

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi predávajúcim a kupujúcim v rámci zmluvných vzťahov uzavretých prostredníctvom E-shopu na webových stránkach www.matrace-relaxpur.sk.

Všetky informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov sú obsiahnuté v zásadách spracúvania osobných údajov, ktoré nájdete tu : <https://www.matrace-relaxpur.sk/matrac/ochrana-osobnych-udajov>

Ako určíte viete, tak komunikujeme primárne na diaľku. Preto aj pre našu Zmluvu platí, že sú použité prostriedky komunikácie na diaľku, ktoré umožňujú, aby sme sa spolu dohodli bez súčasnej fyzickej prítomnosti Nás a Vás.

Ak niektorá časť Podmienok odporuje tomu, čo sme si spoločne schválili v rámci procesu Vášho nákupu na Našom E-shope, bude mať táto konkrétna dohoda prednosť pred týmito Podmienkami.

1. VÝKLAD POJMOV

- 1.1. **Cena** je finančná čiastka, ktorú budete hradiť za Tovar;
- 1.2. **Cena za dopravu** je finančná čiastka, ktorú budete hradiť za doručenie Tvaru, a to vrátane ceny za jeho zabalenie;
- 1.3. **Celková cena** je súčet Ceny a Ceny za dopravu;
- 1.4. **DPH** je daň z pridanej hodnoty podľa platných právnych predpisov;
- 1.5. **E-shop** je internetový obchod prevádzkovaný Nami na adrese www.matrace-relaxpur.sk, na ktorom bude prebiehať nákup Tvaru;
- 1.6. **Faktúra** je daňový doklad vystavený v súlade so zákonom o dani z pridanej hodnoty na Celkovú cenu;
- 1.7. My sme spoločnosť **RM-real, s.r.o.**, so sídlom : Stred 160 (ulica . Štúra) , 023 54 Turzovka
IČO : 47115319, **DIČ** : 2023758099, **IČ DPH** : SK2023758099 , registrovaná: Okresný súd Žilina, vložka č. 58841/L, e-mail info@matrace-relaxpur.sk telefónne číslo 0905745938, právnymi predpismi označovaná ako **predavajúci** ;
- 1.8. **Objednávka** je Váš neodvolateľný návrh na uzavretie Zmluvy o kúpe Tvaru s Nami;
- 1.9. **Tovar** je všetko, čo môžete nakúpiť na E-shope;
- 1.10. **Užívateľský účet** je účet zriadený na základe Vami uvedených údajov, ktorý umožňuje uchovanie zadaných údajov a uchovávanie histórie objednaného Tvaru a uzavretých zmlúv;
- 1.11. **Vy** ste osoba nakupujúca na Našom E-shope, právnymi predpismi označovaná ako **kupujúci**;
- 1.12. **Zmluva** je kúpna zmluva dohodnutá na základe riadne vyplnenej Objednávky zaslanej prostredníctvom E-shopu, a je uzavretá vo chvíli, kedy od Nás dostanete potvrdenie (doručované e-mailom) Objednávky.

2. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A POUČENIE

- 2.1 Kúpa tovaru je možná len cez webové rozhranie E-shopu : www.matrace-relaxpur.sk.
- 2.2 Pri nákupe Tvaru je Vašou povinnosťou poskytnúť Nám všetky informácie správne a pravdivo. Informácie, ktoré ste Nám poskytli pri objednaní Tvaru budeme teda považovať za správne a pravdivé.

3. UZATVORENIE ZMLUVY

- 3.1 Zmluvu s Nami je možné uzavrieť iba v slovenskom jazyku.
- 3.2 Zmluva je uzatváraná na diaľku prostredníctvom E-shopu, pričom náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku hradíte Vy. Tieto náklady sa však nijako nelíšia od základnej sadzby, ktorú hradíte za používanie týchto prostriedkov (teda najmä za prístup k internetu), žiadne ďalšie náklady účtované Nami teda nad rámec Celkovej ceny nemusíte očakávať. Odoslaním Objednávky súhlasíte s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku.

- 3.3 K tomu, aby sme mohli Zmluvu uzavrieť, je potrebné, aby ste na E-shope vytvorili návrh Objednávky. V tomto návrhu musia byť uvedené nasledovné údaje:
- A) Informácie o nakupovanom Tovare (na E-shope označujete Tovar, o ktorého nákup máte záujem, tlačidlom „**Pridať do košíka**“);
 - B) Informácie o Cene, Cene za dopravu, DPH, spôsobu platby Celkovej ceny a požadovanom spôsobe doručenia Tovar; tieto informácie budú zadané v rámci tvorby návrhu Objednávky v rámci používateľského prostredia E-shopu, pričom informácie o Cene, Cene za dopravu, DPH a Celkovej cene budú uvedené automaticky na základe Vami zvoleného Tovar a spôsobu jeho doručenia;
 - C) Vaše identifikačné údaje slúžiace k tomu, aby sme mohli doručiť Tovar, najmä teda **meno, priezvisko, doručovaciu adresu, telefónne číslo a e-mailovú adresu**; bez týchto identifikačných údajov Vám **nie je možné** objednaný tovar **doručiť**. Pri chybné uvedenom alebo nevyplnenom identifikačnom údají bude Vaša objednávka stornovaná (odstúpenie od zmluvy) do 7 dní od výzvy na doplnenie týchto údajov.

3.4 V priebehu tvorby návrhu Objednávky môžete až do doby jej vytvorenia údaje meniť a kontrolovať. Po vykonaní kontroly prostredníctvom stlačenia tlačidla „**objednať s povinnosťou platby**“ Objednávku vytvoríte. Pred stlačením tlačidla musíte ale ešte potvrdiť Vaše oboznámenie sa a súhlas s týmito Podmienkami, v opačnom prípade nebude možné Objednávku vytvoriť. K potvrdeniu a súhlasu slúži zaškrtnuté políčko. Po stlačení tlačidla „**objednať s povinnosťou platby**“ budú všetky vyplnené informácie odoslané priamo Nám.

3.5 Vašu objednávku Vám v čo najkratšom čase po tom, kedy Nám bude doručená, potvrdíme správou odoslanou na Vašu e-mailovú adresu zadanú v Objednávke. Súčasťou potvrdenia o **prijatí objednávky** bude zhrnutie návrhu Objednávky a tieto Podmienky, pričom v stave objednávky bude uvedené „**objednané**“. Ak Vami objednaný tovar bude **skladom** a možno ho **odoslať**, bude Vám potvrdené e-mailom v prijatej objednávke z našej strany zmena stavu objednávky na „**vybavuje sa**“ a až vtedy dochádza k **uzavretiu** Zmluvy medzi Nami a Vami. Podmienky v znení účinnom k dňu objednania tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

3.6 Môžu nastať aj prípady, kedy Vám nebudeme môcť Objednávku potvrdiť „**vybavuje sa**“. Ide najmä o situácie, kedy Tovar nie je dostupný alebo prípady, kedy objednáte **väčší počet** kusov Tovar, než koľko je z našej strany umožnené. Informáciu o maximálnom počte kusov Tovar Vám však vždy v rámci E-shopu následne poskytneme a nemala by pre Vás byť teda prekvapivá. V prípade, že nastane akýkoľvek dôvod, pre ktorý nemôžeme Objednávku potvrdiť zmenou stavu na „**vybavuje sa**“, budeme Vás kontaktovať a zašleme Vám ponuku na uzavretie Zmluvy v pozmenenej podobe oproti Objednávke. Zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, kedy Našu ponuku potvrdíte.

3.7 V prípade, že v rámci E-shopu alebo v návrhu Objednávky bude uvedená zjavne chybná Cena najmä v dôsledku technickej chyby, nie sme povinní Vám Tovar za túto Cenu dodať ani v prípade, kedy ste dostali potvrdenie Objednávky, a teda došlo k uzavretiu Zmluvy. V takejto situácii Vás budeme bezodkladne kontaktovať a zašleme Vám ponuku na uzatvorenie novej Zmluvy v zmenenej podobe oproti Objednávke. Nová Zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, kedy Našu ponuku potvrdíte. V prípade, že Našu ponuku nepotvrdíte ani v lehote 3 dní od jej odoslania, sme oprávnení od uzatvorenej Zmluvy odstúpiť. Za zjavnú chybu v Cene sa považuje napríklad situácia, kedy Cena nezodpovedá obvyklej cene u iných predajcov alebo chýba či je navyše číslica.

3.8 V prípade, kedy dôjde k uzavretiu Zmluvy, Vám vzniká záväzok na zaplatenie Celkovej ceny.

4. CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY, VÝHRADA VLASTNÍCKÉHO PRÁVA

4.1 Cena je vždy uvedená v rámci E-shopu, v návrhu Objednávky a samozrejme v Zmluve. V prípade rozporu medzi Cenou uvedenou pri Tovare v rámci E-shopu a Cenou uvedenou v návrhu Objednávky sa uplatní Cena uvedená v návrhu Objednávky, ktorá bude vždy totožná s cenou v Zmluve. V rámci návrhu Objednávky je tiež uvedená Cena za dopravu, prípadne podmienky, kedy je doprava zadarmo.

4.2 Celková cena je uvedená vrátane DPH vrátane všetkých poplatkov stanovených osobitnými právnymi predpismi.

- 4.3 Ceny produktov uvedené na stránke www.matrace-relaxpur.sk internetového obchodu sú stanovené cenníkom predávajúceho výhradne pre nákup cez internetový obchodný systém. Ceny uvedené v cenníku môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod... Platná cena produktu bude vždy oznámená pri **overovaní návrhu objednávky**.
- 4.4 Platbu Celkovej ceny od Vás budeme požadovať po uzavretí Zmluvy a pred odovzdaním Tovar. Úhradu Celkovej ceny môžete vykonať nasledujúcimi spôsobmi:
- Bankovým prevodom.** Informácie pre vykonanie platby Vám zašleme v rámci potvrdenia Objednávky. V prípade platby bankovým prevodom je Celková cena splatná do 7 dní. Údaje pre uskutočnenie úhrady, t.j. **variabilný symbol (číslo objednávky)** a **číslo účtu** v tvare IBAN : SK85 8330 0000 0027 0263 9238, budú uvedené v návrhu objednávky. Ak pri zvolenej platbe prevodom nebude Celková cena uhradená v lehote **7 dní** od doručenia návrhu objednávky, sme oprávnený od uzatvorenej zmluvy odstúpiť.
 - Dobierkou.** V takom prípade dôjde k platbe pri doručení Tovar oproti odovzdaniu Tovar. V prípade platby dobierkou je Celková cena splatná pri prevzatí Tovar. Tovar je možné uhradiť v závislosti od doručovacej kuriérskej spoločnosti (GEIS a DPD) v hotovosti alebo platobnou kartou (len DPD).
 - V hotovosti** pri osobnom odbere. V hotovosti je možné uhradiť Tovar v prípade prevzatia v Našej prevádzke na adrese Ľudovíta Štúra 34, Turzovka a to len po Našom doručení o zmene stavu objednávky na „**vybavuje sa**“. Ak pripravený tovar z objednávky pre osobný odber kupujúci neprevezme do **7 dní**, sme oprávnení od uzatvorenej zmluvy odstúpiť. V prípade platby v hotovosti pri osobnom odbere je Celková cena splatná pri prevzatí Tovar.
- 4.5 Faktúra bude vystavená v elektronickej podobe po uhradení Celkovej ceny a bude zaslaná na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v Objednávke. Faktúra bude tiež spolu so záručným listom fyzicky priložená k Tovar.
- 4.6 Vlastnícke právo k Tovar na Vás prechádza až potom, čo zaplatíte Celkovú cenu a Tovar prevezmete. V prípade platby bankovým prevodom je Celková cena zaplatená pripísaním na Naš účet, v ostatných prípadoch je zaplatená v okamih uskutočnenia platby.

5. DORUČENIE TOVARU, PRECHOD NEBEZPEČENSTVA NÁHODNEJ SKAZY A NÁHODNÉHO ZHORŠENIA PREDMETU KÚPY

- 5.1 Tovar Vám bude doručený spôsobom podľa Vašej voľby, pričom môžete vyberať z nasledujúcich možností:
- Osobný odber** na Našej prevádzke Ľudovíta Štúra 160, 023 54 Turzovka v Po - Pia od 8.00 - 11.30 a 13.00 - 15.30 a to najskôr 24 hodín po potvrdení objednávky „**vybavuje sa**“.
 - Dopravou predávajúceho** / interná preprava v lehote do 10 dní od potvrdenia objednávky.
 - Doručenie kuriér** prostredníctvom dopravných spoločností GEIS a DPD a to len po prvé vchodové dvere domu uvedenom v adrese doručenia.
- 5.2 Tovar je možné doručiť iba v rámci Slovenskej republiky.
- 5.3 Doba doručenia Tovar vždy závisí na jeho dostupnosti a od zvoleného spôsobu doručenia a platby. Predpokladaná doba doručenia Tovar Vám bude oznámená v potvrdení Objednávky. Doba uvedená na E-shope je len orientačná a môže sa líšiť od skutočnej doby dodania. V prípade osobného odberu na prevádzke Vás vždy o možnosti vyzdvihnutia Tovar budeme informovať prostredníctvom e-mailu a to najskôr 24 hodín od potvrdenia objednávky „**vybavuje sa**“.
- 5.4 Pri preberaní Tovar od dopravcu je Vašou povinnosťou skontrolovať neporušenosť obalu Tovar a v prípade akéhokolvek poškodenia túto skutočnosť bezodkladne oznámiť dopravcovi a

Nám. V prípade, že došlo k poškodeniu obalu, ktoré svedčí o neoprávnenej manipulácii a vstupe do zásielky, nie je Vašou povinnosťou Tovar od dopravcu prevziať.

- 5.5 Tovar ste povinný prevziať v dohodnutom mieste a čase. Ak si doručovaný Tovar neprevezmete podľa predchádzajúcej vety, e-mailom Vám oznámime, kde si môžete Tovar prevziať, vrátane lehoty na jeho prevzatie alebo Vám Tovar na základe Vašej písomnej žiadosti zaslanej najneskôr do 14 dní od kedy ste si mali Tovar prevziať, opätovne doručíme, pričom sa zaväzujete nám uhradiť všetky náklady spojené s opätovným doručením Tovarom. V prípade, kedy porušíte svoju povinnosť prevziať Tovar, s výnimkou prípadov podľa čl. 5.4 týchto Podmienok, nemá to za následok porušenie Našej povinnosti Vám Tovar doručiť. Zároveň to, že Tovar neprevezmete, nie je odstúpenie od Zmluvy medzi Nami a Vami. Ak Tovar neprevezmete ani v dodatočnej lehote, vzniká Nám právo od Zmluvy odstúpiť z dôvodu Vášho podstatného porušenia Zmluvy. Ak sa rozhodneme tohto práva využiť, je odstúpenie účinné v deň, kedy Vám toto odstúpenie doručíme. Odstúpenie od Zmluvy nemá vplyv na nárok na náhradu vzniknutej škody v sume skutočných nákladov na pokus o doručenie Tovarom, prípadne ďalšieho nároku na náhradu škody, ak vznikne.
- 5.6 Ak je z dôvodov vzniknutých na Vašej strane Tovar doručovaný opakovane alebo iným spôsobom, než bolo v Zmluve dohodnuté, je Vašou povinnosťou nahradiť Nám náklady s týmto opakovaným doručením spojené. Platobné údaje pre zaplatenie týchto nákladov Vám zašleme na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve a sú splatné do 14 dní od doručenia e-mailu.
- 5.7 Nebezpečie škody na Tovare na Vás prechádza v okamihu, keď ho prevezmete. V prípade, keď Tovar neprevezmete, s výnimkou prípadov podľa čl. 5.3 týchto Podmienok, prechádza na Vás nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia Tovarom v okamihu, kedy ste mali možnosť ho prevziať, ale z dôvodov na Vašej strane k prevzatiu nedošlo. Prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia Tovarom pre Vás znamená, že od tohto okamihu nesiete všetky dôsledky spojené so stratou, zničením, poškodením či akýmkoľvek znehodnotením Tovarom.
- 5.8 V prípade, že Tovar nebol v E-shope uvedený ako skladom a bola uvedená orientačne doba dostupnosti, budeme Vás vždy informovať v prípade:
- mimoriadneho výpadku výroby Tovarom, pričom Vám vždy oznámime novú očakávanú dobu dostupnosti alebo informácie o tom, že nebude možné Tovar dodať;
 - omeškania s dodaním Tovarom od nášho dodávateľa, pričom Vám vždy oznámime novú očakávanú dobu dodania.
- 5.9 V prípade, že nebudeme schopní Vám Tovar dodať ani do 30 dní od potvrdenia Objednávky, a to z akéhokoľvek dôvodu, Vy ste oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
- 5.10 V prípade, ak štandardná doba doručenia Tovarom je dlhšia ako 30 dní od potvrdenia Objednávky, budeme Vás o tom vopred informovať, najmä prostredníctvom informácie o orientačnej dobe dostupnosti Tovarom uverejnenej na E-shope a zaslaním osobitného e-mailu so žiadosťou o potvrdenie, že beriete na vedomie túto dodaciu lehotu Tovarom. Ak nebudete s touto dodacou dobou súhlasiť, máte právo od Zmluvy odstúpiť.

6. PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

6.1 Úvodné ustanovenie k zodpovednosti za vady

6.1.1 Zaväzujeme sa, že Vám Tovar dodáme v požadovanej kvalite, množstve a bez väd.

6.1.2 Zodpovedáme za vady, ktoré má Tovar pri jeho prevzatí. Pri použitom Tovare nezodpovedáme za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedáme za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

6.1.3 Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia Tovar z Vašej strany.

6.1.4 Ak dôjde k výmene Tovar, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Tovar z Vašej strany.

6.1.5 Vaše práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak ich neuplatníte v záručnej dobe. Avšak práva zo zodpovednosti za vady pri Tovare, ktorý sa rýchlo kazí, musíte uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak Vaše práva zaniknú.

6.2 Zaručujeme, že v dobe prechodu nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia Tovar podľa čl. 5.6 Podmienok je Tovar bez väd, najmä, že:

- a) má vlastnosti, ktoré sme si s Vami dohodli, a pokiaľ neboli výslovne dohodnuté, potom také, ktoré sme pri popise Tovar uviedli, prípadne také, ktoré možno vzhľadom na povahu Tovar očakávať;
- b) je vhodný na účely, ktoré sme uviedli alebo na účely, ktoré sú pre Tovar tohto typu obvyklé;
- c) zodpovedá akosti alebo vyhotoveniu dohodnutej vzorky, ak bola kvalita alebo vyhotovenie stanovené podľa vzorky;
- d) je v zodpovedajúcom množstve a hmotnosti;
- e) spĺňa požiadavky na neho kladené osobitnými právnymi predpismi;
- f) nie je zaťažené právami tretích strán.

6.3 Podmienky uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

6.3.1 Pri prevzatí Tovar ste povinný Tovar dôkladne prezrieť a skontrolovať. V prípade zistenia zjavných väd (napr. mechanického poškodenia) ste povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu spôsobom podľa bodu 6.4.1. nižšie. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných väd na Tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti Tovar, nebudeme prihliadať.

6.3.2 Právo zo zodpovednosti za iné vady (skryté vady), ste povinný uplatniť spôsobom podľa bodu 6.4.1. nižšie bez zbytočného odkladu po tom, čo ste vadu na Tovare zistili, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. Záruka sa vzťahuje len na výrobné vady Tovar a vady spôsobené mechanickým poškodením. Právo zo zodpovednosti za vady nemôžete uplatniť najmä na vady **spôsobené opotrebením**, mechanickým poškodením, používaním Tovar v nevhodných podmienkach, používaním a ošetrovaním výrobku iným spôsobom ako je určené v návode na použitie a ošetrovanie. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené užívaním osobou, ktorá ma vyššiu hmotnosť ako je doporučená maximálna ortopedická záťaž. Záruka sa nevzťahuje na zmeny vlastností výrobku, ktoré vznikli v priebehu užívania v dôsledku **bežného opotrebenia**, či prirodzených zmien vlastností materiálu napr. zmena farby.

6.3.3 Pod **bežným opotrebovaním** sa rozumie zmena farby použitých penových materiálov, ktorá môže byť spôsobená atmosférickými vplyvmi(napr. svetlom, vlhkosťou a podob. ..., opotrebovanie poťahu (napr. zvlhnutie materiálu, zmena rozmerov, vznik hrčiek), čiastočné zmäknutie použitých (výplňových) materiálov, trvalá deformácia (preležanie, elasticita), ktorá **nepresahuje 10%** celkovej výšky jadra matraca alebo chyby a nedostatky vzniknuté nedodržaním pravidiel a základov správneho používania a údržby uvedených v návode na používanie.

6.3.4 Nie ste oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vadu v prípade, ak ste o vade vedeli pred prevzatím Tovar, resp. sme Vás na ňu upozornili alebo Vám z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z Ceny Tovar.

6.3.5 Konkrétne záručné a servisné podmienky sú uvedené v príslušných záručných listoch vybraných produktov, ktoré kupujúci dostane pri kúpe produktu spolu s faktúrou.

6.4 Uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu (reklamácie)

6.4.1 V prípade, že bude mať Tovar vadu, teda najmä ak nebude splnená niektorá z podmienok podľa čl. 0.2, môžete Nám takú vadu oznámiť a uplatniť práva zo zodpovednosti za vady (teda Tovar reklamovať) zaslaním e-mailu, či listu na Naše adresy uvedené pri Našich identifikačných údajoch, prípadne osobne

na Našej prevádzkarni. Pre reklamáciu môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z Našej strany, ktorý tvorí **prílohu č. 1** Podmienok, alebo vyplniť formulár na webovej adrese: <https://www.matrace-relaxpur.sk/reklamacny-formular>

- 6.4.2 Vo Vašom oznámení, ktorým si uplatňujete reklamáciu uveďte predovšetkým popis vady Tovarú a Vaše identifikačné údaje, vrátane e-mailu, na ktorý máte záujem dostať vyrozumie o spôsobe vybavenia reklamácie, a tiež uveďte, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady, špecifikovaných v bode 6.5.4. až 6.5.8., si uplatňujete.
- 6.4.3 Pri uplatnení reklamácie nám predložte aj doklad o kúpe Tovarú (**faktúru**) alebo **číslo objednávky** (faktúra – priložená pri dodaní tovarú) , a to za účelom preukázania jeho kúpy u Nás, inak nie sme povinní Vašu reklamáciu uznať. Pre uplatnenie reklamácie nie je potrebný záručný list, ktorý je vždy priložený k faktúre.
- 6.4.4 Za deň začatia reklamačného konania považujeme deň doručenia vadného Tovarú spolu s príslušnými dokladmi (podľa bodu 6.4.3). V prípade, ak je Vaše podanie, ktorým si uplatňujete reklamáciu, neúplné (najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľné, neobsahuje požadované dokumenty a pod.), písomne, najmä e-mailom si od Vás vyžiadame doplnenie podanej reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia Vášho doplneného podania.
- 6.4.5 Ak nedoplníte podanú reklamáciu v zmysle bodu 6.4.4. tohto článku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia Našej výzvy podľa bodu 6.4.4. tohto článku, budeme považovať Vaše podanie za neopodstatnené.

6.5 Vybavenie reklamácie

- 6.5.1 Na základe Vášho rozhodnutia, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) (špecifikovaných v bode 6.5.4. až 6.5.8.) uplatňujete, určíme spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Vašej reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tovarú, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Vašej reklamácie.
- 6.5.2 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, reklamáciu vybavíme ihneď, v odôvodnených prípadoch môžeme reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie máte právo od Zmluvy odstúpiť alebo máte právo na výmenu Tovarú za nový tovar, ak je to možné.
- 6.5.3 O vybavení reklamácie Vám vydáme písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a o jej vybavení Vás budeme informovať prostredníctvom e-mailu. V prípade, ak bude reklamácia uznaná, zašleme Vám opravený Tovar alebo Tovar vymeníme za nový tovar alebo Vám vrátime zaplatenú Cenu Tovarú, ak sa nedohodneme inak.
- 6.5.4 Ak ide o vadu, ktorú môžeme odstrániť, máte právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Vadu Tovarú odstránime bez zbytočného odkladu.
- 6.5.5 Namiesto odstránenia vady môžete požadovať výmenu Tovarú, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovarú, výmenu tejto súčasti, a to v prípadoch ak Nám tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Cenu Tovarú alebo závažnosť vady.
- 6.5.6 Namiesto odstránenia vady Tovarú môžeme vždy vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak Vám to nespôsobí závažné ťažkosti.
- 6.5.7 Ak ide o vadu Tovarú, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby ste Tovar mohli riadne užívať ako tovar bez vady, máte právo na výmenu Tovarú alebo máte právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva Vám prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale nemôžete pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovar riadne užívať.
- 6.5.8 Ak ide o iné neodstrániteľné vady, máte právo na primeranú zľavu z Ceny Tovarú.

- 6.5.9 Reklamáciu vybavíme odovzdaním opraveného Tovar, výmenou Tovar, vrátením Ceny Tovar, vyplatením primeranej zľavy z Ceny Tovar, písomnou výzvou na prevzatie plnenia (Tovar) alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 6.6 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady a reklamácia Tovar sa riadi ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), a **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 o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“).
- 6.7 V prípade, že ste podnikateľom, je Vašou povinnosťou oznámiť a vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po tom, čo ste ju mohli zistiť, najneskôr však do 3 dní od prevzatia Tovar.
- 6.8 V prípade, že ste spotrebiteľ, máte právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytnú pri spotrebnom Tovar v lehote 24 mesiacov od prevzatia Tovar.

7. ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

- 7.1 K odstúpeniu od Zmluvy, teda k ukončeniu zmluvného vzťahu medzi Nami a Vami od jeho začiatku, môže dôjsť z dôvodov a spôsobmi uvedenými v tomto článku, prípadne v ďalších ustanoveniach Podmienok, v ktorých je možnosť odstúpenia výslovne uvedená.
- 7.2 V prípade, že ste spotrebiteľ, teda osoba kupujúca Tovar mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti, máte v súlade s ustanovením § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku právo **odstúpiť od Zmluvy** bez uvedenia dôvodu v lehote **14 dní** odo dňa doručenia Tovar. V prípade, že sme uzavreli Zmluvu, ktorej predmetom je niekoľko druhov Tovar alebo dodanie niekoľkých častí Tovar, začína táto lehota plynúť až dňom dodania poslednej časti Tovar, a v prípade, že sme uzavreli Zmluvu, na základe ktorej Vám budeme Tovar dodávať pravidelne a opakovane, začína plynúť dňom dodania prvej dodávky. Od Zmluvy môžete odstúpiť akýmkoľvek preukázateľným spôsobom (najmä zaslaním e-mailu alebo listu na Naše adresy uvedené pri Našich identifikačných údajoch). Pre **odstúpenie od zmluvy** môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z Našej strany, ktorý tvorí **prílohu č. 2** Podmienok, alebo vyplniť formulár na webovej adrese: <https://www.matrace-relaxpur.sk/matrace/storno>
- 7.3 Ani ako spotrebiteľ však nemôžete od Zmluvy odstúpiť v prípadoch, keď je predmetom Zmluvy:
- Tovar, ktorého Cena závisí od pohybu cien na finančného trhu nezávislých na Našej vôli a môže k nim dôjsť počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy;
 - Tovar, ktorý bol zhotovený podľa vašich osobitných požiadaviek, ktorý bol vyrobený pre Vás na mieru alebo Tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa;
 - Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze a Tovar, ktorý bol po dodaní nenávratne zmiešaný s iným;
 - Tovar v uzavretom obale, ktorý bol z obalu vyňatý a z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov ho nie je vhodné vrátiť;
- 7.4 Lehota na odstúpenie podľa čl. 7.1 Podmienok sa považuje za zachovanú, ak Vám v jej priebehu odošlete oznámenie, že od Zmluvy odstupujete.
- 7.5 V prípade odstúpenia od Zmluvy Vám bude kúpna Cena vrátená do 14 dní odo dňa účinnosti odstúpenia na účet, z ktorého bola pripísaná, prípadne na účet zvolený v odstúpení od Zmluvy. Suma však nebude vrátená skôr, než Vám Tovar vrátite či preukázate, že došlo k jeho zaslaniu späť k Vám. Tovar Vám prosím vracajte čistý, pokiaľ možno zabalený do fólie tak, aby sa pri preprave nezašpinil.

- 7.6 V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa čl. 7.1 Podmienok ste povinní v lehote do 14 dní od odstúpenia Nám Tovar zaslať, odovzdať Tovar Nám na prevádzke: Štúrova 34, 023 54 Turzovka alebo Nám poverenej osobe (kuriérskej službe GEIS, DPD) na prevzatie Tovar, pričom nesiete náklady na vrátenie Tovar k Nám. To neplatí ak sa dohodneme, že si Tovar vyzdvihneme osobne alebo prostredníctvom Nami poverenej osoby v rámci internej prepravy. Lehota je zachovaná, ak bol Tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Vy máte naopak nárok na to, aby sme Vám vrátili len kúpnu Cenu, nakoľko najlacnejší spôsob dodania Tovar, ktorý pre dodanie Tovar ponúkame je doprava - ŠTANDARD PREPRAVA SR - 0€.
- 7.7 Ak sa rozhodnete pre vrátenie tovaru odovzdaním nami poverenej kuriérskej službe GEIS alebo DPD v závislosti od toho, ktorá Vám tovar doručovala, bude Vám cena za dopravu odrátaná z kúpnej ceny za vrátený tovar.
Výpočet ceny prepravy podľa kuriérskej služby, ktorá Vám tovar doručovala.

<u>Kuriérska služba GEIS – cargo:</u>			
hmotnosť tovaru	do 10 kg	do 15 kg	nad 15 kg
cena prepravy	15€	20€	25€
<u>Kuriérska služba DPD– parcel:</u>			
hmotnosť tovaru	do 5 kg	do 10 kg	nad 10 kg
cena prepravy	6€	8€	12€

Pre objednávku prepravy na vrátenie tovaru môžete použiť tento formulár :

<https://www.matrace-relaxpur.sk/matrac/doprava-objednavka>

- 7.8 Za škodu zodpovedáte v prípadoch, kedy bude Tovar poškodený v dôsledku Vášho nakladania s ním inak, než je nutné s ním nakladať s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti. Spôsobenú škodu Vám v takom prípade vyúčtujeme potom, čo Nám Tovar bude vrátený a splatnosť vyúčtovanej čiastky je 14 dní. V prípade, že sme Vám ešte nevrátili Cenu, sme oprávnení pohľadávku z titulu nákladov započítať na Vašu pohľadávku na vrátenie Ceny.
- 7.9 My sme oprávnení odstúpiť od Zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti Tovar, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovar dohodnutého v Zmluve prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia Našich povinností zo Zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého Nášho úsilia, ktoré možno od Nás spravodlivo požadovať, nie sme schopní Vám Tovar dodať v lehote určenej týmito Podmienkami. V týchto prípadoch sme povinní Vás o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať a vrátiť Vám už uhradenú Celkovú cenu za Tovar, a to v lehote 14 dní od dňa oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Uhradenú Celkovú cenu za Tovar Vám vrátime rovnakým spôsobom akým ste Celkovú cenu uhradil Vy, pričom tým nie je dotknuté právo sa s Vami dohodnúť na inom spôsobe vrátenia platby, ak v súvislosti s tým Vám nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- 7.10 Od Zmluvy sme oprávnený odstúpiť aj v prípade, ak ste Tovar neprevzali do 5 pracovných dní odo dňa, keď Vám vznikla povinnosť Tovar prevziať.

8. PODÁVANIE PODNETOV A SŤAŽNOSTÍ

- 8.1 Ako spotrebiteľ ste oprávnení podávať podnety a sťažnosti písomne, a to prostredníctvom e-mailu na: info@matrace-relaxpur.sk.
- 8.2 O posúdení podnetu alebo sťažnosti Vás budeme informovať e-mailom zaslaným na Váš e-mail.

- 8.3 Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, so sídlom v Žiline, ul. Predmestská 71, 011 79 Žilina, tel. č.: 041/7632130.
- 8.4 Podnet na vykonanie kontroly, ak nie ste spokojní s vybavením Vášho podnetu alebo sťažnosti môžete podať aj elektronicky prostredníctvom platformy dostupnej na webovej stránke <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>.

9. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU SO SPOTREBITEĽMI

- 9.1 Máte právo obrátiť sa na Nás so žiadosťou o nápravu, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na: info@rm-real.eu, ak nie ste spokojní so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva. Ak odpovieme na Vašu žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „Subjekt“) podľa zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení sporov“).
- 9.2 Subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR. <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
- 9.3 Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.
- 9.4 Ďalej máte právo začať mimosúdne riešenie sporov on-line prostredníctvom platformy ODR dostupnej na webovej stránke https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297, resp. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1 Predávajúci má právo podľa charakteru objednaných produktov vyzvať spotrebiteľa k osobnej prehliadke a osobnému odberu produktu (vzťahuje sa len špeciálne varianty, rozmery matracov – výroba na mieru). V týchto prípadoch bude spotrebiteľ kontaktovaný a bude s ním dohodnutý ďalší postup. Pokiaľ spotrebiteľ už uhradil kúpnu cenu, bude mu táto čiastka prevedená späť na účet z ktorého bola pripísaná, pokiaľ sa nedohodnú inak.
- 10.2 Ak Náš a Váš právny vzťah obsahuje medzinárodný prvok (teda napríklad budeme zasielať tovar mimo územia Slovenskej republiky), bude sa vzťah vždy riadiť právom Slovenskej republiky. Ak ste však spotrebiteľia, nie sú týmto dojednaním dotknuté Vaše práva vyplývajúce z právnych predpisov.
- 10.3 Všetku písomnú korešpondenciu si s Vami budeme doručovať elektronickou poštou (e-mailom). Naša e-mailová adresa je uvedená u Našich identifikačných údajov. My budeme doručovať korešpondenciu na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve, v Užívateľskom účte alebo cez ktorú ste nás kontaktovali.
- 10.4 Zmluvu je možné meniť len na základe našej písomnej dohody. My sme však oprávnení zmeniť a doplniť tieto Podmienky, táto zmena sa však nedotkne už uzatvorených Zmlúv, ale len Zmlúv, ktoré budú uzavreté po účinnosti tejto zmeny. Informácie o zmene Vám zašleme na Vašu e-mailovú adresu najmenej 14 dní pred účinnosťou tejto zmeny. Pokiaľ od Vás do 14 dní od zaslanie informácie o zmene nedostaneme výpoveď uzatvorenej Zmluvy na pravidelné a opakované dodávky Tovar, stávajú sa nové podmienky súčasťou našej Zmluvy a uplatnia sa na ďalšiu dodávku Tovar nasledujúcu po účinnosti zmeny. Výpovedná doba v prípade, že výpoveď podáte, činí **2 mesiace**.
- 10.5 V prípade vyššej moci alebo udalostí, ktoré nemožno predvídať (prírodná katastrofa, pandémie, prevádzkové poruchy, výpadky subdodávateľov a pod.), nenesieme zodpovednosť za škodu spôsobenú v dôsledku alebo súvislosti s prípadmi vyššej moci alebo nepredvídateľnými udalosťami, a ak tento stav trvá po dobu dlhšiu ako 10 dní, máme My aj Vy právo od Zmluvy odstúpiť.

- 10.6 Prílohou Podmienok je vzorový formulár pre reklamáciu a vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy.
- 10.7 Zmluva vrátane Podmienok je archivovaná v elektronickej podobe u Nás, ale nie je Vám prístupná. Vždy však tieto Podmienky a potvrdenia Objednávky so zhrnutím Objednávky dostanete e-mailom a budete teda mať vždy prístup k Zmluve aj bez Našej súčinnosti. Odporúčame vždy potvrdenie Objednávky a Podmienky uložiť.
- 10.8 Na Našu činnosť sa nevzťahujú žiadne kódexy správania podľa § 3 ods. 1 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 10.9 Tieto podmienky nadobúdajú účinnosť od 01.12.2021

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Osobné údaje kupujúcich umožňujú previesť nevyhnutné účtovné operácie, vyhotoviť daňový doklad (faktúru) požadovaný zmluvnými stranami, prípadne slúžia pre účely identifikácie platby kupujúceho vykonanou bankovým prevodom.

Osobné údaje Vás (zákazníkov) sú, u prevádzkovateľa internetového obchodu www.matrace-relaxpur.sk spoločnosťou RM-real, s.r.o., Rudolfa Jašíka 566/11, 023 54 Turzovka, **IČO: 286 31 366** **email: info@matrace-relaxpur.sk**, **tel: +421905745938** spracované v súlade s Nariadením EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov /GDPR/ (ďalej aj Nariadenie) a v súlade s zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj Zákon)

1. osobné údaje, ktoré ste prevádzkovateľovi, ako zmluvnej strane, poskytli pri uzatváraní obchodného vzťahu objednaním dodania tovaru v e-shope a jeho zakúpením, sú u prevádzkovateľa spracované pre účel predaja zakúpeného tovaru, jeho doručenia a pre účel prípadnej reklamácie zakúpeného tovaru
2. osobným údajom sa rozumie meno, priezvisko, adresa, email, telefónne číslo a identifikačné číslo fyzickej alebo právnickej osoby
3. osobné údaje sú u prevádzkovateľa spracované na právnom základe zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
4. príjemcami osobných údajov môžu byť Finančná správa SR, Štátna obchodná inšpekcia, sprostredkovateľ poskytujúci kuriérské a prepravné služby spoločnosť GEIS (Geis SK s.r.o., Trňanská 6, 960 01 Zvolen) a DPD (Direct Parcel Distribution SK s.r.o., Technická 7, 821 04 Bratislava)
5. osobné údaje, ktoré ste prevádzkovateľovi poskytli pri zasielaní poštovej korešpondencie, sú u prevádzkovateľa spracované pre účel evidovania došlej a odosielanej pošty a na právnom základe zákona č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zmien
6. spracovanie osobných údajov zákazníka začína vyplnením registračného alebo objednávkového formulára a udelením Vášho súhlasu k spracovaniu osobných údajov pre doručenie objednávky tovaru z webovej stránky www.matrace-relaxpur.sk
7. osobné údaje sú spracované automaticky v elektronickej podobe v systéme inPage a uložené v dátových serveroch spoločnosti ZONER s.r.o., Kopčianska 94, 85101 Bratislava, IČO: 35770929
8. osobné údaje nie sú poskytované iným príjemcom osobných údajov ako je uvedené v bode 4 týchto podmienok a správca vynaloží maximálne úsilie, aby nedošlo k neoprávnenému spracovaniu osobných údajov a nebudú prenášané do krajín EU a iných tretích krajín

Tieto zásady spracovania osobných údajov sú platné od 01. 05. 2018.