

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Spoločnosti **PROTETIKA, a.s.**, so sídlom Bojnická 10, 823 65 Bratislava, IČO: 31 322 859 , DIČ: 2020494652, IČ pre DPH: SK2020494652 zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka číslo 428/B, oddiel Sa (ďalej tiež len „predávajúci“)

Kontaktné údaje predávajúceho

PROTETIKA, a.s.

adresa: Bojnická 10, 823 65 Bratislava

kontaktný telefón: 0910 732 949

e-mail: eshop@protetika.sk

web: <https://eshop.protetika.sk>

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej tiež len „obchodné podmienky“) platia pre nákup v internetovom obchode prevádzkovanom predávajúcim na internetovej adrese <https://eshop.protetika.sk> (ďalej tiež len „e-shop“), pričom bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho.
2. Všetky zmluvné vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Zb. - Občiansky zákonník, zákonom 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 zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. Ak nie je kupujúcim spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 513/1991 Zb – Obchodný zákonník. Všetky právne predpisy sa rozumejú v ich najnovšom aktuálnom znení.
3. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje tovar prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na internetovej adrese <https://eshop.protetika.sk> pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti (pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti).
4. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľ, je podnikateľ, ktorý nakupuje tovar za účelom svojho podnikania. Tento kupujúci sa riadi obchodnými podmienkami v rozsahu, v ktorom sa ho týkajú, a Obchodným zákonníkom.
5. Tieto obchodné podmienky a kúpna zmluva sa uzatvárajú v slovenskom jazyku.

II. Objednávka a Kúpna zmluva

1. Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim je vymedzený príslušnými právnymi predpismi a kúpnu zmluvou (jej súčasťou sú aj tieto obchodné podmienky).
2. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru predávajúcim na stránky e-shopu, pričom predávajúci je takým návrhom viazaný po dobu umiestnenia predmetného tovaru na stránkach e-shopu (následná zmena návrhu nemá vplyv na už uzatvorenú kúpnu zmluvu). Kúpna zmluva v takom prípade vzniká doručením kupujúcim v rámci e-shopu riadne vyplnenej, potvrdenej a odoslanej objednávky predávajúcemu. Predávajúci je povinný bezodkladne kupujúcemu potvrdiť doručenie jeho objednávky na e-mailovú adresu uvedenú kupujúcim v jeho objednávke. Toto potvrdenie je automatické a považuje sa za uzatvorenie kúpnej zmluvy.

3. Ak kupujúcim nie je spotrebiteľ, návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy je kupujúcim odoslaná objednávka na tovar a samotná kúpna zmluva je uzatvorená v momente doručenia záväzného súhlasu predávajúceho kupujúcemu s týmto jeho návrhom.
4. Kupujúci uskutočňuje objednávku prostredníctvom svojho zákazníckeho účtu, pokiaľ vopred urobil potrebnú registráciu, alebo vyplnením objednávkového formulára bez registrácie.
5. Pred odoslaním objednávky je kupujúcemu umožnené skontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil. Objednávku kupujúci odošle predávajúcemu kliknutím na tlačidlo „Dokončiť s povinnosťou platby“. Podmienkou platnosti objednávky je vyplnenie všetkých povinných údajov v objednávkovom formulári a potvrdenie kupujúceho o tom, že sa s týmito obchodnými podmienkami zoznámil.
6. Uzatvorením kúpnej zmluvy vzniká predávajúcemu záväzok dodať kupujúcemu dohodnutý tovar a previesť na neho vlastnícke právo k tomuto tovaru a kupujúceho záväzok zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu podľa dohodnutých platobných podmienok a dodaný tovar prevziať.
7. Uzatvorením kúpnej zmluvy kupujúci výslovne potvrdzuje, že si je vedomý toho, že tieto obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy, a že sa s týmito obchodnými podmienkami detailne zoznámil. Na tieto obchodné podmienky bol kupujúci dostatočným spôsobom pred uzatvorením kúpnej zmluvy upozornený a mal možnosť sa s nimi v plnom znení zoznámiť.
8. Ak je kupujúci spotrebiteľ, platí, že pokiaľ predávajúci nesplní kúpnu zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať, je povinný o tom bezodkladne spotrebiteľa informovať a do 14 dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar, pokiaľ sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú na náhradnom plnení.
9. V prípade, že niektorú z požiadaviek uvedených v objednávke nemôže predávajúci splniť, pošle kupujúcemu na jeho e-mailovú adresu pozmenenú ponuku. Pozmenená ponuka sa považuje za nový návrh kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je v takom prípade uzatvorená potvrdením kupujúceho o prijatí tejto ponuky predávajúcemu na jeho e-mailovú adresu uvedenú v týchto obchodných podmienkach.

III. Rezervačná služba

Predávajúci poskytuje prostredníctvom svojej webovej stránky, na ktorej je umiestnený e-shop, bezplatnú službu rezervácie tovarov predávaných v kamenných Predajniach a Výdajniach zdravotníckych pomôcok PROTETIKA s umiestnením v Slovenskej republike. Rezerváciu je možné vykonať zo strany kupujúceho prostredníctvom rezervačného formulára na e-shope.. Rezervácia je pre kupujúceho nezáväzná a platí po dobu 48 hodín od jej potvrdenia príslušnou predajňou alebo Výdajňou zdravotníckych pomôcok PROTETIKA.

Rezervačný formulár obsahuje nasledovné údaje kupujúceho: meno, priezvisko, e-mail, telefónne číslo, a ďalej identifikačné údaje rezervovaného tovaru a mesto rezervácie. Predávajúci zabezpečí rezerváciu iba v prípade riadneho vyplnenia a odoslania rezervačného formulára. Rezervácia je vykonaná zaslaním potvrdenia o rezervácii kupujúcemu e-mailom. Predávajúci má právo vo výnimočných prípadoch rezerváciu zrušiť aj pred uplynutím Doby rezervácie, a to najmä z technických dôvodov. Kúpna zmluva vznikne výlučne medzi kupujúcim a príslušnou Predajňou alebo Výdajňou zdravotníckych pomôcok PROTETIKA, za podmienky, že sa kupujúci dostaví do príslušnej Predajne alebo Výdajne zdravotníckych pomôcok PROTETIKA a ním rezervovaný tovar si na mieste kúpi za obvyklých podmienok.

Predávajúci negarantuje rovnaké ceny produktov v e-shope a v kamenných Predajniach alebo Výdajniach zdravotníckych pomôcok PROTETIKA.

IV. Dodacie podmienky

1. Tovar bude kupujúcemu dodaný prostredníctvom dopravného partnera, ktorého si kupujúci zvolí v rámci svojej objednávky. Tovar bude kupujúcemu doručený najneskôr do 7 pracovných dní od uzatvorenia kúpnej zmluvy. Zásielka bude obsahovať objednaný tovar a predajný doklad, vrátane záručného listu.
2. Cena za dodanie tovaru objednaného v rámci jednej objednávky je nezávislá na počte objednaných kusov. Cena za dodanie tovaru prostredníctvom dopravného partnera, ktorú je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu súčasne s úhradou kúpnej ceny za tovar, je vo výške 3,90 EUR, ak sa nejedná o prípady, kedy predávajúci kupujúcemu cenu za dodanie tovaru neúčtuje.
3. Kupujúci súhlasí s tým, aby predávajúci poskytol vybranému dopravnému partnerovi údaje týkajúce sa kupujúceho, a to v rozsahu, ktorý je nevyhnutný pre riadne dodanie tovaru.
4. Predávajúci tovar pred jeho odoslaním na svoje náklady zabalí a označí spôsobom dohodnutým v kúpnej zmluve, poprípade spôsobom obvyklým, odpovedajúcim dohodnutému spôsobu dodania a užívania.
5. Ak to vyžaduje povaha tovaru či ak určuje takú povinnosť vyslovene príslušná kogentná právna norma, ktorej podlieha právny vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, je predávajúci povinný ako súčasť dodávky dodať kupujúcemu takú dokumentáciu, informácie a doklady vzťahujúce sa k dodávanému tovaru, ktoré sú nutné k prevzatíu a užívaniu tovaru. Dokumentácia bude dodaná v slovenskom jazyku, ak to neurčuje uvedený právny predpis inak.
6. Pokiaľ je predávajúci podľa kúpnej zmluvy povinný dodať tovar na miesto určené kupujúcim v objednávke, kupujúci je povinný prevziať tovar pri dodaní. V prípade, že na strane kupujúceho nastali dôvody na zmenu miesta alebo času dodania tovaru, kupujúci je povinný uhradiť náklady súvisiace s opakovanými doručovaním tovaru, resp. náklady spojené s iným spôsobom doručenia.
7. Kupujúci je povinný pri prevzatí zásielky skontrolovať neporušenosť obalu tovaru resp. zásielky a v prípade akýchkoľvek zistených nedostatkov tieto nahlásiť prepravcovi. V prípade zistenia porušenia obalu svedčiacom o neoprávnenom vniknutí do zásielky nemusí kupujúci zásielku od prepravcu prevziať.

V. Zákaznícky účet

1. Na základe registrácie kupujúceho prostredníctvom e-shopu môže kupujúci pristupovať do svojho zákazníckeho účtu. Z tohto účtu môže kupujúci vykonávať objednávky tovaru. Kupujúci však môže objednávky vykonávať aj bez registrácie.
2. Pri registrácii do zákazníckeho účtu a pri objednávaní tovaru je kupujúci povinný uvádzať všetky údaje správne a pravdivé. Údaje uvedené v zákazníckom účte je zákazník povinný v prípade zmeny aktualizovať. Údaje uvedené v zákazníckom účte sú predávajúcim považované za správne.
3. Prístup do zákazníckeho účtu je zabezpečený zákazníckym menom a heslom. Kupujúci je povinný zachovať mlčanlivosť ohľadne informácií nevyhnutných k prístupu do zákazníckeho účtu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za prípadne zneužitie zákazníckeho účtu tretími osobami.
4. Kupujúci nie je oprávnený umožniť používanie svojho zákazníckeho účtu tretím osobám.
5. Predávajúci môže zrušiť zákaznícky účet a to najmä v prípade, keď kupujúci svoj zákaznícky účet nevyužíva, alebo v prípade, keď kupujúci poruší svoju povinnosť z kúpnej zmluvy alebo z týchto obchodných podmienok.

6. Kupujúci berie na vedomie, že zákaznícky účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na potrebnú hardvérovú a softvérovú údržbu.

VI. Kúpna cena a platobné podmienky

1. Ceny tovaru v rámci e-shopu sú uvedené ako ceny koncové (teda vrátane všetkých prípadných daní a poplatkov), ako koncová je rovnako uvedená cena za dodanie tovaru prostredníctvom dopravnej služby podľa čl. IV týchto obchodných podmienok.
2. Kúpna cena tovaru bude dohodnutá v každej kúpnej zmluve s tým, že výška takej kúpnej ceny bude zodpovedať kúpnej cene príslušného tovaru uvedeného v e-shope v dobe odoslania objednávky kupujúcim. Predávajúci je oprávnený ceny tovaru jednostranne meniť s tým, že na už uzatvorenú kúpnu zmluvu nebude mať taká zmena vplyv.
3. Spôsob úhrady kúpnej ceny bude dojednaný v kúpnej zmluve, a to v nadväznosti na voľbu kupujúceho vykonanú v jeho objednávke, kedy má kupujúci možnosť vykonať platbu prostredníctvom platobného systému GoPay alebo dobierkou v hotovosti pri prevzatí tovaru. Úhrada kúpnej ceny je podmienkou dodania tovaru. Kupujúci pri platbe prostredníctvom GoPay postupuje podľa pokynov poskytovateľa elektronických platieb.
4. Spoločne s kúpnu cenou je kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s dodaním tovaru.
5. V prípade, že došlo k zjavnej technickej chybe na strane predávajúceho pri uvedení ceny tovaru v e-shope alebo v priebehu objednávania, nie je predávajúci povinný dodať kupujúcemu tovar za túto celkom zjavne chybnú cenu ani v prípade, že kupujúcemu bolo zaslané automatické potvrdenie o prijatí objednávky podľa týchto obchodných podmienok. Predávajúci informuje kupujúceho o chybe bez zbytočného odkladu a pošle kupujúcemu na jeho e-mailovú adresu upravenú ponuku. Upravená ponuka sa považuje za nový návrh kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je v takomto prípade uzatvorená potvrdením o prijatí kupujúcim na e-mailovú adresu predávajúceho.
6. Pri bezhotovostnej platbe je záväzok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na bankový účet predávajúceho.
7. Predávajúci nevyžaduje od kupujúceho vopred žiadnu zálohu či inú obdobnú platbu. Úhrada kúpnej ceny pred odoslaním tovaru nie je záloha.
8. Predávajúci vystaví kupujúcemu daňový doklad – faktúru. Daňový doklad je odoslaný na e-mailovú adresu kupujúceho uvedenú v objednávke. V prípade, že kupujúci má vytvorený zákaznícky účet, faktúra mu bude prístupná aj v tomto účte.

VII. Nadobudnutie vlastníckeho práva, prechod nebezpečenstva škody

1. Vlastnícke právo k tovaru, ktorý tvorí dodávku, prechádza na kupujúceho prevzatím tovaru kupujúcim na mieste dodania ním určenom (teda dojednanom v kúpnej zmluve podľa objednávky kupujúceho).
2. Nebezpečenstvo škody na tovare, ktorý tvorí dodávku, prechádza na kupujúceho súčasne s nadobudnutím vlastníctva.

VIII. Zodpovednosť za vady, reklamácie, záruka

1. Dodaný tovar bude mať kvalitatívne vlastnosti dohodnuté v kúpnej zmluve, ustanovené príslušnými právnymi predpismi a normami, prípadne vlastnosti obvyklé.
2. Na dodaný tovar poskytuje predávajúci kupujúcemu záruku za kvalitu, a to v dĺžke 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

3. Nároky kupujúceho z chýb tovaru (vrátane spôsobu vyriešenia reklamácie) sa riadia príslušnými všeobecnými záväznými predpismi, ktorým podlieha vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim podľa kúpnej zmluvy (ak je kupujúcim spotrebiteľ, tak hlavne Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľa, ak nie je kupujúcim spotrebiteľ, tak Obchodným zákonníkom).
4. Bližšie podmienky zodpovednosti za vady dodaného tovaru, ako aj spôsob uplatnenia reklamácie, reklamačné lehoty, nároky kupujúceho z chýb tovaru, sú podrobne upravené v reklamačnom poriadku predávajúceho (ďalej tiež len „reklamačný poriadok“). V tomto reklamačnom poriadku sú rovnako detailne upravené nároky kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, z chýb tovaru. Uzatvorením kúpnej zmluvy kupujúci výslovne potvrdzuje, že sa s týmto reklamačným poriadkom pred uzatvorením kúpnej zmluvy podrobne zoznámil. Na tento reklamačný poriadok bol kupujúci dostatočným spôsobom pred uzatvorením kúpnej zmluvy upozornený a mal možnosť sa s ním v plnom rozsahu znenia zoznámiť.
5. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru vzniknuté po prechode nebezpečenstva škody na veci bez zavinenia predávajúceho, za chyby vzniknuté mechanickým poškodením, bežným opotrebovaním alebo v dôsledku nesprávneho zachádzania, skladovania, užívania, ako aj za chyby spôsobené kupujúcim alebo treťou osobou.

IX. Právo odstúpiť od kúpnej zmluvy

1. Ak bola kúpna zmluva uzatvorená pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku, je kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.
2. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar, vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru. Náklady na vrátenie tovaru nesie spotrebiteľ len v tom prípade, ak výrobok plne súhlasil s kvalitatívnymi požiadavkami a nebol poškodený.

Formulár na odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy je zverejnený na stránke e-shopu.

X. Ochrana osobných údajov, archivácia kúpnej zmluvy

1. Kúpne zmluvy sú počnúc ich uzatvorením archivované predávajúcim, a to aj po ich naplnení. Kúpne zmluvy sú archivované vo forme, v ktorej boli uzatvorené. Prístup k archivovaným kúpny m zmluvám má výlučne predávajúci, prípadne subjekt predávajúcim poverený archiváciou. Títo nie sú oprávnení sprístupniť zmluvy tretím osobám, s výnimkou prípadnej zákonnej povinnosti takéhoto sprístupnenia.
2. Spracovanie osobných údajov sa riadi dokumentom "Podmienky spracovania osobných údajov", ktorý je zverejnený na stránke e-shopu.

XI. Záverečné ustanovenia

1. Názov a hlavná charakteristika tovaru, ktorý predávajúci v rámci e-shopu ponúka, je uvedená pri konkrétnom tovare.
2. Cenu za použitie diaľkovej komunikácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. f) zák. č. 102/2014 Z. z. hradí spotrebiteľ subjektu, ktorý mu poskytuje internetové pripojenie, a to vo výške medzi spotrebiteľom a takým subjektom dohodnutej. Predávajúci spotrebiteľovi za použitie prostriedkov komunikácie na diaľku nič neúčtuje.
3. Zmluvné strany si môžu akúkoľvek písomnú korešpondenciu vzájomne doručovať prostredníctvom elektronickej pošty, pričom kupujúci doručuje písomnosti na e-mailovú

adresu uvedenú v týchto obchodných podmienkach a predávajúci na e-mailovú adresu uvedenú v zákazníckom účte príp. v objednávke.

4. Orgánom dohľadu je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27.
5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom P.O.BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, internetová adresa: <http://www.soi.sk>, kde je k dispozícii aj formulár pre podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu. Slovenská obchodná inšpekcia rieši spory bezodplatne. Môže to byť aj iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom MHSR (zoznam dostupný na <http://www.mhsr.sk/>); Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Kúpnu zmluvu je možné uzatvoriť v slovenskom jazyku, prípadne aj v iných jazykoch, ak to nebude dôvodom k nemožnosti jej uzatvorenia.
7. Pre konkrétnu kúpnu zmluvu sú tieto obchodné podmienky platné v znení účinnom ku dňu uzatvorenia kúpnej zmluvy.
8. Tieto obchodné podmienky umožňujú kupujúcemu ich archiváciu a reprodukciu. Predávajúci ich je zároveň oprávnený meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia obchodných podmienok.
9. Prílohou obchodných podmienok je vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy.
10. Prílohou obchodných podmienok je reklamačný poriadok.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 09.11.2020