

Obchodné podmienky

Prevádzkovateľom internetového obchodu umiestneného pod doménou **e-phone.sk** je:

ERSAN TRADE, s. r. o., Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača

IČO: 55 006 388

DIČ: 2121853613

IČ DPH: SK2121853613

Zapísaný pod spisovou značkou, vložka číslo 165212/B, v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, deň zápisu : 29.11. 2022

IBAN: SK54 1100 0000 0029 4113 9927

Bankové spojenie: Tatra Banka, a.s., č. ú.: 2941139927/1100

Konzultácie ohľadom spracovania objednávok:

Tel. kontakt: +421 908 603 502

E-mail: obchod@e-phone.sk

E-mail reklamácie, servis: obchod@e-phone.sk

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia,

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

Bajkalská 21/A,

P.O. Box: č. 5; 820 07 Bratislava

telefón: 02/58272172, Fax: 02/58 27 21 70 , E-mail: ba@soi.sk

Článok I – Pojmy

Predávajúci ERSAN TRADE, s. r. o., ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vo svojom mene, na svoj účet a ktorá prostredníctvom e-shopu predáva tovar.

Spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar prostredníctvom internetového obchodu na doméne **www.e-phone.sk** a ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania,

E-shop internetový obchod predávajúceho umiestnený na doméne **www.e-phone.sk**

Tovar výrobky ponúkané prostredníctvom e-shopu.

Objednávka úkon spotrebiteľa v súvislosti s e-shopom, ktorý vyjadruje vôľu spotrebiteľa nakúpiť tovar v e-shope

Cena celková cena uvedená v objednávke, najmä cena za všetok tovar, ktorý si spotrebiteľ objednal a je uvedený v objednávke, ako aj DPH či iné dane, poplatky.

Dopravné cena za dopravu tovaru k spotrebiteľovi a prípadne manipuláciu s tovarom

VOP tieto všeobecné obchodné podmienky

Aktuálny cenník za poštovné, nájdete na našej web stránke e-phone.sk v obchodných podmienkach.

Článok II – Všeobecné ustanovenia

Tieto VOP upravujú:

- proces nákupu tovaru spotrebiteľom prostredníctvom e-shopu,
- podmienky predaja a nákupu tovaru prostredníctvom e-shopu predávajúceho,
- práva a povinnosti zmluvných strán, t. j. predávajúceho a spotrebiteľa vyplývajúce z kúpnej zmluvy a zmluvy uzatvorenej na diaľku.

Kúpna zmluva, na ktorej základe je realizovaný predaj tovaru, vzniká na základe záväzného potvrdenia objednávky v systéme. Objednávka je príkazom pre predávajúceho na realizáciu objednaného tovaru od kupujúceho. Kompletná a úplná objednávka prijatá elektronicky, bude aj elektronicky bezodkladne potvrdená. Predávajúcim potvrdená objednávka (alebo jej časť) je považovaná za záväznú pre obe strany, ak nedôjde k porušeniu podmienok dohodnutých v čase potvrdenia a vtedy zároveň vzniká vzťah medzi kupujúcim a predávajúcim.

Za podstatné podmienky dohodnuté v čase potvrdenia sa považujú hlavne obsah objednávky (presná špecifikácia tovaru a jeho množstvo), cena za tovar a prepravu, spôsob doručenia, spôsob úhrady za tovar, úplná identifikácia kupujúceho.

Zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti s využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, a pod.

Kupujúci sa zaväzuje prevziať si objednaný tovar a zaplatiť zaň dojednanú cenu, s čím je výslovne oboznámený pred odoslaním objednávky. Zásielka s tovarom vždy obsahuje faktúru (doklad o kúpe výrobku), obchodné podmienky, formulár na odstúpenie od zmluvy, poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, písomný návod o spôsobe použitia a údržby výrobku v štátnom jazyku, pokiaľ si to daný výrobok vyžaduje.

Kupujúci je povinný prevziať si objednávku pokiaľ ju telefonicky, alebo písomne po jej zadaní nestornoval.

Článok III – Objednávka a uzavretie zmluvy

1. Spotrebiteľ si objednáva tovar u predávajúceho cez e-shop umiestnený pod doménou **www.e-phone.sk** a to podľa pokynov uvedených v tomto e-shope.
2. Popis tovaru, jeho vlastnosti, dostupnosť, jeho cena sú uvedené v e-shope pri každom tovare.
3. Po výbere tovaru a stlačení tlačidla „do košíka“, ktoré je pri tovare, sa objednaný tovar automaticky pridá do nákupného košíka. Nákupný košík je následne kedykoľvek počas vytvárania objednávky k dispozícii na nahliadnutie.
4. V náhľade nákupného košíka spotrebiteľ zároveň vyplní všetky kroky – identifikačné údaje, zvolí si spôsob dopravy tovaru podľa možností, ktoré ponúka predávajúci, a zvolí si formu platby.
5. K cenám za jednotlivé tovary, DPH a pod. sa pripočíta aj cena za dopravné a formu platby podľa zvoleného druhu, ktoré umožňuje predávajúci.

Dodanie tovaru je zdaňované podľa zákona o DPH č.222/2004 Z.z., §66 ods.písmeno C (1).

Poštovné, balné a príslušenstvo k MT je zdaňované podľa zákona o DPH č.222/2004 Z.z.

6. Objednávku spotrebiteľ dokončí stlačením tlačidla „Dokončiť objednávku“, ktoré znamená, že ide o objednávku s povinnosťou platby. Predtým je spotrebiteľ povinný sa oboznámiť s týmito VOP a toto oboznámenie potvrdiť zakliknutím

tlačidla „Potvrdzujem, že som sa oboznámil/a so Všeobecnými obchodnými podmienkami e-shopu www.e-phone.sk

7. Odoslaním objednávky, t. j. stlačením tlačidla „Dokončiť objednávku - Objednávka s povinnosťou platby“ spotrebiteľ zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a že bol predávajúcim informovaný aj o:

- vlastnostiach tovaru,
- celkovej cene, ktorú je spotrebiteľ povinný predávajúcemu uhradiť.

8. Po vytvorení objednávky bude táto objednávka zaregistrovaná v systéme e-shopu. Predávajúci zašle na e-mailovú adresu spotrebiteľa, ktorú tento uviedol pri registrácii, nasledovné:

- potvrdenie objednávky s informáciami o objednávke,
- znenie VOP, ktoré je platné a účinné v čase vytvorenia objednávky spotrebiteľom.

9. Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je telefonické alebo e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". Automaticky vykonané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky.

Článok IV – Platobné a dodacie podmienky

1. Cenu podľa objednávky môže spotrebiteľ uhradiť:

- bankovým prevodom,
- dobierkou, čiže odovzdaním hotovosti doručovateľovi pri preberaní tovaru.

2. Spotrebiteľ sa zaväzuje uhradiť cenu v lehote uvedenej v objednávke.

3. Úhradou sa rozumie moment pripísania ceny na účet predávajúceho.

4. Dodávky objednaného tovaru budú podľa dostupnosti tovaru a prevádzkových možností predávajúceho expedované v čo najkratšom termíne. Pri každom tovare je uvedená dostupnosť tovaru. Ak nebude pri tovare uvedené inak, alebo

ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, maximálna lehota na vybavenie objednávky bude do 30 dní od jej doručenia.

5. Predávajúci dodá spotrebiteľovi objednaný tovar na adresu, ktorú spotrebiteľ uviedol ako dodaciu adresu v objednávke.

Článok V – Poučenie o práve Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom momentom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme všetky časti objednaného tovaru alebo ak sa:

- a) viaceré tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusa.

2. Spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP uplatňuje písomne

na adresu sídla predávajúceho – **ERSAN TRADE, s. r. o., Námestie slobody 3114/21A, 02201 Čadca.**

3. Spotrebiteľ je na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP oprávnený použiť formulár, ktorý bol zaslaný spolu s tovarom. V prípade, že spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP uplatní, vráti tovar predávajúcemu, a to zaslaním na adresu prevádzky. predávajúceho: **E-PHONE.sk, Námestie slobody 3114/21A, 022 01 Čadca** najneskôr do 14 dní odo dňa, keď svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatnil.

4. Vrátený tovar nesmie byť poškodený a musí byť zaslaný predávajúcemu s dokladom o kúpe, s kompletným príslušenstvom, dokumentáciou, a pod., teda všetkým čo bolo predávajúcim aj pôvodne zaslané. Za zníženie hodnoty tovaru, ktoré nevzniklo bežným opotrebením počas používania v lehote na odstúpenie, zodpovedá spotrebiteľ.

5. Spotrebiteľ má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie tovar rozbaľiť a odskúšať spôsobom primeraným tomu, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru. Odkúšať však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu.

V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo jeho časť v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka zníženú o hodnotu jeho opotrebenia vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnoty opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim .

6. Predávajúci v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia spotrebiteľa vráti spotrebiteľovi platby, ktoré s odstúpením od zmluvy súvisia a 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 vráti spotrebiteľovi platbu podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký bol použitý spotrebiteľom pri platbe za tovar, pokiaľ sa spotrebiteľ s predávajúcim nedohodnú inak.
- Náklady na dopravu, dodanie a poštovné však predávajúci zákazníkovi hradí len v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý je ponúkaný predávajúcim, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zvolil spotrebiteľ.
- Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platbu skôr, ako mu je doručený tovar alebo ako mu spotrebiteľ preukáže, že mu zaslal tovar späť.
- Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

7. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle Čl. V bod 1 týchto všeobecných obchodných podmienok a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo jeho hodnota je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tvarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. predávajúci má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru avšak po dohode so spotrebiteľom. Inak si bude predávajúci uplatňovať svoje právo súdnou cestou.

8. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:

- a) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek zákazníka, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného zákazníka;
- b) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze;
- c) 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;
- d) 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;

e) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom;

f) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho

Formulár Odstúpenie od kúpnej zmluvy [na stiahnutie >>](#)

Článok VI – Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

1. Spotrebiteľ nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej ceny.

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

Článok VII – Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

Postup pri uplatnení reklamácie

Reklamačný formulár [na stiahnutie >>](#)

Pred uplatnením reklamácie je potrebné vyplniť formulár v časti zákaznický servis REKLAMÁCIE. Reklamovaný tovar zašlite na našu adresu: **E-PHONE.sk Námestie slobody 3114/21A , 022 01 Čadca.**

Reklamovaný tovar ako aj tovar zasielaný ako odstúpenie od kúpnej zmluvy doporučujeme zasielať doporučené prípadne s poistením .

1. Pri preberaní tovaru je spotrebiteľ povinný skontrolovať:

- či mu bol dodaný tovar v súlade s objednávkou,
- či mu bol tovar dodaný v množstve v súlade s objednávkou,
- či je tovar alebo jeho obal nepoškodený.

2. V prípade, že bol spotrebiteľovi dodaný tovar, ktorý si neobjednal, je spotrebiteľ povinný ihneď, najneskôr do 24 hodín e-mailom kontaktovať predávajúceho. V takom prípade je spotrebiteľ oprávnený tovar neprevziať a s osobou, ktorá tovar dodala, spísať Zápis o neprijatí zásielky.

3. Záručná doba začne plynúť dňom, kedy spotrebiteľ tovar prevzal. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je v dokladoch viažucich sa k tovaru uvedené inak. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená dlhšia doba, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho spôsobom ďalej uvedeným.

4. Spotrebiteľ môže tovar reklamovať e-mailom na adrese: obchod@e-phone.sk a zároveň zaslať alebo osobne priniesť reklamovaný tovar predávajúcemu alebo poštou na adrese aktuálneho sídla predávajúceho, a to spolu s dokladom o kúpnej zmluve – faktúra a reklamovaným tovarom.

V reklamácii je spotrebiteľ povinný uviesť:

- a) svoje identifikačné údaje,
- b) opis tovaru, ktorý spotrebiteľ reklamuje,
- c) popis vady tovaru
- d) číslo objednávky, ktorej sa reklamácia týka.

5. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí spotrebiteľom. 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.

6. 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).

7. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Oznámenie určenia spôsobu vybavenia reklamácie je možné zo strany predávajúceho vykonať aj formou e-mailového oznámenia na e-mail, ktorý spotrebiteľ uviedol pri registrácii. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr.

Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

8. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci spotrebiteľa e-mailom, doporučeným listom, alebo osobne. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

9. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

10. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia zmluvy a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe v zmysle § 2 písmena n zákona o ochrane spotrebiteľa t.j. osobe oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, náklady odborného posúdenia tovaru, 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 reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie.

Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

11. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný.

12. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

13. Vybavením reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.

14. Pri odovzdávaní iPhone do servisu na záručnú opravu je potrebné, aby ste vypli funkciu Find my iPhone (nájdí môj iPhone).

15. Záruka pre firemných zákazníkov :

Ak zákazník nakupuje tovar na firmu (uvedie v objednávke firemné údaje - IČO alebo DIČ), v tom

prípade sa takýto vzťah neriadi občianskym zákonníkom ale obchodným zákonníkom .Záručná doba je 12 mesiacov.

16. Spotrebiteľ má nárok podľa § 623 občianskeho zákonníka o práve kupujúceho - spotrebiteľa na primeranú zľavu z ceny výrobku .

Článok VIII – Informácie pre kupujúceho

1. Pokiaľ bude uzatvorená medzi predávajúcim a kupujúcim zmluva na dobu určitú (čo na predaj nami ponúkaného tovaru zatiaľ nerealizujeme), bude dĺžka trvania takejto zmluvy individuálna a bude uvedená priamo v konkrétnej zmluve;
2. Zmluvy na dobu neurčitú neuzatvárame na predaj nami ponúkaného tovaru;
3. Pri zmluvách na predaj tovaru na splátky trvá záväzok kupujúceho platiť tretej osobe (splátkovej spoločnosti) splátky po celý čas, na ktorý bola takáto zmluva medzi nimi uzatvorená;
4. Naša spoločnosť nemá okrem týchto VOP vytvorený iný kódex správania;
5. V prípade sporných situácií medzi kupujúcim a predávajúcim vyplývajúcich z uzatvorených kúpnych zmlúv, ktoré nebudú vyriešené dohodou zmluvných strán, je možné postupovať výlučne súdnou cestou a domáhať sa práva v občianskoprávnom konaní.
6. V prípade podania Vášho návrhu, pripomienky, sťažnosti alebo podnetu sa budeme týmito bezodkladne zaoberať s prihliadnutím na ich závažnosť a urgentnosť, a po odbornom preskúmaní a posúdení Vám zašleme informáciu o výsledku. Na komunikáciu s nami môžete využiť e-mailový formulár, alebo inú formu uvedenú v kontaktoch.

Článok IX – Osobné údaje a ich ochrana

1. Predávajúci zhromažďuje osobné údaje spotrebiteľa v rozsahu podľa údajov, ktoré vyžaduje registrácia v e-shope, prostredníctvom registrácie v e-shope za účelom plnenia zmluvy, v ktorej vystupuje spotrebiteľ ako jedna zo zmluvných strán. Na spracúvanie osobných údajov spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety sa v súlade s § 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 (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“) nevyžaduje súhlas spotrebiteľa ako dotknutej osoby.
2. Informácie poskytnuté prostredníctvom objednávkového formulára, slúžia výlučne pre potrebu poskytnutia konkrétnej služby a nebudú ďalej poskytované tretím osobám ani inak komerčne využívané. Na pranie registrovaného zákazníka jeho osobné údaje budú vymazané z databázy predávajúceho..
3. Prístup k Vaším osobným údajom môžu mať nasledujúce kategórie našich partnerov :

- partneri ,ktorí pre nás zaisťujú prepravu tovaru
- účtovná firma

Sprístupnenie údajov tretím stranám.

Momentálne spolupracujeme s nasledujúcimi spoločnosťami ,ktoré majú prístup k osobným údajom kupujúceho:

4. V súlade s platnou legislatívou naše právnické oddelenie vypracovalo text, ktorý je potrebné do svojich obchodných podmienok zakomponovať:
„Vašu spokojnosť s nákupom zisťujeme prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je náš e-shop zapojený. Tie vám zasielame zakaždým, keď u nás nakúpíte, pokiaľ v zmysle § 62 zákona č. 351/2011 Z. z., o elektronických komunikáciách, v znení

neskorších predpisov neodmietnete zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov pre účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi vykonávame na základe nášho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní vašej spokojnosti s nákupom u nás. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie vašej spätnej väzby a analýz nášho trhového postavenia využívame sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk.; tomu pre tieto účely môžeme odovzdávať informácie o kúpenom tovare a vašu e-mailovú adresu. Vaše osobné údaje nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane pre jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môžete kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade vašej námietky vám dotazník nebudeme ďalej zasielať."

Za účelom dopravy:

Direct Parcel Distribution SK, s. r. o.

sídlo: Technická 7 ,821 04 Bratislava

IČO: 35 834 498

Registrácia: Obchodný register OS Bratislava I oddiel Sro vložka č.26367/B

Slovenská pošta ,a.s.

Partizánska cesta 9 , 975 99 Banská Bystrica

IČO: 36 631 124

Za účelom spracovania účtovníctva :

KODUM, s. r. o.

M. R. Štefánika 2618/16, 02201 Čadca

IČO: 53 376 510

DIČ: 2121354818

IČ DPH: SK2121354818

Článok X – Záverečné ustanovenia

1. Na vzťahy neupravené objednávkou a týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia 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, zákona č. 250/2007 Z. z. o
 - ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o
 - priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickej 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., zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
2. Spotrebiteľ vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať.
3. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa (01. 01. 2023)

Článok XI - Alternatívne riešenie sporov.

1. V prípade, že Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Kupujúci má právo obrátiť sa na

Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť Kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej

odoslania Kupujúcim, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s

Predávajúcim je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priechod 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke www.mhsr.sk, pričom Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke www.mhsr.sk .

2. Návrh Kupujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- b) presné označenie Predávajúceho,
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- d) označenie, čoho sa Kupujúci ako spotrebiteľ domáha,
- e) dátum, kedy sa Kupujúci ako spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,
- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže

Kupujúci využiť formulár, ktorého vzor je Kupujúcemu k dispozícii na stiahnutie na stránke Predávajúceho bepon.sk a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov-clr/146956s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu Kupujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

3 Zákon 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 zákona č. 151/2014 Z. z. sa mení a dopĺňa takto:

1. V § 1 ods. 3 písmeno f) znie:

„f) zmluvu o združenej dodávke plynu, zmluvu o združenej dodávke elektriny, zmluvu o pripojení do distribučnej siete alebo zmluvu o pripojení do distribučnej sústavy,14)“.

2. V § 3 ods. 1 písmeno t) znie:

„t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;21a) predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov,21b) prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.“.

Poznámky pod čiarou k odkazom 21a a 21b znejú:

„21a) Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a

doplnení niektorých zákonov.

21b) Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).“.

3. Doterajší text prílohy č. 1 sa označuje ako prvý bod a dopĺňa sa druhým bodom, ktorý znie:
„2. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).“.

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a/alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na **www.e-phone.sk**

V Čadci dňa 01. 01. 2023