## Obchodné a reklamačné podmienky

Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope www.trnkasvet.sk medzi predávajúcim a kupujúcim podľa zákona č. 102/2014 z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

Prevádzkovateľom obchodu (eshopu) na stránke trnkasvet.sk je fyzická osoba **Mária Trnková - TRNKAsvet, so sídlom Predmier 341, 013 51 , Slovensko**, IČO: 53708458, DIČ: 1084771424, tel. číslo: +421 944 155 975 a email: info@trnkasvet.sk.
Zapísaná v obchodnom registri Okresného úradu Žilina, číslo živnostenského registra: 580-70574

Kupujúcim je akákoľvek osoba, ktorá uzatvorí zmluvu s predávajúcim, a to odoslaním elektronickej objednávky prostredníctvom e-shopu na stránke trnkasvet.sk.

Kupujúci je spotrebiteľom, ak ide o fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Ak kupujúci uvedie v rámci uzatvárania zmluvy svoje identifikačné číslo (IČO) alebo DIČ, má sa za to, že v právnom vzťahu s predávajúcim ide o kupujúceho-podnikateľa.

Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI). Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj je Predmestská 71, P.O.BOX B-89, 011 79 Žilina

## Objednávka tovaru

1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim v jednej z nasledovných foriem:
	* kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho (prostredníctvom nákupného košíka na webovej stránke predávajúceho),
	* e-mailovou správou kupujúceho zaslaného predávajúcemu,
	* telefonickou objednávkou kupujúceho predávajúcemu.
2. Po predchádzajúcom prijatí objednávky vydá predávajúci kupujúcemu potvrdenie, označené ako „Potvrdenie objednávky“, o akceptovaní objednávky formou e-mailu alebo telefonicky. Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho sa nepovažuje za akceptovanie objednávky.
3. Potvrdenie objednávky predávajúcim obsahuje nasledovné údaje:
	* dostupnosť a termín dodania tovaru kupujúcemu,
	* názov a cenu tovaru, cenu prepravy,
	* adresu miesta doručenia tovaru spolu s menom kontaktnej osoby,
	* podmienky a spôsob prepravy.

## Cena tovaru

Všetky ceny produktov v obchode trnkasvet.sk sú uvedené v konečnej hodnote s DPH. K cene objednaného tovaru sa ešte pripočítava cena za dopravu podľa zvoleného spôsobu doručenia, príp. cena za spôsob platby na dobierku.

1.  Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu cenu tovaru dohodnutú v potvrdení objednávky vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len „kúpna cena“).

2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny kurzu slovenskej koruny a zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.

3. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote uvedenej v potvrdení objednávky, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

4. Predávajúci nie je platcom DPH.

5. K základnej cene objednávky je pripočítaná cena za dopravu tovaru podľa toho, aký spôsob doručenia si kupujúci vyberie. Aktuálna sadzba je viditeľná priamo v objednávke (pri každom spôsobe dopravy). Platba je možná iba v EUR .

6. Daňový doklad (faktúru) posiela predávajúci kupujúcemu spolu s tovarom.

## Spôsoby platby

## Predávajúci akceptuje platbu za objednaný tovar spôsobmi, ktoré sú uvedené na stránke trnkasvet.sk. Súčasťou objednávky na e-shope je povinnosť kupujúceho zaplatiť cenu predávajúcemu za objednaný tovar.

V súčasnosti je možné platiť za objednaný tovar troma spôsobmi:

1. vopred bankovým prevodom na číslo účtu SK8483605207004205374004,
2. online platba kartou prostredníctvom platobnej brány Payout
3. na dobierku za príplatok vo výške 1,30 €.

Tovar posielaný mimo územie Slovenskej republiky je možné platiť v internetovom obchode trnkasvet.sk len vopred bankovým prevodom na vyššie uvedené číslo účtu.

V prípade výroby produktu na mieru, podľa osobitých požiadaviek kupujúceho, sa dohodnutá cena za objednávku platí len vopred bankovým prevodom na vyššie uvedené číslo účtu.

## Spôsoby dopravy a poštovné

Tovar posielame prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučený list 1. triedy alebo balík na adresu (kuriér).

Cena prepravy zásielok je paušálna, v prípade dobierky sa k cene poštovného započítava ešte príplatok vo výške 1,30 €.

Cena dopravy je v závislosti od spôsobu doručenia a platby v rámci Slovenskej republiky nasledovná:

1. Slovenskou poštou pri platbe vopred: 2,80 €,
2. Slovenskou poštou s dobierkou: 4,10 €,
3. Kuriérom pri platbe vopred: 4 €,
4. Kuriérom s dobierkou: 5,30 €.

Cena dopravy do Českej republiky:

Českou poštou len pri platbe vopred: 5,50 €.

Cena dopravy do Rakúska:

Rakúskou poštou len pri platbe vopred: 7,50 €.

## Dostupnosť a dodacia lehota

Objednávky sa snažíme vybavovať v čo najkratšom čase. Vyrobený tovar (tovar, ktorý je skladom) zvyčajne odosielame v priebehu 1–4 pracovných dní od prijatia objednávky na dobierku alebo v priebehu 1–4 pracovných dní od prijatia úhrady za objednávku pri platbe vopred.

Tovar, ktorý bude vyrábaný na objednávku (tovar, ktorý nie je skladom), zvyčajne odosielame v priebehu 1–2 pracovných týždňov od prijatia objednávky na dobierku alebo v priebehu 1–2 pracovných týždňov od prijatia úhrady za objednávku pri platbe vopred. Ak nie je dodacia lehota uvedená pri produkte, platí, že predávajúci dodá kupujúcemu tovar najneskôr do 30 dní.

O odoslaní objednávky je zákazník informovaný prostredníctvom emailu.

Doba odoslania tovaru v prípade objednávky rôznych produktov s rôznym stavom skladu (s rôznou dostupnosťou) je rovná dobe odoslania produktu s najdlhšou dobou odoslania.

Vyhradzujeme si právo na predĺženie doby odoslania tovaru v prípade objednávky tovaru v rádovo väčšom počte kusov (5 a viac ks) pri produkte na objednávku. Vyhradzujeme si právo na predĺženie doby odoslania tovaru aj v prípade objednávky produktu vyrábaného na mieru, podľa osobitých požiadaviek kupujúceho. Rovnako si vyhradzujeme právo na predĺženie doby odoslania tovaru v prípade, že sa vyskytnú nepredvídateľné okolnosti. O každom predĺžení doby odoslania tovaru je kupujúci bezodkladne informovaný.

Po odoslaní objednávky, tj. po odovzdaní tovaru prepravcovi, je však nutné ešte počítať s dobou pre jeho samotné doručenie daným prepravcom na zvolenú adresu doručenia. Doba doručenia v rámci SR zvyčajne býva 1–3 pracovné dni.

Doručenie objednávky odo dňa odoslania trvá mimo Slovenskú republiku nasledovne:

1. Česká republika: 2–7 pracovných dní,
2. Rakúsko: 4–10 pracovných dní,

Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie tovaru zavinené nesprávne uvedenými kontaktnými údajmi.

V prípade, že má doručovaná zásielka viditeľne poškodený obal, odporúčame takúto zásielku od prepravcu nepreberať a ihneď na mieste podať reklamáciu o poškodení doručovaného tovaru.

## Odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie tovaru

Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v lehote do 14 dní od prevzatia tovaru. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy aj pred prevzatím tovaru.

V prípade, že sa kupujúci rozhodne odstúpiť od zmluvy, je potrebné, aby túto skutočnosť oznámil predávajúcemu a to napr. zaslaním tohto vyplneného formulára (alebo iného vlastného formátu vyhlásenia) na emailovú adresu info@trnkasvet.sk.

Odstúpenie od zmluvy je možné oznámiť aj v písomnej podobe odoslaním na poštovú adresu: Mária Trnková, Mládežnícka 341, 013 51 Predmier, prípadne je možné ho doručiť aj prostredníctvom iného trvalého nosiča.

Predávajúci je povinný kupujúcemu vrátiť uhradenú sumu za objednávku vrátane nákladov na dopravu a prípadné ďalšie poplatky spojené s úhradou objednávky, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia. Vrátenie úhrady bude realizované rovnakým spôsobom, akým zákazník realizoval platbu danej objednávky. Spôsob platby môže byť zmenený len v tom prípade, ak s tým zákazník súhlasí a nebudú mu účtované žiadne poplatky.

Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu pre vrátenie tovaru: Mária Trnková, Mládežnícka 341, 013 51 Predmier alebo ho osobne priniesť predávajúcemu. Zákazník znáša náklady na vrátenie tovaru a tiež aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Vrátený tovar je odporúčané zaslať ako poistený balík na adresu vrátenia tovaru: Mária Trnková, Mládežnícka 341, 013 51 Predmier, vrátenie tovaru zásielkou na dobierku nie je možné akceptovať.

**Zákazník nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa (tovar vyrobený na základe mier dodaných kupujúcim alebo tovar personalizovaný podľa požiadaviek kupujúceho).** Predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia, alebo z hygienických dôvodov a ktorého obal bol po dodaní porušený.

Predávajúci je oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť do okamihu odoslania tovaru najmä z dôvodu momentálne vzniknutej nedostupnosti materiálu na výrobu objednaného tovaru kupujúcim. O odstúpení je však predávajúci povinný bezodkladne informovať kupujúceho na emailovú adresu zadanú kupujúcim v objednávke. Pred odstúpením je predávajúci oprávnený ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie. Kupujúci má právo náhradné plnenie odmietnuť a odstúpiť od kúpnej zmluvy. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú finančné prostriedky vrátené kupujúcemu do 14 dní na účet, z ktorého boli finančné prostriedky zaplatené, odo dňa oznámenia nedostupnosti tovaru kupujúcemu, resp. od odmietnutia poskytnutého náhradného plnenia kupujúcim.

## Reklamácia tovaru a záručná doba

Súčasťou každej vybavenej objednávky je elektronická alebo papierová faktúra, ktorá zároveň slúži ako dodací a záručný list.

Na všetok predávaný tovar je poskytovaná zákonom stanovená záručná doba 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom. Zákazník si právo na reklamáciu musí uplatniť teda v lehote tejto doby, po uplynutí záruky zákazník stráca právo na uplatnenie reklamácie.

Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť prijať tovar na reklamáciu v prípade, že kupujúci nevie preukázať kúpno-predajný vzťah napr. faktúrou, dodacím listom, záručným listom, potvrdením objednávky z e-shopu a pod., alebo ak tovar už nie je v záručnej dobe.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením. Záruka sa podľa zákona nevzťahuje na opotrebenie spôsobené obvyklým užívaním veci (napríklad opotrebovanie tovaru nosením a praním, ktorým sa prirodzene mení vzhľad výrobku) a nemožno ju tak zamieňať so životnosťou výrobku. Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

Produkty vyrábané podľa osobitých požiadaviek kupujúceho budú zhotovené podľa vopred spísanej a odsúhlasenej špecifikácie pre tento vyrábaný produkt, a preto dodatočne požadované zmeny budú možné len na základe novej alebo doplnenej objednávky.

Prípadnú reklamáciu odporúčame najprv oznámiť prostredníctvom emailu info@trnkasvet.sk.

Reklamovaný tovar pošlite spolu s dokladom o úhrade tovaru a popisom vady na adresu vrátenia tovaru: Mária Trnková, Mládežnícka 341, 013 51 Predmier. Tovar posielaný na reklamáciu musí byť z hygienických dôvodov čistý. Reklamovaný tovar prosíme neposielať na dobierku.

Predávajúci sa zaväzuje informovať kupujúceho do 3 pracovných dní od prijatia reklamácie o oprávnenosti reklamácie a o postupe vybavenia. V prípade oprávnenej reklamácie sa predávajúci zaväzuje reklamáciu vybaviť do 30 dní od jej doručenia.

Pri identifikácii vady reklamovaného tovaru predávajúci postupuje podľa zákonných ustanovení Občianskeho zákonníka (§ 622 a 623). Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa).

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

## Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Rovnako aj nároky predávajúceho voči kupujúcemu môžu byť uplatnené prostredníctvom európskej platformy.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia 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/>.

Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Záverečné ustanovenia

Obchodné podmienky sú platné do doby vydania nových obchodných podmienok.

Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom na internetovej stránke trnkasvet.sk v deň odoslania elektronickej objednávky vtedy, ak nie je medzi účastníkmi písomne dohodnuté inak.

V Predmieri dňa 1. 4. 2021