravou, kupujúci má právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne opravená na náklady predávajúceho.
- 7.2.12. Namiesto odstránenia vady tovaru jej opravou môže kupujúci požadovať výmenu tovaru za nový rovnaký produkt.
- 7.2.13. Namiesto odstránenia vady tovaru jej opravou môže kupujúci vymeniť vadný tovar za nový, iný produkt z ponuky predávajúceho.
- 7.2.14. Po uplynutí lehoty na odstránenie vady má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo môže odstúpiť od zmluvy. Rovnaké práva má tiež aj v prípadoch, ak vadu predávajúci neopraví alebo tovar nevymení, odmietne opraviť alebo vymeniť tovar z dôvodu, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady, tovar má naďalej rovnaké vady napriek jeho oprave alebo výmene alebo predávajúci informuje kupujúceho o tom, že vadu nie je možné opraviť alebo tovar vymeniť v primeranej lehote alebo bez toho, aby kupujúcemu spôsobil závažné ťažkosti.

- 7.2.15. Od zmluvy kupujúci nemôže odstúpiť, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa zmluva týka viacerých produktov, kupujúci môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatným produktom môže kupujúci odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné produkty bez vadného tovaru.
- 7.2.16. Reklamácia sa považuje za vybavenú odovzdaním opraveného tovaru kupujúcemu, výmenou tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo písomným odmietnutím reklamácie s odôvodnením.
- 7.2.17. Ak predávajúci odmietne reklamáciu, kupujúci má právo obrátiť sa na akreditovanú osobu, autorizovanú osobu alebo notifikovanú osobu (napr. znalec, autorizovaná, akreditovaná alebo notifikovaná osoba, autorizovaný servis, vedecká inštitúcia a pod.), aby mu poskytla znalecký posudok alebo odborné stanovisko, ktorým preukáže zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru. Náklady súvisiace so získaním znaleckého posudku alebo odborného stanoviska znáša predávajúci, avšak kupujúci si ich u predávajúceho musí uplatniť najneskôr do 2 mesiacov od vybavenia opätovnej reklamácie.
- 7.2.18. V prípade, že kupujúci preukáže zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru podľa bodu 7.2.17., kupujúci má možnosť vady opakovane reklamovať, pričom platí, že túto reklamáciu predávajúci nemôže odmietnuť a teda bude povinný sa opätovne reklamáciou zaoberať.

8. Odstúpenie od zmluvy

- 8.1. Kupujúci je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii tovaru a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s tovarom na adresu predávajúceho, resp. inú, ktorú predávajúci určí. Pre odstúpenie môže kupujúci využiť aj vzorový formulár poskytovaný zo strany predávajúceho, ktorý tvorí prílohu č. 2 týchto podmienok.
- 8.2. Tovar nesmie byť poškodený, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s tovarom musí kupujúci odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného tovaru (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí a pod.), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Kupujúci súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná kupujúcim.
- 8.3. Tovar, ktorý je predmetom odstúpenia, nemôže byť vrátený na dobierku. Takto zaslaný tovar predávajúci neprevezme.
- 8.4. Pri dodržaní vyššie uvedených povinností kupujúceho, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar, vráti kupujúcemu vopred dohodnutým spôsobom späť.
- 8.5. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku najmä v nasledovných prípadoch:

- 8.5.1.ak ide o zmluvu, ktorej súčasťou je aj poskytnutie služby, ak sa služba začala plniť so súhlasom kupujúceho pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy;
- 8.5.2.ak ide o zmluvu, ktorej predmetom je predaj tovaru alebo služieb, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť;
- 8.5.3.ak ide o zmluvu, ktorej predmetom je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitých požiadaviek kupujúceho alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho, alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť;
- 8.5.4.ide o 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;
- 8.5.5.ide o predaj tovaru, ktorý bol zhotovený podľa špecifikácií kupujúceho alebo ktorý bol vyrobený pre kupujúceho na mieru;
- 8.5.6.ide o predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze a tovar, ktorý bol po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným.
- 8.6. Kupujúci (nepodnikateľ) môže od zmluvy odstúpiť aj vtedy, ak mu tovar nebol dodaný včas, a to v prípade, ak predávajúci odmietne kupujúcemu tovar dodať; včasné dodanie tovaru bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy; kupujúci pred uzavretím zmluvy predávajúcemu oznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.
- 8.7. Kupujúci zodpovedá za škody v prípadoch, keď tovar bude poškodený v dôsledku nakladania s ním zo strany kupujúceho inak, ako je nutné s ním nakladať s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti. Hodnota takto spôsobenej škody bude odpočítaná od sumy, ktorú má predávajúci povinnosť vrátiť z dôvodu odstúpenia kupujúceho od zmluvy.
- 8.8. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v zmluve prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúce zo zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia predávajúci nie je schopný kupujúcemu tovar dodať v lehote určenej týmito podmienkami.
- 8.9. Predávajúci je oprávnený od zmluvy odstúpiť aj v prípade opätovného doručovania na žiadosť kupujúceho, ak ani potom kupujúci tovar neprevezme.

9. Alternatívne riešenie sporov so spotrebiteľom

- 9.1. Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na: info@prochem.sk, a to v prípade, ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva.

- 9.2. Ak predávajúci odpovie na žiadosť kupujúceho 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 („Subjekt“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov („Zákon o alternatívnom riešení sporov“).
- 9.3. Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR. <https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativnehoriesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>.
- 9.4. Návrh môže kupujúci podať spôsobom podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.
- 9.5. Ďalej má kupujúci právo začať mimosúdne riešenie sporov online prostredníctvom platformy OSR dostupnej na webovej stránke https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297, resp. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=S> [K](#).

10. Ochrana osobných údajov

- 10.1. Všetky osobné údaje poskytnuté kupujúcim v rámci objednávky tovaru alebo pri registrácii na www.prochem.sk sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej ako „ZOOÚ“). K poskytovaniu osobných údajov dochádza pri odoslaní objednávky alebo registrácii užívateľského účtu na internetovom obchode www.prochem.sk, a to v rozsahu údajov uvádzaných vo formulári objednávky či v registračnom formulári.
- 10.2. Odoslaním objednávky, resp. uzatvorením zmluvy, dáva kupujúci v súlade so zák. č. 122/2013 Z.z. súhlas predávajúcemu so spracovaním, zhromažďovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre účely uzavretia kúpnej zmluvy, vybavenia objednávok a súvisiacej komunikácie so zákazníkom, ale aj po úspešnom vybavení objednávky pre účely plnenia zo zmluvy a vedenia príslušnej evidencie (napr. pri vybavovaní reklamácií, vedení účtovníctva a pod.), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním.
- 10.3. Osobné údaje sú spracované v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, telefón, e-mail. Zákazník má právo na prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom.
- 10.4. Predávajúci neposkytuje, nezverejňuje a nesprístupňuje osobné údaje zákazníkov žiadnej ďalšej osobe, s výnimkou spoločností zabezpečujúcich prepravu tovaru, ktorým sú osobné údaje zákazníkov odovzdávané v minimálnom rozsahu potrebnom pre účely doručenia tovaru.
- 10.5. Súhlas so spracovaním osobných údajov je udelený na dobu neurčitú a je možné ho kedykoľvek odvolať výslovným a určitým prejavom v písomnej forme adresovanej predávajúcemu, a to poštou, telefonicky alebo elektronicky na e-mail info@prochem.sk.

Odvolaním súhlasu so spracovaním osobných údajov dôjde zároveň k zrušeniu zákazníckej registrácie.

10.6. Zákazník má podľa zák. č. 122/2013 Z.z. v súvislosti so spracovaním osobných údajov právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať:

10.6.1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané;

10.6.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod; pri vydaní rozhodnutia podľa odseku 5 je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií;

10.6.3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie;

10.6.4. vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;

10.6.5. opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;

10.6.6. likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie;

10.6.7. likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona;

10.6.8. blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.

10.7. Zákazník má právo u predávajúceho na základe písomnej žiadosti namietať voči:

10.7.1. spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu, a žiadať ich likvidáciu;

10.7.2. využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo

10.7.3. poskytovaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu.

11. Záverečné ustanovenia

11.1. Predávajúci sa zaväzuje doručovať akúkoľvek písomnú korešpondenciu s kupujúcim prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu uvedenú v zmluve, v užívateľskom

účte alebo cez ktorú kupujúci predávajúceho kontaktoval. E-mailová adresa predávajúceho je uvedená v úvode týchto podmienok.

- 11.2. Zmluvu je možné meniť len na základe písomnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim.
- 11.3. Predávajúci je oprávnený meniť a dopĺňať tieto podmienky, táto zmena sa však nedotkne už uzatvorených zmlúv, ale len zmlúv, ktoré budú uzavreté po nadobudnutí účinnosti tejto zmeny. O zmene podmienok bude predávajúci kupujúceho informovať iba v tom prípade, že má vytvorený užívateľský účet alebo na základe zmluvy bude predávajúci dodávať tovar kupujúcemu pravidelne a opakovane. Informácie o zmene budú v takomto prípade zaslané na e-mailovú adresu kupujúceho najmenej 14 dní pred účinnosťou tejto zmeny. Pokiaľ predávajúci od kupujúceho do 14 dní od zaslania informácie o zmene nedostane výpoveď uzatvorenej zmluvy na pravidelné a opakované dodávky tovaru, stávajú sa nové podmienky súčasťou zmluvy a uplatnia sa na ďalšiu dodávku tovaru nasledujúcu po účinnosti zmeny. Výpovedná doba v prípade, že kupujúci výpoveď podá, je 2 mesiace.
- 11.4. V prípade vyššej moci alebo udalostí, ktoré nemožno predvídať (prírodná katastrofa, pandémia, prevádzkové poruchy, výpadky subdodávateľov a pod.), predávajúci nenesie zodpovednosť za škodu spôsobenú v dôsledku alebo súvislosti s prípadmi vyššej moci alebo nepredvídateľnými udalosťami, a ak tento stav trvá po dobu dlhšiu ako 10 dní, má predávajúci právo od zmluvy písomne odstúpiť.
- 11.5. Kupujúci prehlasuje, že pred vyplnením alebo oznámením objednávky sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí.
- 11.6. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia zmluvy, predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za ušlý zisk, stratu príležitostí alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom.
- 11.7. Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené, ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného alebo Občianskeho zákonníka.
- 11.8. Neoddeliteľnou prílohou týchto podmienok je vzorový formulár pre reklamáciu (Príloha č. 1) a vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy spolu s poučením (Príloha č. 2).
- 11.9. Na činnosť predávajúceho sa nevzťahujú žiadne kódexy správania podľa § 2 písm. l) Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 11.10. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť **1.1.2025**