

# Všeobecné obchodné podmienky

## I. ÚVOD

Spoločnosť BENIX, s.r.o., Michalská 19, 811 01 Bratislava, Slovenská republika s.r.o. týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „Zákazník“ alebo „Kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

Tieto obchodné podmienky sú v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa zverejnený na internetovej stránke [www.klenotnictvovalentina.sk](http://www.klenotnictvovalentina.sk) na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Na týchto stránkach je prevádzkované internetové zlatníctvo [klenotnictvovalentina.sk](http://klenotnictvovalentina.sk) ponúkajúce predaj vybraného spotrebného tovaru. Prevádzkovateľom [klenotnictvovalentina.sk](http://klenotnictvovalentina.sk) a dodávateľom ponúkaného tovaru je firma BENIX, s.r.o., Slovenská republika, so sídlom Michalská 19, 811 01 Bratislava, IČO: 34124527, IČ DPH: SK2020358153, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Bratislava1, oddiel s.r.o. Vložka číslo: 13233/B

## II. IDENTIFIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN:

### 1. predávajúci:

BENIX, s.r.o., Bratislava Slovenská republika, so sídlom Michalská 19, 811 01 Bratislava, IČO: 34124527, IČ DPH: SK2020358153, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Bratislava 1, oddiel s.r.o. Vložka číslo: 13233/B

### 2. kupujúci:

Zákazníkom sa rozumie užívateľ (všetky fyzické a právnické osoby bez obmedzenia), ktorý má možnosť objednať si produkty na stránke Prevádzkovateľa. Príjemcom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej je podľa objednávky Zákazníka zásielka určená. Miestom určenia sa rozumie miesto určené Zákazníkom, na ktoré je Prevádzkovateľ povinný zabezpečiť doručenie zásielky. Zásielkou sa rozumie tovar, ktorý je súčasťou ponuky Prevádzkovateľa na stránkach nákupného centra.

## III. PREDMET KÚPNEJ ZMLUVY:

- Predávajúci sa zaväzuje dodať** správny druh a množstvo tovaru tak, ako bolo uvedené v čase objednávky, na základe objednávky zákazníka v dohodnutej cene.
- Zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky kupujúci vyjadruje, že sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.
- Predmetom kúpy podľa uzavretej kúpnej zmluvy je tovar špecifikovaný čo do výrobku, názvu, druhu, množstva, váhy, rozmerov, ceny a pod. v objednávke kupujúceho.

## IV. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV:

IV.1. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci je na účely riadneho vybavenia a doručenia objednávky v prípade, ak je právnickou osobou, povinný oznámiť predávajúcemu v objednávke svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, IČ DPH (ak mu bolo pridelené), číslo telefónu a e-mailovú adresu.

IV.2. Kupujúci, ktorý sa v rámci internetového obchodu zaregistroval, si môže kedykoľvek skontrolovať a zmeniť poskytnuté osobné údaje, ako aj zrušiť svoju registráciu po prihlásení sa na internetovej stránke elektronického obchodu

IV.3. Predávajúci týmto oznamuje kupujúcemu, že v zmysle čl. 6 ods.1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „Nariadenie“), predávajúci ako prevádzkovateľ informačného systému bude v procese uzatvárania kúpnej zmluvy spracúvať osobné údaje kupujúceho bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov kupujúceho bude vykonávané predávajúcim v rámci predzmluvných vzťahov s kupujúcim a spracúvanie osobných údajov kupujúceho je nevyhnutné na plnenie z kúpnej zmluvy, v ktorej vystupuje kupujúci ako jedna zo zmluvných strán.

IV.4. V zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia môže predávajúci po doručení objednaného tovaru, resp. služby kupujúcemu, na základe oprávneného záujmu spracúvať osobné údaje kupujúceho aj na účely priameho

marketingu a zasielať na e-mailovú adresu kupujúceho informácie o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch, resp. službách.

IV.5. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

IV.6. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s čl. 5 ods.1 písm. a) a písm. b) Nariadenia, bude osobné údaje kupujúceho získavať výlučne na účel uvedený v týchto obchodných a reklamačných podmienkach.

IV.7. Predávajúci vyhlasuje, že na iné účely ako je uvedené v týchto obchodných a reklamačných podmienkach bude získavať osobné údaje kupujúceho vždy osobitne na adekvátnom právnom základe a zároveň zabezpečí, že sa tieto osobné údaje budú spracúvať a využívať výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu na ktorý boli zhromaždené a nebude ich združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané na iný účel alebo na účel plnenia kúpnej zmluvy.

IV.8. Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdil, že predávajúci mu dostatočným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom oznámil:

- svoje identifikačné údaje, ktoré sú uvedené v čl. 1. týchto obchodných a reklamačných podmienok preukazujúce totožnosť predávajúceho,
- kontaktné údaje predávajúceho, resp. zodpovednej osoby predávajúceho,
- účel spracúvania osobných údajov ktorým je uzavretie kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim a právny základ spracúvania osobných údajov,
- že požadované osobné údaje na účely uzavretia kúpnej zmluvy a riadneho vybavenia a doručenia objednávky je kupujúci povinný poskytnúť,
- ak sa spracúvanie zakladá na čl. 6 ods.1 písm. f), že oprávneným záujmom, ktorý predávajúci sleduje, je priamy marketing,
- identifikačné údaje tretej strany, ktorou je spoločnosť, ktorá doručí kupujúcemu objednaný tovar, resp. identifikačné údaje iných príjemcov alebo kategórie príjemcov osobných údajov ak existujú,
- dobu uchovávania osobných údajov, resp. kritériá na jej určenie,

IV.9. Predávajúci vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje Nariadeniu ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

IV.10. Predávajúci v súlade s Nariadením poskytuje kupujúcemu, ktorého údaje spracúva, nasledujúce informácie:

- totožnosť a kontaktné údaje predávajúceho a v príslušných prípadoch zástupcu predávajúceho,
- kontaktné údaje prípadnej zodpovednej osoby,
- účely spracúvania, na ktoré sú osobné údaje určené, ako aj právny základ spracúvania,
- ak sa spracúvanie zakladá na čl. 6 ods. 1 písm. f), oprávnené záujmy, ktoré sleduje predávajúci alebo tretia strana,
- okruh príjemcov, alebo kategórie príjemcov osobných údajov, ak existujú,
- v relevantnom prípade informáciu o tom, že predávajúci zamýšľa preniesť osobné údaje do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii,
- dobu uchovávania osobných údajov, resp. kritériá na jej určenie,
- informácie o existencii práva požadovať od predávajúceho prístup k jeho osobným údajom a práva na ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania alebo práva namietať proti spracúvaniu ako aj práva na prenosnosť údajov,
- právo podať sťažnosť dozornému orgánu,
- informácie o tom, či je poskytovanie osobných údajov zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou, alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy, či je kupujúci povinný poskytnúť osobné údaje, ako aj možné následky neposkytnutia takýchto údajov,
- existenciu automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania;

Kupujúci má právo získať od predávajúceho kópiu osobných údajov, ktoré sa spracovávajú a k nej má právo získať aj všetky vyššie uvedené informácie. Za akékoľvek ďalšie kópie o ktoré kupujúci požiada môže predávajúci účtovať poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom na vyhotovenie kópie.

IV.11. Ak kupujúci uplatní svoje právo podľa bodu písomne alebo elektronicky a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo podľa bodu IV.10. žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto Nariadenia.

IV.12. Kupujúci má právo u predávajúceho namietať voči spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu, vrátane profilovania v rozsahu,

v akom súvisí s takýmto priamym marketingom. Ak kupujúci namietne takéto spracúvanie, predávajúci ukončí spracúvanie osobných údajov na účely priameho marketingu odo dňa doručenia takejto námietky predávajúcemu a osobné údaje dotknutého kupujúceho sa na takéto účely už nesmú a nebudú spracúvať.

IV.13. Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať o tom sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR. Ak kupujúci nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.

IV.14. Predávajúci prijme vhodné opatrenia s cieľom poskytnúť kupujúcemu všetky informácie uvedené v bode IV.11 v strečnej, transparentnej, zrozumiteľnej a ľahko dostupnej forme, jasne a jednoducho formulované. Predávajúci poskytne informácie elektronicky alebo v súlade s Nariadením inými prostriedkami, na ktorých sa s kupujúcim dohodne.

IV.15. Informácie o opatreniach, ktoré sa prijali na základe žiadosti kupujúceho, poskytne predávajúci kupujúcemu bez zbytočného odkladu, v každom prípade do jedného mesiaca od doručenia žiadosti.

**IV.16. Predávajúci oznamuje týmto kupujúcemu, že z titulu plnenia uzavretej zmluvy sa pri spracúvaní osobných údajov kupujúceho predpokladá, že osobné údaje kupujúceho budú poskytnuté a sprístupnené nasledovným tretím stranám, resp. okruhom príjemcov:**

- Slovenská pošta, a.s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, IČO: 36631124, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel Sa, Vložka č.803/S
- DHL Parcel Slovensko spol. s. r. o. so sídlom Na pántoch 18, Bratislava-Rača 831 06 IČO: 47927682, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, Oddiel S.r.o. Vložka č. 100759/B

**IV.17. Kupujúci môže od predávajúceho v súvislosti so spracovaním svojich osobných údajov vyžadovať:**

1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o jeho osobe spracúvané
2. účel spracúvania jeho osobných údajov
3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní svojich osobných údajov v informačnom systéme a o jeho stave v rozsahu:
  - identifikačné údaje predávajúceho a zástupcu predávajúceho, ak bol vymenovaný
  - identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak predávajúci pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 ZOOÚ
4. vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné

informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie

5. vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
6. doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre kupujúceho na zaručenie jej práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä:
  - poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak predávajúci získava osobné údaje kupujúceho na základe súhlasu kupujúceho podľa § 11 ZOOÚ, oznámi jej aj čas platnosti súhlasu, a ak kupujúceho povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo zákona, predávajúci oznámi kupujúcemu právny základ, ktorý jej túto povinnosť ukladá, a upovedomí ju o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje - informácie o tretích stranách, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté - okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené, - formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené - tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov
7. opravu jeho nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania. 8. likvidáciu jeho osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie, 9. likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu ZOOÚ alebo iného platného právneho predpisu SR.

**IV.18. Kupujúci môže od predávajúceho v súvislosti so spracovaním svojich osobných údajov vyžadovať:**

1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o jeho osobe spracúvané
2. účel spracúvania jeho osobných údajov
3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní svojich osobných údajov v informačnom systéme a o jeho stave v rozsahu:
  - identifikačné údaje predávajúceho a zástupcu predávajúceho, ak bol vymenovaný
  - identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak predávajúci pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 ZOOÚ
4. vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné

informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie

5. vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
6. doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre kupujúceho na zaručenie jej práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä:
  - poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak predávajúci získava osobné údaje kupujúceho na základe súhlasu kupujúceho podľa § 11 ZOOÚ, oznámi jej aj čas platnosti súhlasu, a ak kupujúceho povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo zákona, predávajúci oznámi kupujúcemu právny základ, ktorý jej túto povinnosť ukladá, a upovedomí ju o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje
  - informácie o tretích stranách, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté
  - okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené,
  - formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené
  - tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov
7. opravu jeho nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania.
8. likvidáciu jeho osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
9. likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu ZOOÚ alebo iného platného právneho predpisu SR.

IV.19. Kupujúci na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietať voči:

1. spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
2. využívaniu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
3. poskytovaní osobných údajov uvedených v § 10

ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu.

IV.20. Kupujúci na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) ZOOÚ vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka kupujúceho je oprávnená, predávajúci je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie kupujúci namietal, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

IV.21. Kupujúci na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u predávajúceho kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu predávajúceho, ktoré by malo pre neho právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Kupujúci má právo žiadať predávajúceho o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom predávajúci je povinný žiadosti kupujúceho vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia predávajúci informuje kupujúceho v lehote podľa ods. 9.18. týchto Obchodných podmienok. Kupujúci nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov kupujúceho, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov predávajúci vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke kupujúceho, alebo ak predávajúci na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov kupujúceho.

IV.22. Ak kupujúci uplatní svoje právo písomne a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom kupujúci doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania.

IV.23. Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať o tom oznámenie Úradu ma ochranu osobných údajov. Ak kupujúci nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.

IV.24. Predávajúci je povinný písomne vybaviť žiadosť kupujúceho podľa tohto čl. týchto obchodných a reklamačných podmienok, resp. vyhovieť požiadavkám kupujúceho podľa ZOOÚ a písomne ho informovať najneskoršie do 30 dní od prijatia žiadosti alebo požiadavky.

IV.25. Obmedzenie práv kupujúceho podľa § 28 ods. 2 ZZOÚ predávajúci bezodkladne písomne oznámi dotknutej osobe a Úradu ma ochranu osobných údajov.

## V. POTVRDENIE OBJEDNÁVKY:

Potvrdenie prijatej objednávky Vám systém zašle automaticky e-mailom. V deň odoslania zásielky kuriérom budete o tom taktiež informovaný e-mailom. Na uvedenú e-mailovú adresu Vám budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom Vašej objednávky.

## VI. DODACIE LEHOTY A PODMIENKY:

Tovar sa doručuje kuriérskou službou DHL. Ak je objednaný tovar zaplatený, alebo objednaný na dobierku a nachádza sa na sklade, je tovar doručený do 2 pracovných dní. Mimo SR 3 až 5 pracovných dní. Ku každej zásielke je priložený originálny daňový doklad (faktúra), ktorý slúži zároveň ako záručný list. V prípade osobného odberu si tieto doklady prevezmete osobne spolu s tovarom. Tovar, ktorý je výsledkom vlastnej objednávky kupujúceho (tovar je gravírovaný alebo vyrábaný na zákazku) môže byť dodaný v iných lehotách ako sú uvedené v týchto obchodných podmienkach.

Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak.

Ak sa predávajúci a kupujúci v kúpnej zmluve nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nespĺnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

Farebné zobrazenie tovaru na monitore nemusí presne zodpovedať reálnym farebným odtieňom ako ich bude kupujúci vnímať v skutočnosti. Zobrazenie farebných odtieňov je okrem iného závislé aj na kvalite zobrazovacieho monitora, resp. iného použitého zobrazovacieho zariadenia.

## VII. SPÔSOB PLATBY ZA TOVAR

**Pri dokončovaní objednávky Vám ponúkame viacero možností platby:**

### 1. ONLINE PLATBA CEZ INTERNETBANKING - TrustPay

Za tovar môžete zaplatiť prevodným príkazom na zabezpečenej stránke Vašej banky s automaticky vopred vyplnenými údajmi o platbe (suma, variabilný symbol). S Vašimi údajmi neprichádzame do kontaktu, sme informovaní iba o úspechu alebo neúspechu transakcie.

### 2. PLATBA CardPay

Objednávku môžete bezpečne uhradiť aj prostredníctvom CardPay účtu.

### 3. PLATBA WebPay

Objednávku môžete bezpečne uhradiť aj prostredníctvom WebPay účtu

### 4. PLATBA PREVODOM

Objednávku môžete uhradiť aj prevodom na náš účet v ČSOB. Údaje k platbe Vám budú zaslané na Váš e-mail, ako aj potvrdenie prijatia objednávky. Ako variabilný symbol uvediete číslo objednávky. Ihneď po prijatí úhrady Vám bude objednávka expedovaná.

## VIII. POPLATKY ZA DORUČENIE A BALENIE TOVARU:

Všetok objednaný tovar je doručovaný za aktuálne ceny našich zmluvných prepravcov bez navýšenia. Objednávateľ má možnosť vybrať si spôsob doručenia aj balenia šperkov!

## IX. NADOBUDNUTIE VLASTNÍCTVA A PRECHOD NEBEZPEČENSTVA ŠKODY NA TOVARE:

IX.1. Prevzatím tovaru na dohodnutom mieste prechádza vlastnícke právo k tovaru na kupujúceho. Kupujúci, ktorý nespĺňa definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona, nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

IX.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď kupujúci alebo tretia osoba splnomocnená kupujúcim prevezme tovar od predávajúceho alebo od jeho zástupcu, povereného doručiť tovar, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď predávajúci umožní kupujúcemu nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## X. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY TOVARU A ZÁRUKA:

Kupujúci je oprávnený prehliadnuť tovar bezprostredne pri jeho prevzatí. Ak je zistené mechanické poškodenie obalu výrobku, je kupujúci povinný skontrolovať stav tovaru a v prípade poškodenia vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie dopravca, nakoľko všetok tovar je poistený. Na základe vyhotoveného záznamu bude zákazníkovi po uzavretí škodnej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový výrobok.

Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po jeho odhalení, tj. ihneď po prvom použití

výrobku. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

#### **Predávajúci nezodpovedá za vady:**

1. Spôsobené mechanickým poškodením tovaru: Roztrhnutie retiazky, rozbitie kameňa, poškrabanie výrobku, zapučenie, pokrivenie, vypadnutie kameňa spôsobené zlomením alebo pokrivením krapne, v ktorej je kameň uchytený, ulomenie zapínania, zalomenie lankových retiazok, prasknutie šínky prsteňa.
2. Poškodenie tovaru spôsobené bežným nosením: Prirodzené opotrebenie ako je, ošúchanie závesných krúžkov na visiacich náušniciach, predratie krúžkov na prívěskoch, predratie očiek na retiazkách, bežné opotrebenie rhodiovaného šperku napríklad spodnej časti prsteňov z bieleho zlata
3. Tovar znehodnotený pri nedodržaní pokynov pre riadnu starostlivosť.
4. Reklamovaný tovar musí byť kompletný.

#### **Záruka:**

Na všetok tovar poskytujeme záruku 24 mesiacov, ak nie je uvedené inak a začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade potreby sprostredkujeme aj pozáručný servis. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

#### **XI. REKLAMÁCIE:**

Pre reklamáciu tovaru platia príslušné ustanovenia občianskeho zákonníka, taktiež i zákona o ochrane spotrebiteľa. Reklamácie je nevyhnutné uplatňovať bez zbytočného odkladu.

V prípade otázok k reklamácii tovaru, nás prosím kontaktujte e-mailom na adresu [info@klenotnictvovalentina.sk](mailto:info@klenotnictvovalentina.sk) alebo telefonicky, vid' kontakty.

#### **Postup pri uplatnení reklamácie:**

1. Kupujúci je povinný vypísať reklamačný formulár, ktorý je na stiahnutie na našej stránke v časti reklamácie, kde uvedie svoje meno a priezvisko, adresu, tel. číslo, číslo objednávky, dátum prebratia

tovaru a popis reklamovanej vady tovaru.

2. Kupujúci je povinný predávajúcemu zaslať kópiu faktúry, ktorá zároveň slúži ako záručný list, ktorú obdržal s objednaným tovarom.
3. Reklamovaný šperk vložíte do ochrannej obálky, odošlite najlepšie poistenou zásielkou, nie však na dobierku! (nie na dobierku a neodporúčame ani balíkom, pretože balíky nám pošta nedoručuje a tým pádom sa predlži čas pre riešenie Vašej výmeny/ vrátenia).

**Pohyb / doručenie Vami odoslanej zásielky** si môžete skontrolovať na stránke slovenskej pošty [www.posta.sk](http://www.posta.sk) v časti sledovanie zásielok. Podacie / sledovacie číslo zásielky nájdete na zadnej strane podacieho lístka. Tovar zaslaný na dobierku nepreberáme.

#### **Do obálky vložte:**

- šperk podľa možnosti v pôvodnom balení
- vyplnený reklamačný formulár
- kópiu faktúry, ktorá zároveň slúži ako záručný list,

*Upozorňujeme o právach spotrebiteľa, podľa ktorého právo na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku nemá spotrebiteľ v prípade zmluvy, ktorej predmetom je vec vyrobená na základe špecifikácií spotrebiteľa prípadne slúži na uspokojenie jeho individualizovaných potrieb. Príkladom takýchto vecí môžu byť prstene vyrobené na individuálnu objednávku veľkostí, taktiež personalizované výrobky (napr. pomocou gravírovania).*

1. V prípade zaslania reklamácie kuriérskou službou nám zmluva uzatvorená s ňou umožňuje skontrolovať reklamovaný tovar spolu s dokumentáciou v prítomnosti vodiča. Doručenie nevhodne zabezpečeného tovaru bez povinnej dokumentácie inými kuriérskymi službami, ktoré si sami zvolíte, môže skomplikovať prevzatie reklamácie v prípade, ak nám tieto kuriérske služby neumožnia pri prevzatí vykonať kontrolné úkony
2. Kupujúci je povinný predávajúcemu zaslať kópiu faktúry, ktorá zároveň slúži ako záručný list, ktorú obdržal s objednaným tovarom (faktúra slúži ako doklad o kúpe aj v prípade reklamácie).

**Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim,** používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, nešetrné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, nesprávnu inštaláciu.

Všetky právom uplatnené opravy sú v záručnej dobe bezplatné. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodborného zásahu do výrobku počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

**Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:**

1. odovzdaním opraveného tovaru,
2. výmenou tovaru,
3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
5. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

Kupujúci má právo uplatniť si počas záručnej doby u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru zakúpeného u predávajúceho za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci. V ostatných prípadoch nebude môcť predávajúci opraviť poškodený tovar v rámci záruky, a v prípade ak kupujúci po upozornení na túto skutočnosť požiada o jeho opravu, bude povinný uhradiť predávajúcemu náklady spojené s vykonaním servisného zásahu a opravou takéhoto tovaru.

Predávajúci informuje o vybavení reklamácie kupujúceho **písomne** na adresu kupujúceho. Spolu s tovarom odošle kupujúcemu aj kópiu vyjadrenie k reklamácií, fotodokumentáciu prijatého a odchádzajúceho tovaru.

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.

Predávajúci je povinný na požiadanie Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI) preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení

reklamácie. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatní počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia alebo osoba splnomocnená výrobcom vyjadrovať sa k reklamáciám. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatní po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Záruka sa nevzťahuje na vady, na ktoré bol v čase uzatvárania zmluvy upozornený alebo o ktorých musel s prihliadnutím k okolnostiam pri uzatváraní zmluvy vedieť.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI) na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých

zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim klenotnictvovalentina.sk Slovenská republika s.r.o. je Slovenská obchodná inšpekcia Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## XII. VÝMENA TOVARU DO 30 DNÍ OD DORUČENIA, POSKYTUJEME VŠAK AJ MOŽNOSŤ INDIVIDUÁLNEJ DOHODY DOBY VÝMENY!

Šperk vložíte do ochrannej obálky. Na túto obálku napíšete adresu odosielateľa ( z ktorej predajne Vám bol tovar odoslaný) a odošlite najlepšie poistenou zásielkou (nie na dobierku, neodporúčame ani balíkom, nakoľko balíky nám pošta nedoručuje, a teda sa predlží čas na riešenie vašej výmeny). Zásielka od Vás musí obsahovať nasledovné:

A - šperk v pôvodnom balení,

B/ - vyplnený výmenný formulár.

( Formulár je na stiahnutie v časti Výmena tovaru).

**Dôležité upozornenie:** pri šperkoch, ktoré neboli skladom a museli ste na nich čakať, teda sa vyrábali až po prijatí Vašej objednávky, alebo boli na želanie zákazníka dodatočne gravírované, ako napríklad obrúčky alebo náramky s platničkou, už nie je možné vymeniť ani vrátiť.

*klenotnictvovalentina.sk si vyhradzuje tiež právo na neschválenie výmeny / vrátenia šperku, ktorý javí známky viditeľného nosenia, povrchového opotrebenia alebo mechanického poškodenia. Vaša výmena bude realizovaná v priebehu 14 dní od doručenia šperku na výmenné oddelenie.*

## XIII. ZRUŠENIE OBJEDNÁVKY:

Každú objednávku môžete zrušiť do 15:00 v deň objednania, ak bola objednávka prijatá do 15:00, alebo do 12:00 ak bola objednávka prijatá predchádzajúci deň po 15:00 e-mailom [info@klenotnictvovalentina.sk](mailto:info@klenotnictvovalentina.sk), alebo telefonicky na čísle +421910233222 a to bez udania dôvodu. Stačí uviesť meno, e-mail, číslo objednávky a popis objednaného tovaru.

Predávajúci má právo zrušiť objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je

uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude kupujúci informovaný telefonicky alebo e-mailom.

V prípade, že kupujúci už zaplatil za zrušenú objednávku na tovar časť alebo celú kúpnu cenu, bude mu táto čiastka vrátená do 14 dní od zrušenia objednávky, bezhotovostným prevodom na ním určený účet alebo poštovým poukazom.

## XIV. Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) v lehote 14 dní od prevzatia tovaru ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku. Spotrebiteľ má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristik a fungovania tovaru. Spotrebiteľ je zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru. Odsúšať teda neznamena začať tovar používať a po niekoľkých dňoch vrátiť predávajúcemu.

Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy v prípade tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť.

Tovar objednaný, upravovaný na zákazku (**ako sú hlavne obrúčky, zásrubné prstene, prstene s kameňmi, retiazky a náramky inej veľkosti aké máme aktuálne na sklade, gravírovanie do šperkov**) je tovarom zhotoveným podľa osobitných požiadaviek zákazníka a **nevzťahuje sa naň možnosť odstúpenia od zmluvy a jeho vrátenia predávajúcemu v zákonnej lehote 14-tich dní.**

Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania z tovarom nad rámec potrebný na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Tovar je potrebné vrátiť vrátane prípadných darčiekov. **Náklady na odoslanie tovaru Predávajúcemu hradí Kupujúci.** Zásielku, ktorú posielate Vy k nám, hradíte Vy. Odporúčame Vám tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme. Tovar zasielajte prosím späť v pôvodnom obale, nepoužívaný a nepoškodený, vrátane príslušenstva (originálny doklad o kúpe, záručný list (ak bol súčasťou), návod na použitie, certifikát atď.). Prímeraná starostlivosť



o tovar musí byť zachovaná. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za stratu alebo poškodenie zásielky.

Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ktorý ponúka predávajúci ani na náklady za doplnkové služby, ak boli predmetom zmluvy a ak došlo k ich úplnému poskytnutiu. (Pri odstúpení od zmluvy Vám budú rovnako refundované náklady dodania tovaru v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý Vám ponúkame, t. j. bežné poštovné za doručenie zásielky Slovenskou poštou)

Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar.

Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ je povinný pri odstúpení od zmluvy zaslať tovar späť najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnou zmlouvou, od ktorej kupujúci odstúpil.

#### **XV. OSOBNÉ DOJEDNANIA PRI KÚPE TOVARU ZO ZLATA**

Zákazník je oprávnený, v lehote 90 dní od dodania tovaru predávajúci, požiadať predávajúceho o spätnú kúpu dodaného tovaru, a to len v prípade, ak predmetom kúpy bol výrobok zo zlata. Uvedené oprávnenie je zákazník povinný uplatniť u predávajúceho písomne, telefonicky alebo emailom vo vyššie uvedenej 90 – dňovej lehote. V prípade výslovného záujmu predávajúceho o spätnú kúpu tovaru je zákazník povinný zaslať predmetný tovar predávajúcemu. Tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý. Odporúčame zaslaný tovar poistiť. Po doručení tohto tovaru predávajúci posúdi stav opotrebovanosti a funkčnosti tovaru a oznámi zákazníkovi v lehote 7 dní od prevzatia tovaru cenu, za ktorú predmetný tovar spätne odkúpi od zákazníka. V prípade akceptácie tejto ceny zákazníkom zaplatí predávajúci zákazníkovi v lehote 3 dní dojednanú cenu. V prípade ak nedôjde k dohode o spätnom odkúpení tovaru, predávajúci vráti tovar zákazníkovi, pričom zákazník je povinný uhradiť predávajúcemu náklady súvisiace so spätným doručením tovaru, ktoré sa uskutoční zaslaním na dobierku alebo poisteným listom.

#### **XVI. MIERY UVÁDZANÉ PRI DANOM PRODUKTE:**

Všetky miery produktu sú merané v najhrubšom a najširšom mieste šperku. Predávajúci nie je zodpovedný za nesprávne pochopenie tohto meracieho systému.

#### **XVII. SÚHLAS S OBCHODNÝMI PODMIENKAMI A REKLAMAČNÝM PORIADKOM:**

Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámil, prečítal ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

#### **XVIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA:**

Všetky právne vzťahy vznikajúce medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkmi sa riadia právnymi predpismi SR. Vo veciach neupravovaných týmito Obchodnými podmienkami sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka.

Meno a priezvisko osoby zodpovednej za prevádzku obchodu a kontaktná adresa elektronickej pošty: info@klenotnictvovalentina.sk,

Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 1.11.2018