

Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti EURO RS s.r.o. pre elektronický obchod „EURO RAPID SHOP“.

Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok určujú hlavné zásady a princípy obchodných vzťahov medzi kupujúcim a spoločnosťou EURO RS s.r.o., ako prevádzkovateľom elektronického obchodu s názvom „EURO RAPID SHOP“ na internetovej stránke www.rapidshop.sk.

1. Základné pojmy

Dodávateľ, predávajúci, prevádzkovateľ - obchodná spoločnosť EURO RS s.r.o. so sídlom Pribinova 1103/102, 960 01 Zvolen, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č.: 14154/S.

Deň zápisu do obchodného registra: 11. 01. 2008.

Dodávateľ je platcom DPH.

IČO: 43 898 785

DIČ: 2022522227

IČ DPH: SK2022522227

Telefón:+421 905 601 977

E-mail: office@rapidshop.sk

Číslo bankového účtu pre bezhotovostné platby: OTP Banka Slovensko, a.s.: 10150264/5200

Orgán dohľadu: Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica

Kupujúci – v elektronickom obchode zaregistrovaná fyzická osoba, alebo právnická osoba, ktorá odoslala po vlastnej autorizácii elektronickú objednávku, spracovanú systémom obchodu.

Elektronická objednávka - odoslaný elektronický formulár, obsahujúci informácie o kupujúcom, zoznam objednaného tovaru z ponuky obchodu a cenu tohto tovaru, spracovaný systémom obchodu alebo e-mail odoslaný na adresu dodávateľa.

Tovar – produkty alebo služby, ktoré sa nachádzajú v ponuke spoločnosti EURO RS s.r.o. pre nákup prostredníctvom elektronického obchodu „EURO RAPID SHOP“.

Tieto všeobecné obchodné podmienky bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti prevádzkovateľa (dodávateľa) a kupujúceho a vo svojom aktuálnom znení tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy.

2. Spôsob objednávania tovaru

Objednávať tovar kupujúcim je spravidla možné on-line priamo na stránkach elektronického obchodu 24 hodín denne. Pokiaľ z nejakého dôvodu nie je možné priame objednanie tovaru, kupujúci zašle objednávku ako obyčajný e-mail na e-mailovú adresu predávajúceho, kde uvedie presný názov tovaru, počet objednaných kusov, presnú adresu dodania a telefónne číslo. Podmienkou pre platnosť objednávky je vyplnenie všetkých povinne označených údajov v internetovom objednávkovom formulári. Objedávka je zároveň návrhom kúpnej zmluvy, ku ktorej uzavretiu sa vyžaduje uhradenie platby kupujúcim na účet predávajúceho, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Po zaslaní objednávky predávajúci overí zaslané údaje a potvrdí prijatie objednávky. Záväzná sa považuje potvrdenie e-mailové, prípadne telefonické, a to také, ktoré je realizované po predchádzajúcom odoslaní elektronickej objednávky (potvrdenie o prijatí objednávky do systému nie je považované za záväzná). Kontakt nutný k potvrdeniu objednávky vykonáva spravidla predávajúci po overení platby za tovar, dostupnosti a prípadného termínu dodania požadovaného tovaru. Predávajúcim potvrdená objednávka (alebo jej časť) je považovaná za záväznú pre obe strany, ak nedôjde k porušeniu podmienok dohodnutých v čase potvrdenia. Za podstatné podmienky sa považujú hlavne obsah objednávky (presná špecifikácia tovaru a jeho počet), cena za tovar a prepravu, spôsob a termín doručenia. Odoslaním záväznej objednávky vyjadruje kupujúci súhlas so všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti EURO RS s.r.o.

3. Povinnosti predávajúceho

Predávajúci sa zaväzuje dodať:

- druh a množstvo tovaru v kúpnej cene a za platobných podmienok, ktoré platia v deň odoslania objednávky,
- tovar, ktorý vyhovuje normám, predpisom a nariadeniam platným na území SR.

Predávajúci nezodpovedá za:

- oneskorené dodanie tovaru zavinené nesprávne udanou adresou kupujúceho (prijímateľa),
- prípadné nedodanie tovaru, ku ktorému došlo vinou výrobcu (dodávateľa) v dôsledku akéhokoľvek obmedzenia prípadne zrušenia distribučných práv alebo iných nepredvídateľných prekážok,
- výber tovaru zákazníkom. Ak po prevzatí zásielky zákazník zistí, že tovar už má alebo nezodpovedá jeho predstavám, takýto tovar sa nepovažuje za oprávnenú reklamáciu.

4. Povinnosti kupujúceho

Kupujúci sa zaväzuje:

- zaplatiť za tovar kúpnu cenu vo výške a v zmysle platobných podmienok platných v deň odoslania objednávky,
- objednaný tovar prevziať, skontrolovať neporušenosť obalov a v prípade akýchkoľvek závad tieto bezodkladne oznámiť predáváčemu.

5. Storno objednávky

Storno objednávky zo strany kupujúceho

Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany predávajúceho. Po záväznom potvrdení objednávky môže kupujúci stornovať záväznú objednávku iba v prípade, že predávajúci nesplní dohodnuté podmienky dodania. V prípade stornovania záväznej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predáváčemu škodu vzniknutú týmto jednaním. Predávajúci uplatní právo na úhradu škody najmä v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. Storno poplatok môže byť až do výšky 100% z celkovej ceny tovaru.

Storno objednávky zo strany predávajúceho

Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť (neprijať) objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:

- objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť s kupujúcim (chybne uvedené telefónne číslo, nedostupnosť a pod.)
- tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci je povinný bezodkladne kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet alebo adresu v lehote 15-tich kalendárnych dní.

6. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Tovar zakúpený v elektronickom obchode môže kupujúci bez udania dôvodu vrátiť predáváčemu do siedmich pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Tovar je potrebné do uvedenej lehoty doručiť na adresu predávajúceho.

V prípade odstúpenia od zmluvy sa táto od začiatku ruší, preto kupujúci predáváčemu a predávajúci kupujúcemu vrátia alebo si nahradia všetky vzájomne prijaté plnenia najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. Kupujúci je povinný odstúpiť od zmluvy tak, že túto skutočnosť oznámi predáváčemu, a to elektronicky na jeho e-mailovú adresu. Pri odstúpení je nutné uviesť číslo

objednávky, variabilný symbol a dátum nákupu a predložiť originál dokladu o kúpe tovaru. Pokiaľ už kupujúci tovar obdržal a prevzal, zašle tovar späť na adresu predávajúceho, kde predávajúci bez zbytočného odkladu posúdi stav vráteného tovaru na náklady kupujúceho. V prípade, ak je tovar vrátený predávajúcemu v inom ako neporušenom stave a obale, je kupujúci povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s uvedením tovaru do pôvodného stavu a vzniknutú škodu na tovare (neúplný obsah, poškodený obal, opotrebovaný alebo znečistený tovar a pod.). Predávajúci je v prípade odstúpenia povinný kupujúcemu vrátiť už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť.

V prípade odstúpenia od zmluvy na základe neopraviteľnej závady výrobku, alebo viacnásobného servisného zásahu (3x opakovaná tá istá závada alebo 4x rôzna závada potvrdená a uznaná servisným technikom počas záručnej doby), je potrebné doložiť všetky servisné vyjadrenia, ktoré servis vydal vo vzťahu k predmetnému výrobku.

7. Dodacie podmienky

Dodávky predmetu plnenia (objednaného tovaru) budú podľa dostupnosti produktov a prevádzkových možností predávajúceho realizované v čo najkratšom termíne, zvyčajne do 5 pracovných dní od záväzného potvrdenia objednávky, vo výnimočných prípadoch môže byť dodacia lehota dlhšia.

Miesto odberu je stanovené na základe objednávky kupujúceho. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie predmetu plnenia na uvedené miesto. Súčasťou dodávky nie je inštalácia predmetu plnenia. Dopravu na adresu určenia zaisťuje predávajúci. Zásielka s tovarom vždy obsahuje dodací list, resp. preberací protokol, návod na používanie výrobku a záručný list. Doprava tovaru je poskytovaná zdarma v rámci územia celej Slovenskej republiky. Tovar je doručovaný prostredníctvom Slovenskej pošty. Tovar je po expedícii z nášho skladu doručený zákazníkovi do 48 hodín.

8. Platobné podmienky

Platba za tovar sa uskutočňuje spôsobom zálohovej faktúry v hodnote 100% z celkovej hodnoty prvej objednávky. Po prijatí zálohovej platby na účet predávajúceho, kupujúci vystaví daňový doklad a odošle ho spolu s tovarom kupujúcemu. Pri opakovaných nákupoch je kupujúcemu poskytovaný kredit, do výšky ktorého môže nakupovať tovar, pričom s tovarom mu bude doručená faktúra, ktorú uhradí do doby splatnosti.

9. Zodpovednosť za vady tovaru a záruka – reklamačný poriadok

Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji tovaru kupujúcemu, predávajúci zodpovedá za to, že tovar má požadovanú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Musí byť bez väd a musí zodpovedať technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predávaný tovar pri prevzatí tovaru a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej lehote. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a bezodkladné kontaktovanie kupujúceho o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, resp. doporučeného listu. Ak sa vyskytne na kúpenom tovare chyba, je kupujúci oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za chyby tovaru (reklamovať ho). Predávajúci je povinný po preskúmaní rozhodnúť o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Predávajúci sa zaväzuje vyriešiť reklamáciu tovaru do 30 dní po uplatnení reklamácie, pokiaľ sa nedohodne predávajúci so spotrebiteľom na dlhšej dobe (pri zložitejších riešeniach, alebo ak je tovar zo zahraničia a pod.). Kupujúci nemá nárok na reklamovanie väd, na ktoré bola poskytnutá zľava a o ktorých ho predávajúci informoval.

Oznámenie reklamácie predávajúcemu

Reklamáciu je kupujúci povinný uplatňovať výhradne písomnou formou, a to e-mailom, faxom alebo doporučeným listom. V reklamácií kupujúci uvedie číslo objednávky, číslo faktúry, typ výrobku, jeho výrobné číslo a popis závady. Výrobné číslo tovaru môže byť uvedené v záručnom liste, na krabici či na samotnom tovare.

Uplatnenie reklamácie počas záručnej doby

Na tovar platí záručná doba spravidla 24 mesiacov. Ak má tovar dlhšiu záručnú dobu, je predávajúci povinný vydať kupujúcemu pri predaji riadne vyplnený a potvrdený záručný list, v ktorom sú určené podmienky a rozsah tejto záruky. Ak ide o vady, ktoré sa vyskytnú po kúpe, treba ich vytknúť bez zbytočného odkladu do 6 mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zanikne. Vada, ktorá sa prejaví do 6 mesiacov odo dňa prevzatia, sa považuje za vadu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci alebo ak sa nepreukáže opak. Záručná doba začína plynúť prevzatím veci kupujúcim.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením, znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby, používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa. Záruka sa nevzťahuje tiež na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, násilného poškodenia, poveternostných podmienok alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach.

Poškodenie tovaru počas jeho prepravy

Tovar je pri doprave bezpečne zabalený v obalovom materiáli. Pri preberaní tovaru je kupujúci povinný vždy skontrolovať stav obalu a v prípade poškodenia obalu, skontroluje aj tovar. Ak kupujúci zistí mechanické poškodenie tovaru, tovar nepreberajte, ale spíšte s kuriérom protokol o škode. Ak kupujúci zistí nekompletnosť dodávky, či mechanické poškodenie zapríčinené prepravou až po rozbalení tovaru, prípadne pri prvom použití (do 3 pracovných dní od doručenia), je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť predávajúcemu. Neskôr nebude reklamácia mechanického poškodenia zapríčineného prepravou uznaná. V prípade, že kupujúci zistí pri rozbalení výrobku zjavné vady alebo chýbajúce časti tovaru, nie je oprávnený až do vyriešenia reklamácie s vadným tovarom akýmkoľvek spôsobom nakladať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný zoznámiť sa so záručnými podmienkami vrátane slovenského návodu na použitie a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

Riešenie reklamácie

Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky alebo dielca, na ktorý bola poskytnutá záruka. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:

- bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb,
- výmenu chybné súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajú iba súčiastky alebo dielca,
- výmenu tovaru, ak tento ešte nebol použitý.

Neodstrániteľné chyby

Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo

strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.

Vybavenie reklamácie poskytnutím zľavy

Ak kupujúci požiadava o zľavu, môže byť reklamácia vybavená jej poskytnutím. Zľava na tovare je poskytovaná vtedy, ak sa jedná o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru podľa jeho určenia. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah chýb reklamovaného tovaru.

Neopodstatnený výjazd k reklamáci

Pri neopodstatnenom výjazde k reklamáci má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

10. Ochrana osobných údajov a ochrana spotrebiteľa

Predávajúci sa zaväzuje všetky osobné údaje, ktoré je povinný kupujúci uvádzať pri registrácii v elektronickom obchode, bezpečne uchovávať a spracovávať len pre účely v súvislosti s jeho prevádzkou a tieto neposkytovať tretím osobám, a to v súlade s platnými legislatívnymi normami.

Kupujúci svojou registráciou súhlasí so zhromažďovaním a používaním informácií o ňom za vyššie stanovených podmienok. Kupujúci tiež súhlasí, že môže byť informovaný o novinkách v elektronickom obchode zo strany predávajúceho, a to e-mailom alebo telefonicky. Ak si kupujúci naďalej nebude želať tieto informácie dostávať, má možnosť kedykoľvek ich zasielanie ukončiť.

Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. augusta 2010.