

Článok 1 Všeobecné ustanovenie

Tieto Obchodné podmienky (ďalej tiež len ako „podmienky“ alebo „obchodné podmienky“) sa vzťahujú na nákup tovaru prostredníctvom e-shopu satyna.sk. Nákup tovaru v ich zmysle môžu uskutočňovať fyzické aj právnické osoby (ďalej vždy len „zákazník“) bez obmedzenia s tým, že zákazník súhlasí, že takto uzavreté kúpne zmluvy sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami, ustanoveniami Reklamačného poriadku, ďalšími podmienkami uvedenými na stránke www.satyna.sk a príslušnými právnymi predpismi.

Tieto VOP upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami kúpnej zmluvy, kedy na jednej strane je spoločnosť Elmiro, spol.s r.o. IČO 50133047, so sídlom Vajnorská 5, 83103 Bratislava, SR, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel: Sro, vložka č.:108823/B ako predávajúci a/alebo poskytovateľ služby a/alebo licenčných oprávnení (ďalej len „predávajúci“ alebo „Elmiro, spol.s r.o.“) a na strane druhej je kupujúci a/alebo objednávateľ, ktorý môže byť aj spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“).

Všetky zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade, ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa právne vzťahy neupravené obchodnými podmienkami satyna.sk zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník, v platnom znení, zákonom č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení a zákonom č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení. V prípade, ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa právne vzťahy neupravené obchodnými podmienkami satyna.sk zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník, v platnom znení.

Kupujúci podaním objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí reklamačný poriadok a dokument "Spôsoby dopravy", podmienkami objednávanej služby a/alebo poskytovaného licenčného oprávnenia a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky. Kópiu VOP dostane kupujúci ako prílohu potvrdenia objednávky na zadanú emailovú adresu. Kupujúci si je vedomý, že mu kúpou produktov, ktoré sú v obchodnej ponuke predávajúceho, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných log či patentov predávajúceho alebo ďalších firiem, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

Článok 2 Vymedzenie pojmov

Spotrebiteľská zmluva – je kúpna zmluva, ak zmluvnými stranami sú na jednej strane dodávateľ a na druhej strane spotrebiteľ, ktorý nemohol individuálne ovplyvniť obsah dodávateľom vopred pripraveného návrhu na uzatvorenie zmluvy

Predávajúci (dodávateľ) – osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Je to podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a taktiež podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva kupujúcemu výrobok

Spotrebiteľ (kupujúci) – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre príslušníkov svojej domácnosti a ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom - je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti

Uzatvorenie kúpnej zmluvy – objednávka kupujúceho predstavuje návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy. Samotná kúpna zmluva je uzatvorená momentom doručenia záväzného súhlasu predávajúceho s návrhom kúpnej zmluvy kupujúcemu t.j. záväzným potvrdením objednávky zo strany predávajúceho. Od tohto momentu medzi kupujúcim a predávajúcim vznikajú vzájomné práva a povinnosti, ktoré sú vymedzené kúpnu zmluvou a týmito obchodnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy.

Obchodné podmienky – zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi predávajúcim a kupujúcim v tomto dokumente. Kupujúci v momente odoslania svojej objednávky potvrdzuje, že súhlasí s týmito obchodnými podmienkami platnými v čase odoslania svojej objednávky a je nimi viazaný od momentu uzatvorenia kúpnej zmluvy. Kupujúci odoslaním svojej objednávky potvrdzuje, že pred uskutočnením svojej objednávky sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámil a s obchodnými podmienkami bez výhrad súhlasí.

Článok 3

Kúpna zmluva

Ak je kupujúcim spotrebiteľ, návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru predávajúcim na stránky, kúpna zmluva vzniká odoslaním objednávky kupujúcim spotrebiteľom a prijatím objednávky predávajúcim. 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. V informatívnom emaile kupujúci nájde taktiež odkaz na aktuálne znenie VOP a reklamačného poriadku predávajúceho. Vzniknutú zmluvu (vrátane dohodnutej ceny) možno meniť alebo rušiť len na základe dohody strán alebo na základe zákonných dôvodov. Zmluvu je možné uzatvoriť taktiež vo forme e-mailovou správou kupujúceho zaslaného predávajúcemu, telefonickou objednávkou kupujúceho predávajúcemu.

Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejmé z týchto obchodných podmienok, kde je tento proces zrozumiteľne popísaný. Kupujúci má možnosť pred vlastným odoslaním objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť.

Článok 4

Práva a povinnosti predávajúceho

1. Predávajúci je povinný:
2. a) dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite, termíne a zabaliť ho spôsobom potrebným na jeho ochranu pri preprave,
3. b) zabezpečiť, aby dodaný tovar splňal platné právne predpisy SR,
4. c) odovzdať kupujúcemu spolu s tovarom v písomnej podobe návod v slovenskom jazyku, potvrdený záručný list, dodací list a daňový doklad (faktúru).
5. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

Článok 5

Práva a povinnosti kupujúceho

1. Kupujúci je povinný:
2. **a)** prevziať zakúpený alebo objednaný tovar,
3. **b)** zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
4. **c)** potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby,
5. **d)** nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho.
6. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v potvrdení objednávky.

Článok 6

Bezpečnosť a ochrana informácií

Predávajúci prehlasuje, že všetky osobné údaje sú dôverné, budú použité iba k uskutočneniu plnenia zmluvy s kupujúcim a nebudú inak zverejnené, poskytnuté tretej osobe a pod. s výnimkou situácie súvisiacej s distribúciou či platobným stykom týkajúceho sa objednaného tovaru (oznámenie mena, čísla účtu a adresy dodania). Predávajúci postupuje tak, aby subjekt údajov neutrpel ujmu na svojich právach, najmä na práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, a tiež dbá na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života subjektu údajov. Osobné údaje, ktoré sú poskytnuté dobrovoľne kupujúcim predávajúcemu za účelom splnenia objednávky, sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 122/2013 Z.z., o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení. Kupujúci dáva predávajúcemu svoj súhlas na zhromažďovanie a spracovanie týchto osobných údajov na účely splnenia predmetu uzatvárané kúpnu zmluvou (spoločnosť Elmiro, spol. s r.o. IČO 50133047), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním zaslaným na adresu predávajúceho. Za písomné vyjadrenie sa v tomto prípade považuje aj forma elektronická, najmä prostredníctvom kontaktného formulára na webových stránkach satyna.sk. Kupujúci má právo prístupu k svojim osobným údajom a právo na ich opravu vrátane práva požadovať vysvetlenie a odstránenie nevyhovujúceho stavu a ďalších zákonných práv k týmto údajom.

V rámci reklamačného konania sú od zákazníkov vyžadované nasledujúce údaje: meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo, e-mail a podpis či digitálny podpis. Všetky takto získané osobné údaje sú spracované výhradne za účelom potrebným pre vybavenie reklamácie a v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z., o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení. Kupujúci má právo prístupu ku svojim osobným údajom a právo na ich opravu vrátane práva požadovať vysvetlenie a odstránenie chybného stavu a ďalších zákonných práv k týmto údajom.

Predávajúci môže ďalej pri poskytnutí súhlasu zapracovávať tzv. "cookies" tak, aby uľahčil poskytovanie služieb informačnej spoločnosti, v súlade s ustanovením Smernice 95/46/ES o účele "cookies" či podobných nástrojov a je zaistené, aby užívateľom boli známe informácie, ktoré sa ukladajú do koncového zariadenia, ktoré používajú, predávajúci pre tento účel stanoví samostatné podmienky pre použitie cookies. Užívatelia majú možnosť odmietnuť, aby "cookies" alebo podobné nástroje boli uložené do ich koncových zariadení, napr. tým, že spustí vo svojom prehliadači funkcionality anonymného prehliadania.

Predávajúci si z dôvodu predchádzania trestnej činnosti a minimalizácie škôd vyhradzuje

právo odmietnuť objednávku kupujúcim vytvorenú z blokovanej IP adresy, v prípade že je táto IP adresa na tzv. blackliste. V prípade problémov s objednávkou môže kupujúci kontaktovať predávajúceho prostredníctvom kontaktného formulára alebo telefonicky.

Článok 7

Objednávanie

Kupujúci dostane tovar za cenu platnú v čase objednania. Kupujúci spotrebiteľ má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť s celkovou cenou vrátane DPH a všetkými ďalšími poplatkami. Táto cena bude uvedená v objednávke a v správe potvrdzujúcej prijatie objednávky tovaru.

Objednávať je možné nasledujúcimi spôsobmi:

- prostredníctvom elektronického obchodu www.satyna.sk
- emailom na info@satyna.sk
- telefonicky na linke +421950472641, od 08:00 do 18:00, 7 dní v týždni

Kupujúci berie na vedomie, že môžu nastať prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, a to hlavne v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho. Predávajúci v takom prípade kupujúceho informuje o takejto skutočnosti.

Predávajúci si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo ku zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod., alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu, o takomto postupe bude kupujúci informovaný.

Kupujúci berie na vedomie, že v uvedených prípadoch nemôže kúpna zmluva platne vzniknúť.

Kupujúci bude o presnom čase doručenia objednaného tovaru informovaný prostredníctvom e-mailu. Dĺžka doručovania objednaného tovaru a cena dopravy je závislá na spôsobe dopravy, ktorú si kupujúci zvolí v druhom kroku objednávky v rámci svojho košíku.

Článok 8

Odstúpenie od zmluvy (storno objednávky)

Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ

V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho.

Zákazník svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatňuje písomne na adrese sídla predávajúceho uvedenej vyššie, e-mailom na adrese info@satyna.sk alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy. Zákazník je na odstúpenie od zmluvy

oprávnený použiť formulár, ktorý tvorí prílohu odoslaného emailu. V prípade, že zákazník svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatní, vráti tovar spoločnosti Elmiro, spol.s r.o., a to osobne na adrese sídla spoločnosti, zaslaním na adresu sídla spoločnosti alebo iným spôsobom vopred dohodnutým so spoločnosťou Elmiro, spol.s r.o., a to najneskôr do 14 dní odo dňa, keď svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatnil. Tovar nesmie javiť známky používania a musí byť zaslaný spoločnosti Elmiro, spol.s r.o. s dokladom o kúpe, s kompletným príslušenstvom, dokumentáciou, obalom atď. Zákazník má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom, ako je to obvyklé pri nákupe v klasickom kamennom obchode, t.j. odskúšať tovar tak, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru, nemá však právo začať tovar používať a po niekoľkých dňoch vrátiť predávajúcemu (tovar použitý vo väčšom rozsahu ako postačuje na jeho odskúšanie vrátiť nemožno, ak predávajúci nerozhodne v konkrétnom prípade inak). Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania, alebo tovar nie je kompletný, spoločnosť Elmiro, spol.s r.o. si vyhradzuje právo vrátenie takého tovaru neakceptovať alebo po dohode so zákazníkom mu naučťovať náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu. Poškodenie obalu a tovaru samotného bude predávajúcim akceptované výhradne v rozsahu, v akom mu pri primeranom odskúšaní tovaru v zmysle tohto ustanovenia týchto podmienok nebolo možné zabrániť, t.j. ktoré nepresahuje rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Pri odstúpení od zmluvy zákazník znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Ak však dodaný tovar nemá vlastnosti, o ktoré zákazník prejavil záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým predávajúcim, náklady na jeho vrátenie a dodanie tovaru, ktorý zodpovedá zmluve, ako aj všetky zákazníkovi účelne vynaložené náklady v súvislosti s tým znáša predávajúci.

Spoločnosť Elmiro, spol.s r.o. sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť zákazníkovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý zákazníkovi pri platbe za tovar, pokiaľ sa zákazník s predávajúcim nedohodnú inak. Náklady na dopravu, dodanie a poštovné však predávajúci zákazníkovi hradí len v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý je ponúkaný predávajúcim, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zvolil zákazník. Bez ohľadu na uvedené, cenu a ďalšie náklady nie je predávajúci povinný zákazníkovi vrátiť skôr, ako mu je doručený tovar alebo ako mu zákazník preukáže, že mu zaslal tovar späť.

V súlade so zákonom nemôže zákazník odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:

1. a) o poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
2. b) predaji tovaru alebo poskytnutiu služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
3. c) predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
4. d) predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

5. e) predaji tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
6. f) predaji tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
7. g) predaji alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
8. h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
9. i) predaji zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
10. j) predaji periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
11. k) o poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
12. l) o poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Článok 9

Záručné podmienky

Dĺžka záručnej doby - Predávajúci poskytuje záruku na tovar v dĺžke 24 mesiacov. Záruka začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Kupujúci berie na vedomie, že je povinný prezrieť si tovar bezprostredne pri jeho prevzatí. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim neodpovedá kúpnej zmluve, je kupujúci povinný bezodkladne o tom upovedomiť predávajúceho.

Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad o kúpe tovaru. Účtovný doklad slúži ako záručný list.

Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci. Záruku presahujúcu 24 mesiacov poskytne predávajúci kupujúcemu vyhlásením v záručnom liste, v ktorom zároveň určí podmienky a rozsah tejto záruky.

Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.

Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

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

Kupujúci je povinný právo zo zodpovednosti za chyby uplatniť

1. **a)** najneskôr do uplynutia záručnej doby,
2. **b)** pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zo zodpovednosti za chyby zaniknú. Nesprávne účtovaný tovar je kupujúci povinný reklamovať ihneď po nákupe.

Pri reklamovaní chyby je kupujúci povinný predložiť tovar, na ktorom sa vyskytla chyba, popis chyby, kópiu dokladu o kúpe (faktúry), záručný list (ak bol k predanému tovaru veci vydaný), a kontaktné údaje kupujúceho. Dokumentácia chyby e-mailom vo forme priloženej fotografie môže zjednodušiť celý proces reklamácie.

Zákazník si tovar musí vizuálne skontrolovať ihneď pri a po prevzatí. Má nárok tovar neprebrať vtedy, ak je na ňom alebo na jeho obale viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný. V takomto prípade je vždy povinný spísať s príslušným vodičom protokol o škode / reklamácii alebo zásielku odmietnuť prevziať. Mechanické poškodenie výrobku v neporušenom obale je nutné nahlásiť okamžite po prevzatí zásielky a výrobok nepoužívať. Neskoršie reklamácie tohoto charakteru nebudú akceptované s ohľadom na reklamačné podmienky prepravcu.

V prípade uplatnenia reklamácie platí obvyklý reklamačný postup stanovený v Reklamačnom poriadku pre zákazníkov.

V prípade, že reklamovaná závada bola spôsobená zákazníkom, najmä poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie. Spoločnosť elmiro, spol.s r.o. nezodpovedá za vady, ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach (chemicky agresívne, prašné, vlhké prostredie, v silnom magnetickom poli ...), zásahom do výrobku inou ako oprávnenou osobou (autorizovaným servisom), alebo ktoré boli spôsobené živelnou pohromou alebo nesprávnym napájacím napätím.

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. 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 hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Článok 10

Platobné podmienky

V internetovom obchode www.satyna.sk môže kupujúci uhradiť kúpnu cenu týmto spôsobom:

a) dobierka - najpoužívanejší spôsob platby. Peniaze za tovar zaplatíte až pri prevzatí tovaru poštovému doručovateľovi, kuriérovi alebo na pošte.

b) bankový prevod - po potvrdení Vašej objednávky Vám zašleme číslo účtu a variabilný symbol. Za tovar zaplatíte vopred na náš bankový účet. Po prijatí platby odosielame tovar s tým, že Vás informujeme o termíne, kedy zásielka dorazí

c) pre Českú Republiku sa prepočítava **Euro** na **CZK** podľa aktuálneho **kurzu** Európskej centrálnej banky, zákazník v **Českej republike** zaplatí za tovar a dopravu v **CZK** (českých korunách)

Článok 11

Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru

Spoločnosť Elmiro, spol. s r.o. sa zaväzuje dodať objednaný tovar zákazníkovi najneskôr do 10 pracovných dní od uhradenia objednávky alebo jej prijatia predávajúcim, ak je zvolená úhrada dobierkou.

V praxi je tovar spravidla dodaný do dvoch pracovných dní. Spoločnosť Elmiro, spol. s r.o. sa zaväzuje dodať tovar zákazníkovi na adresu, ktorú zákazník uvedie v objednávke ako miesto doručenia.

Dodacia lehota začína plynúť dňom prijatia záväznej objednávky, ktorá obsahuje všetky potrebné údaje na jej vybavenie. V prípade, ak sa objednaný tovar nenachádza na sklade, predávajúci sa zaväzuje bezodkladne o tom upovedomiť kupujúceho a dohodnúť sa s ním na ďalšom postupe. Internetový obchod www.satyna.sk dodáva svoje produkty prostredníctvom:

* **slovenská pošta**

* **GLS**

* **Zásielkovňa**

***Doručujeme aj do Českej republiky prostredníctvom systému Zásilkovna.**

Poštovné:

1) za balík doručený **GLS kuriérom** sa platí poštovné:

hmotnosť balíka do 10kg: **3,90 EUR** s DPH

2) za balík doručený **poštový kuriérom Slovenská pošta** sa platí poštovné:

hmotnosť balíka do 10kg: **2,90 EUR** s DPH

3) za balík doručený cez systém **Zásielkovňa** a pre **Českú republiku Zásilkovna** sa platí poštovné **3,50 EUR** s DPH

4) V prípade, že Váš balík bude vážiť viac ako 10 Kg, budete kontaktovaní.

5) Platba na dobierku + **1 euro** k poštovnému všetkými spôsobmi.

Ak si však zákazník zásielku nepreberie z dôvodu neprítomnosti alebo z iného dôvodu, o ktorom spoločnosť Elmiro, spol. s r.o. včas vopred neinformoval, zaniká mu nárok na bezplatné doručenie tovaru a prípadné opakované doručenie bude vykonané na jeho náklady.

Článok 12

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná súkromne vo forme e-mailových správ.
3. Právne vzťahy predávajúceho a kupujúceho výslovne neupravené týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode, Občianskym zákonníkom, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji, v platnom znení, ako i súvisiacimi predpismi.
4. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.
5. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky, prípadne obchodné podmienky predávajúceho a reklamačný poriadok predávajúceho prečítal, oboznámil sa s ich obsahom a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

Objednávka kupujúceho je po svojom potvrdení ako uzatvorená zmluva medzi kupujúcim a predávajúcim archivovaná za účelom jej splnenia a ďalšej evidencie. Jednotlivé technické kroky smerujúce k uzatvoreniu zmluvy sú spotrebiteľovi známe z vlastného procesu uskutočnenia objednávky. Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku, poprípade je možné ju uzatvoriť aj v iných jazykoch, pokiaľ to nebude dôvodom nemožnosti jej uzatvorenia. Kupujúci má možnosť opravovať chyby, ktoré vznikli pri zadávaní údajov pred podaním objednávky. Tieto obchodné podmienky umožňujú spotrebiteľovi ich archiváciu a reprodukciu.

Kupujúci odoslaním objednávky dáva súhlas so spracovaním údajov podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

