

Obchodné podmienky

Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok

TOVA EU, s.r.o.
Mojmírova 2101/4
955 01 Topolčany
IČO: 48 146 234
DIČ: 2120184220
IČ DPH: SK2120184220
OS Nitra, oddiel Sro, vložka číslo: 38822/N

Bankové spojenie:
IBAN: SK13 1111 0000 0015 5644 8008

Mobil: +421 907 984 844
E-mail: eshop@enebire.sk
Príjem objednávok cez e-shop: nonstop
Prevádzková doba: Pondelok až Piatok od 7.00 do 15.30 hod
Zodpovedný vedúci: Pavol Mišenka

Orgán dozoru:
Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
Staničná 9, P.O. BOX 49A
950 50 Nitra 1
tel. č.: 037/772 00 01
e-mail: nr@soi.sk

Článok I.

Vymedzenie pojmov

Prevádzkovateľom internetovej stránky (e-shopu) www.enebire.sk je spoločnosť TOVA EU, s.r.o., so sídlom Mojmírova 2101/4, 95501 Topolčany

Predávajúcim je spoločnosť TOVA EU, s.r.o., so sídlom Mojmírova 2101/4, 95501 Topolčany.

Dodávateľom tovarov a služieb ponúkaných v e-shope www.enebire.sk je spoločnosť TOVA EU, s.r.o., so sídlom Mojmírova 2101/4, 95501 Topolčany.

Kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril záväznú objednávku. Pre účely zákona, najmä zákona č. 102/2014 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

E-shopom je počítačový systém umiestnený v sieti internet s verejným prístupom, ktorý umožňuje objednávanie tovarov a služieb na diaľku prostredníctvom elektronického zariadenia.

Tovarom alebo službou sú všetky produkty zverejnené na stránkach e-shopu, ktoré je možné objednať (majú uvedenú cenu a táto nie je nulová).

Kupujúci plne uznáva elektronickú komunikáciu, predovšetkým prostredníctvom e-shopu, e-mailovej komunikácie ako aj telefonickej komunikácie, pokiaľ je nesporné, že predávajúci komunikuje s kupujúcim alebo ním oprávnenou osobou.

Na vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý vznikol inak ako prostredníctvom elektronických zariadení na diaľku a nejedná sa o vzťah medzi poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti a príjemcom služieb informačnej spoločnosti sa tieto všeobecné obchodné podmienky uplatnia iba v nevyhnutnom rozsahu, ktorý zodpovedá právnym predpisom a logickému usporiadaniu vecí, pokiaľ medzi nimi nebolo dohodnuté inak.

Článok II. Cena

Všetky uvádzané ceny pri tovare sú konečné vrátane 20 % DPH
Predávajúci je viazaný cenou uvedenou na stránke e-shopu v momente vykonania nákupu

Článok III. Objednávka

Objednávka vzniká potvrdením procesu objednávanie v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objednávkového formuláru a jeho odoslania predávajúcemu. Pre správne a riadne vybavenie

objednávky je potrebné vyplniť požadované údaje v objednávke a zvoliť si možnosti dopravy a platby za objednaný tovar alebo služby.

Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s cenou objednaných tovarov a služieb. Objednávka sa jej odoslaním stáva pre kupujúceho záväznou, teda je návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy s predávajúcim.

Kupujúcemu je po odoslaní objednávky v e-shope automaticky generovaný a odoslaný informačný e-mail o tom, že predávajúcemu bola e-shopom doručená objednávka kupujúceho na spracovanie. Tento e-mail nie je potvrdením tovaru v zmysle ods. 4. tohto článku.

Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho vzniká kúpna zmluva, ktorú je možné meniť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi kupujúcim a predávajúcim ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho je elektronická správa predávajúceho odoslaná na e-mailovú adresu kupujúceho alebo krátka textová správa odoslaná na mobilné telefónne číslo kupujúceho, ktoré kupujúci uviedol v jeho objednávke s informáciou v akom rozsahu je akceptácia objednávky kupujúceho nesporná. Elektronická správa predávajúceho, ktorou sa objednávku kupujúceho nepotvrďuje, zamieťa alebo odmieta, resp. inak zreteľne neakceptuje je odmietnutie objednávky kupujúceho.

Ak predávajúci nie je schopný splniť objednávku alebo jej časť v lehote na vybavenie objednávky pri vynaložení maximálneho úsilia a to z dôvodov napr. že tovar sa nevyrába, nie je dostupný u výrobcu alebo na externom sklade dodávateľa, výrobca vykonal tak závažné zmeny, pre ktoré nie je možné realizovať objednávku alebo z dôvodov vyššej moci, môže predávajúci objednávku stornovať o čom kupujúcemu pošle e-mail. Taktiež má predávajúci právo zrušiť objednávku, pokiaľ kupujúci v objednávke uviedol nepravdivé alebo zavádzajúce údaje, ktoré nie je možné overiť, napríklad nesprávny e-mail, telefonický kontakt alebo nesprávna resp. neexistujúca adresa. Ak kupujúci zaplatil preddavok, tento je mu povinný predávajúci vrátiť do 14 dní.

Článok IV. Platobné podmienky

Za tovar a služby v e-shope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:

- a) platba na dobierku (platíte priamo kuriérovi pri preberaní tovaru)
- b) platba prevodom na účet - vopred, tovar bude expedovaný po prijatí peňažných prostriedkov na náš účet,

Doplatky pre jednotlivé možnosti platieb sú uvedené v čl. VI týchto všeobecných obchodných podmienok

Článok V. Dodacie podmienky

Predávajúci je povinný do 30 dní od vytvorenia objednávky zaslať kupujúcemu tovar, ak sa nedohodli inak, alebo ak pri tovare nebola uvedená dlhšia dodacia lehota.

Ak je tovar skladovaný je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase.

Ak sa v objednávke nachádza viacero tovarov a služieb a časť z nich nie je skladovaná, informujeme o tom kupujúceho s možnosťou čiastočných dodávok.

Spolu s tovarom je zákazníkovi zasielaná faktúra (daňový doklad) emailom.

Za miesto plnenia sa považuje miesto, do ktorého je tovar dodávaný.

V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve.

Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeneho predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom:

- a) kuriérskej spoločnosti Packeta
- b) kuriérskej spoločnosti SPS

Článok VI.

Poplatky za prepravu, balné a možnosti platieb

Pri platbe vopred na bankový účet na základe zálohovej faktúry, alebo prostredníctvom platobných brán je cena za dopravu na území SR nasledovná:

Prepravca	Služba	Cena
SPS	Balíkovo, Alzabox	2,70€
SPS	Kuriér SPS	5,30€
Packeta	Z-Point, Z-Box	3,70€
Packeta	SK Packeta Home HD	5,30€
Osobný odber		ZADARMO

Pri platbe na dobierku (platíte pri preberaní kuriérovi) si za dopravné na územie SR účtujeme sumu 1,20 € s DPH

Pri platbe vopred na bankový účet na základe zálohovej faktúry, alebo prostredníctvom platobných brán je doprava na územie CZ spoplatnená sumou 7,80 € s DPH

Platba na dobierku (platíte pri preberaní kuriérovi) pri doprave na územie CZ účtujeme sumu 1,50 € s DPH.

Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť aj na inom ako štandardnom (vyššie uvedenom) postupe pri zasielaní tovaru alebo služieb ako aj cien za tieto služby.

Predávajúci môže zaslať tovar ktorý je okamžite dostupný kupujúcemu a zvyšnú časť objednávky doručí dodatočne v zákonnej lehote, avšak za predpokladu, že kupujúcemu nebude účtované žiadne dodatočné poštovné, okrem toho, ktoré bolo započítané v objednávke.

Článok VII.

Prevod vlastníckeho práva

Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom vyplatenia plnej ceny za predmet kúpnej zmluvy.

Článok VIII. Storno kúpnej zmluvy

Stornovať objednaný tovar alebo službu má kupujúci právo do 24 hodín od vzniku kúpnej zmluvy bez storno poplatku pri tovare, ktorý nie je vyrábaný na zákazku, podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa alebo špeciálne pre jedného spotrebiteľa.

Článok IX. Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa

Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu, najneskôr však momentom, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatiu predmetu reklamácie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.

Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho počas jeho prevádzkových hodín alebo toto odstúpenie podať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch, prípadne takéto uplatnenie práva je možné uplatniť aj v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou - napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Zákona). Odporúčame kupujúcim, aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zasielali doporučené a ako poistenú zásielku. Na odstúpenie od zmluvy môžete využiť nasledovný formulár: Odstúpenia od kúpnej zmluvy, v ktorom je potrebné vyplniť minimálne údaje s označením „*“ - hviezdíčkou.

Tovar nám nezasielajte na dobierku, zásielka nebude prevzatá.

Prevádzkovateľ e-shopu vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. §9 ods. 3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov

preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám.

Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.

Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v §7 ods. 6 písm. a) až l) zákona č.102/2014. Z.z.

Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebných pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

Článok X. Za zmluvné strany sa pokladá predávajúci a kupujúci

Kupujúci je povinný:

- a) prevziať objednaný tovar,
- b) zaplatiť za tovar dohodnutú odplatu predávajúcemu,
- c) prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní.

Predávajúci je povinný:

- a) dodať zákazníkovi tovar v požadovanej kvalite , množstve a v dohodnutej cene,
- b) spolu s tovarom alebo dodatočne zaslať zákazníkovi všetky dokumenty k tovaru ako napríklad faktúru za tovar, reklamačný list, návod na obsluhu v kodifikovanej podobe slovenského jazyka.

Článok XI. Ochrana osobných údajov

Osobné údaje sú spracúvané v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

Prevádzkovateľ neposkytuje osobné údaje kupujúceho tretej osobe, okrem zvolenej prepravnej spoločnosti ktorá zabezpečuje doručenie tovaru alebo služieb, alebo štátnym orgánom v prípade kontroly, prípadne sprostredkovateľovi a to na základe vzájomnej zmluvy uzatvorenej podľa Zákona č. 18/2018 Z.z.

Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť osobné údaje pred ich sprístupnením neoprávneným osobám, prijatím vhodných technických a organizačných opatrení. Taktiež všetci zamestnanci prevádzkovateľa sú povinní dodržiavať mlčanlivosť vo vzťahu k osobným údajom.

Dotknutá osoba má práva vymedzené v zmysle ust. § 19 a nasl. Zákona č. 18/2018 Z.z.o ochrane osobných údajov v znení platných noviel a to konkrétne:

- a) právo na informácie, ktoré je plnená týmto obsahom a obchodnými podmienkami,
- b) právo požadovať prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby - § 21 Zákona spočíva vo Vašom práve dožadovať sa akým spôsobom a na aké účely sú Vaše údaje spracúvané, pričom túto požiadavku môžete adresovať na kontaktný e-mail.,
- c) právo na opravu osobných údajov - § 22 Zákona Vám umožňuje opraviť osobné údaje ak sú neaktuálne,
- d) právo na vymazanie osobných údajov - § 23 Zákona využijete v prípade ak nemáte záujem, aby prevádzkovateľ ďalej spracúval osobné údaje,
- e) právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov - § 24 Zákona uplatníte v prípade ak sa domnievate, že osobné údaje boli spracúvané v rozpore so zákonom,
- f) právo namietiť spracovanie osobných údajov - § 27 Zákona,
- g) právo na prenosnosť osobných údajov,
- h) právo podať podnet na dozorný orgán vo vzťahu k spracúvaným osobným údajom

Prevádzkovateľ od kupujúceho získava nasledovné osobné údaje: názov firmy, titul, meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, fakturačná adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, ktoré sú spracúvané za účelom korektného vybavenia Vašej objednávky. Tieto osobné údaje sú uchovávané po dobu 10 rokov pre účely archivácie. V rámci vybavenia objednávky dochádza k spracúvaniu osobných údajov za účelom vystavenia faktúr, vystavenia skladových (dodacích) listov, zabezpečenia dopravy ako aj účtovania v účtovníctve.

Tieto stránky zaznamenávajú vašu IP adresu, informácie o čase koľko času strávite prezeraním tých stránok a informácie o tom z akých stránok k nám prichádzate. Cookies sú textové súbory, ktoré sú ukladané vo vašom počítači a používajú sa aj na meranie návštevnosti stránky a prispôbenie zobrazenia stránok a vďaka týmto súborom Vám dokážeme ponúknuť kvalitnejší. Preto tieto súbory vnímame ako náš oprávnený záujem. Niektoré súbory cookies sú súbormi tretích strán, napr. Youtube, Google a podobne.

Súbory cookies si môžete kedykoľvek vymazať alebo ich zbieranie nastaviť priamo v nastaveniach internetového prehliadača. Ak chcete odmietnuť zbieranie súborov cookies nastavte si to vo svojom internetovom prehliadači.

Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov v e-shope na účely e-mailového marketingu, súhlasil so zasielaním e-mailových správ na kontaktnú e-mailovú adresu.

Osobné údaje pre e-mailové marketingové účely v rozsahu meno a priezvisko, e-mailová adresa sú poskytnuté na dobu piatich rokov. Tieto osobné údaje nie sú poskytované tretím stranám.

Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite mažeme. Odhlásenie je možné aj prostredníctvom odškrtnutia políčka v užívateľskom účte používateľa (ak kupujúci požiadalo vytvorenie užívateľského účtu). Z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na účely e-mailového marketingu.

Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov v e-shope na účely SMS marketingu súhlasil so zasielaním SMS správ na kontaktné telefónne číslo.

Osobné údaje pre SMS marketingové účely v rozsahu meno a priezvisko, telefónne číslo sú poskytnuté na dobu piatich rokov.

Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite mažeme. Odhlásenie je možné aj prostredníctvom odškrtnutia políčka v užívateľskom účte používateľa (ak kupujúci požiadalo vytvorenie užívateľského účtu). Z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na účely e-mailového marketingu.

Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite mažeme. Odhlásenie je možné aj prostredníctvom odškrtnutia políčka v užívateľskom účte používateľa (ak kupujúci požiadalo vytvorenie užívateľského účtu). Z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na účely e-mailového marketingu.

Článok XII.

Náhrada škody pri neprevzatí tovaru

Predávajúci má právo na náhradu škody (podľa ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka), v prípade že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval resp.

neodstúpil od zmluvy a zároveň od dopravcu neprevzal tento tovar alebo po výzve predávajúceho si v prípade zvolenia osobného odberu tovar neprevzal v určenej lehote na odber. Týmto konaním kupujúci porušil svoju povinnosť uvedenú v čl. X bod 2. písm, a), podľa ktorého je kupujúci povinný prevziať objednaný tovar.

Pri určovaní výšky náhrady škody predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň má právo si účtovať i ušlý zisk.

Predávajúci má právo a neuplatniť si právo na náhradu škody alebo si uplatniť toto právo len z časti.

Článok XIII. Záverečné ustanovenia

Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých všeobecných obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke predávajúceho.

Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok sú aj reklamačné podmienky.

Odoslaním objednávky kupujúci si prečítal všeobecné obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky.

Tieto podmienky boli vypracované v rámci projektu certifikácie e-shopu nakupujbezpecne.sk

Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti k nahliadnutiu kupujúcim ako i sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu.

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 o žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania,

spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov/146987s>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Inak neupravené vzťahy v týchto všeobecných obchodných podmienkach ako v ich neoddeliteľných súčiastiach (prílohách) sa riadia podľa príslušných ustanovení predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb, Zákona č. 250/2007 Z.z., Zákona č. 102/2014 Z.z., Zákona č. 122/2013 Z.z., Zákona č.22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.

V prípade uzatvorenia inej zmluvy s kupujúcim s inými podmienkami, majú podmienky uvedené v zmluve prednosť pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. mája 2021.

V Topolčanoch ,1. mája 2021

Pavol Mišenka
konateľ spoločnosti

Reklamačné podmienky internetového obchodu(e-shopu)

neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom spotrebiteľa.

Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 12 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok.

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne, v deň jeho prevzatia.

Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.

Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:

- a) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
- b) nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie
- c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru podľa návodu,
- d) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
- e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
- f) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živej pohrome.

Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Za vadu nie je možné považovať, ako vyplýva už z povahy veci doba jej minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby, ktorá môže byť obmedzená na kratší čas. Doba minimálnej trvanlivosti, doba použiteľnosti,

doba spotreby alebo obdobná doba je uvedená na tovare ak takémuto označeniu tovar podlieha.

Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na našu adresu uvedenú nižšie avšak nie na dobierku alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a popis vady alebo odporúčame priložiť vyplnený Reklamačný formulár spolu s dokladom o kúpe. Reklamáciu je vhodné zaslať písomne (poštou) alebo osobne.

Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

a) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby táto bola bezodplatne, včas a riadne odstránená, pričom táto vada musí byť odstránená bez zbytočného odkladu,

b) kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,

c) predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú vec, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,

d) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu používaniu veci má kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy. Také isté právo

ma kupujúci v prípade ak síce ide o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať,

e) ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. O výsledku reklamačného konania je spotrebiteľ informovaný v zákonnej lehote.

Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko sa tovar pri preprave môže poškodiť. Odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený.

Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia predávajúceho.

Kontakt TOVA EU, s.r.o., Mojmirova 2101/4, 955 01 Topolčany, eshop@enebire.sk

V Topolčanoch, 1. mája 2021

Zásady ochrany osobných údajov

Zásady ochrany osobných údajov v zmysle článku 13

V zmysle článku 13 a príslušných recitálov Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie“) a zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“).

Účelmi spracúvania osobných údajov sú dôvody, pre ktoré sa spracúvajú osobné údaje dotknutých osôb (zamestnancov, klientov) v našich informačných systémoch na presne určených právnych základoch. Účely sú konkrétne určené, výslovne uvedené a oprávnené, pričom pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb dodržiavame zásadu zákonnosti podľa článku 6 a 9 Nariadenia (jednotlivé účely a právne základy sú uvedené v prílohe týchto Zásad ochrany osobných údajov).

Dotknuté osoby, o ktorých sú spracúvané osobné údaje v našich informačných systémoch pre konkrétne vymedzené účely si môžu uplatniť písomne alebo elektronicky nasledovné práva:

a) Právo na prístup k osobným údajom - ide o právo získať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú Vaše osobné údaje ako aj právo získať prístup k týmto údajom, a to v rozsahu účelov a doby spracúvania, kategórie dotknutých osobných údajov, okruhu príjemcov, o postupe v každom automatickom spracúvaní, prípadne o následkoch takéhoto spracúvania. Ako prevádzkovateľ máme právo použiť všetky primerané opatrenia na overenie totožnosti dotknutej osoby, ktorá žiada o prístup k údajom, najmä v súvislosti s online službami a identifikátormi (článok 15, recitál 63, 64 Nariadenia).

b) Právo na opravu nesprávnych a doplnenie neúplných osobných údajov (článok 16, recitál 65 Nariadenia).

c) Právo na výmaz - „zabudnutie“ tých osobných údajov, ktoré už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získali a spracúvali; pri odvolaní súhlasu, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva; pri nezákonnom spracúvaní; ak sa osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou informačnej spoločnosti (pri deťoch), a to za naplnenia podmienok uvedených v článku 17, recitál 65, 66

d) Právo na obmedzenie spracúvania je možné uplatniť, ak ako dotknutá osoba napadnete správnosť osobných údajov a ostatných náležitostí v zmysle článku 18, recitálu 67 Nariadenia, a to formou dočasného presunutia vybraných osobných

údajov do iného systému spracúvania, zamedzenia prístupu používateľov k vybraných osobným údajom alebo dočasné odstránenie spracúvania.

e) Právo na prenosnosť osobných údajov je právo Vami poskytnuté osobné údaje do našich informačných systémov na základe súhlasu alebo plnenia zmluvy preniesť k ďalšiemu prevádzkovateľovi v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte, pokiaľ je to technicky možné aj za naplnenia podmienok článku 20, recitálu 68 Nariadenia v prípade, ak sa spracúvanie vykonáva automatizovanými prostriedkami. Uplatňovaním tohto práva je dotknutý článok 17 Nariadenia. Právo na prenosnosť údajov sa nevzťahuje na spracúvanie nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej nám ako prevádzkovateľovi.

f) Bez toho, aby boli dotknuté akékoľvek iné správne alebo súdne prostriedky nápravy, máte ako dotknutá osoba právo podať v zmysle článku 77 Nariadenia sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR, ak sa domnievate, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú, je v rozpore s Nariadením alebo zákonom o ochrane osobných údajov.

Ako dotknutá osoba máte tiež právo kedykoľvek namietat' z dôvodov týkajúcich sa konkrétnej situácie proti spracúvaniu Vašich osobných údajov, taktiež ak je spracúvanie nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sledujeme ako prevádzkovateľ alebo tretia strana (okrem spracúvania vykonávanom orgánmi verejnej moci pri plnení ich úloh), s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú Vaše záujmy alebo základné práva a slobody ako dotknutej osoby, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov (najmä ak je dotknutou osobou dieťa). Ak sa osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu, ako dotknutá osoba máte právo kedykoľvek namietat' proti spracúvaniu Vašich osobných údajov, na účely takéhoto priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom.

TOVA EU, s.r.o., Mojmírova 2101/4, 955 01 Topolčany prijala ako prevádzkovateľ informačného systému všetky primerané personálne, organizačné a technické opatrenia za účelom maximálnej ochrany Vašich osobných údajov s cieľom v čo najväčšej miere znížiť riziko ich zneužitia, úniku a podobne. V zmysle našej povinnosti vyplývajúcej z článku 34 Nariadenia Vám ako dotknutým osobám oznamujeme, že ak nastane situácia, že ako prevádzkovateľ porušíme ochranu Vašich osobných údajov spôsobom, ktorým pravdepodobne povedie k vysokému riziku pre práva a slobody fyzických osôb, bez zbytočného odkladu Vám túto skutočnosť oznámime.

UPOZORNENIE: z dôvodu dodržiavania zásady minimalizácie sú všetky Vami poskytnuté osobné údaje nevyhnutnou zákonnou alebo zmluvnou požiadavkou pre

naplnenie účelu ich spracúvania. Neposkytnutie povinných údajov nevyhnutných na uzatvorenie zmluvy môže mať za následok neuzavretie zmluvného vzťahu.

V prípade akýchkoľvek otázok súvisiacich s ochranou Vašich osobných údajov vrátane uplatnenia Vašich práv v zmysle Nariadenia a zákona o ochrane osobných údajov Vás prosíme, aby ste nás kontaktovali.

Kontaktné údaje: emailová adresa eshop@enebire.sk alebo číslo +421 907 984 844