

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
obchodnej spoločnosti**

FERITY s.r.o.

The logo for Ferity is a stylized, cursive script. The letter 'F' is large and features a prominent loop that extends downwards and then curves back up to the top of the letter. The rest of the word 'erity' is written in a fluid, connected cursive style.

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| 1. IDENTIFIKAČNÉ A KONTAKTNÉ ÚDAJE SPOLOČNOSTI | 2 |
| 2. ÚVODNÉ USTANOVENIA | 3 |
| 3. VYMEDZENIE POJMOV | 3 |
| 4. POSTUP VYTŤVÁRANIA OBJEDNÁVKY A UZAVRETIA ZMLUVY | 4 |
| 5. STORNO OBJEDNÁVKY | 5 |
| 5.1 STORNO OBJEDNÁVKY ZO STRANY KUPUJÚCEHO | 5 |
| 5.2 STORNO OBJEDNÁVKY ZO STRANY PREDÁVAJÚCEHO | 5 |
| 6. CENA TOVARU..... | 5 |
| 7. NÁKLADY NA DOPRAVU, DODANIE A POŠTOVNÉ..... | 6 |
| 8. PLATOBNÉ PODMIENKY..... | 6 |
| 9. DODACIE PODMIENKY..... | 6 |
| 10. VÝHRADA VLASTNÍCTVA..... | 7 |
| 11. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY | 7 |
| 11.1 POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSŤUPENIE OD ZMLUVY..... | 7 |
| 11.2 KEDY KUPUJÚCI NEMÔŽE ODSŤUPIŤ OD ZMLUVY | 8 |
| 11.3 INFORMÁCIA O PRÍPADNEJ POVINNOSTI SPOTREBITEĽA UHRADIŤ PREDÁVAJÚCEMU CENU ZA SKUTOČNE POSKYTNUTÉ PLNENIE..... | 9 |
| 11.4 VÝSLOVNÝ SÚHLAS SO ZAČATÍM ZHOTOVOVANIA VECI NA ZÁKAZKU PRED UPLYNUTÍM LEHOTY NA ODSŤUPENIE OD ZMLUVY | 9 |
| 12. REKLAMAČNÝ PORIADOK A ZÁRUČNÉ PODMIENKY | 9 |
| 13. INFORMÁCIA O ALTERNATÍVOM RIEŠENÍ SPOROV | 11 |
| 14. INFORMÁCIA O POSTUPOCH UPLATŇOVANIA SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV SPOTREBITEĽOV | 12 |
| 15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE | 12 |

1. Identifikačné a kontaktné údaje spoločnosti

1.1 Predávajúci:

Obchodné meno: **FERITY s.r.o.**

Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným

Sídlo: Obvodová cesta 1258/1, Ružomberok, PSČ: 034 01

IČO: 47 546 361

DIČ: 2023990848

Zastúpený konateľom spoločnosti: Ján Kuráň

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Číslo vložky: 61538/L

(ďalej ako „predávajúci“)

1.2 Kontaktné údaje:

Telefónne číslo: 0944/ 937 797

E-mail: jankuran@ferity.eu; ivanakuranova@ferity.eu; dominikaantolova@ferity.eu.

1.3 Adresa, na ktorej môže kupujúci uplatniť reklamáciu, podať sťažnosť alebo iný podnet:

FERITY s.r.o.

Obvodová cesta 1258/1,

Ružomberok, PSČ: 034 01

1.4 Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 041/7632 130

041/7632 139

fax č. 041/7632 139

2. Úvodné ustanovenia

2.1 Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len "VOP") je jasne a zrozumiteľne informovať kupujúceho a poskytnúť mu všetky potrebné informácie pred uzavretím zmluvného vzťahu a zároveň ho poučiť o práve na odstúpenie od zmluvy a o reklamačnom poriadku.

2.2 VOP upravujú práva a povinnosti účastníkov zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho prostredníctvom elektronického obchodu www.ferity.eu.

2.3 V prípade uzatvorenia spotrebiteľskej zmluvy v zmysle ustanovenia § 52 a nasl. Občianskeho zákonníka, uzavretej pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku, sa zmluvný vzťah medzi kupujúcim a predávajúcim riadi predovšetkým v zmysle zákona 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, Občianskym zákonníkom a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

3. Vymedzenie pojmov

3.1 Prevádzkovateľom elektronického/internetového obchodu (e-shopu) je obchodná spoločnosť FERITY s.r.o. so sídlom: Obvodová cesta 1258/1, Ružomberok, PSČ: 034 01, IČO: 47 546 361.

3.2 Predávajúcim je obchodná spoločnosť FERITY s.r.o. so sídlom: Obvodová cesta 1258/1, Ružomberok, PSČ: 034 01, IČO: 47 546 361.

3.3 Kupujúcim (objednávateľom) sa rozumie v systéme zaregistrovaná fyzická osoba, ktorá odoslala po vlastnej autorizácii elektronickú objednávku, spracovanú prostredníctvom elektronického systému obchodu www.ferity.eu a ktorej kúpený tovar alebo poskytnuté služby neslúžia na výkon zamestnania, povolania alebo ktorá nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

3.4 Elektronickou objednávkou sa rozumie odoslaný elektronický formulár, obsahujúci informácie o kupujúcom, zoznam objednaného tovaru alebo služby z ponuky elektronického obchodu a cenu tohto tovaru, spracovaný elektronickým systémom obchodu.

3.5 Zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a kupujúceho s využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu a pod.

3.6 Zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru sa na účely týchto VOP rozumie zmluva, na základe ktorej kupujúci nadobúda vec za odplatu, najmä kúpna zmluva a zmluva o dielo alebo zmluva, ktorej predmetom je predaj tovaru aj poskytnutie služby.

4. Postup vytvárania objednávky a uzavretia zmluvy

4.1 Kupujúci si môže cez e-shop objednať akýkoľvek tovar, pri ktorom je umiestnené tlačidlo „PRIDAJ DO KOŠÍKA“.

4.2 Pred uzatvorením zmluvy, skôr ako kupujúci odošle objednávku, poskytne predávajúci kupujúcemu všetky zákonom požadované informácie (*Informácie poskytované pred uzavretím zmluvy*).

4.3 Kupujúci následne vyplní a odošle **registračný formulár**.

4.4 Vytvorená objednávka bude zaregistrovaná v systéme, o čom bude kupujúci informovaný e-mailovým oznámením. Obsahom e-mailové oznámenia budú aj nasledujúce informácie:

- hlavné vlastnosti tovaru alebo služby;
- celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné;
- informácia o dĺžke trvania zmluvy vrátane minimálnej dĺžky trvania záväzkov spotrebiteľa;
- informácia o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie;
- výslovný súhlas so začatím zhotovovania veci na zákazku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy;
- všeobecné obchodné podmienky.

4.5 Pre odoslanie záväznej objednávky je potrebné, aby kupujúci stlačil tlačidlo/funkciu s názvom „objednávka s povinnosťou platby“, čím kupujúci výslovne potvrdzuje, že bol oboznámený, že

súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, ako aj to, že bol oboznámený so všeobecnými obchodnými podmienkami.

4.6 Predávajúci následne zašle kupujúcemu na jeho e-mailovú adresu záväzné **potvrdenie o uzavretí zmluvy**. Potvrdenie bude obsahovať:

- a) informácie poskytované pred uzavretím zmluvy a
- b) potvrdenie o výslovnom súhlase kupujúceho so začatím zhotovovania veci na zákazku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy vrátane vyhlásenia o s tým súvisiacom poučení.

4.7 Podmienkou platnosti objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých, registračným formulárom požadovaných údajov a náležitostí, vrátane telefonického kontaktu.

4.8 Všetky prijaté objednávky sú považované za návrh zmluvy a sú považované za záväzné. Zmluva, predmetom ktorej je predaj tovaru, vzniká na základe elektronického potvrdenia objednávky v systéme predávajúcim.

4.9 Z uvedenej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť dohodnutý tovar alebo službu kupujúcemu riadne a včas dodať a kupujúcemu povinnosť dohodnutý tovar alebo službu prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu.

5. Storno objednávky

5.1 Storno objednávky zo strany kupujúceho

5.1.1 Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením predávajúcim.

5.1.2 V prípade stornovania už potvrdenej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú takýmto konaním. Predávajúci uplatní právo na náhradu škody predovšetkým v prípade nákupu tovaru "na zákazku", ktorý bolo nutné zhotoviť podľa osobitných požiadaviek kupujúceho alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho alebo v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov.

5.2 Storno objednávky zo strany predávajúceho

5.2.1 Predávajúci si vyhradzuje právo stornovať objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:

- v prípade objednávky, ktorú nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, nedostupný, neodpovedá na e-mailly atď.)
- kľúčový materiál pre zhotovenie tovaru sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho cena. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe.

6. Cena tovaru

6.1 Cena tovaru je konečná vrátane 20 % DPH, uvádzaná v mene: EUR.

7. Náklady na dopravu, dodanie a poštovné

7.1 Náklady na dopravu, dodanie a poštovné si spoločnosť FERITY s.r.o. na celom území Slovenskej republiky neúčtuje.

7.2 Poštovné pre dodávky na územie členských štátov Európskej únie, príp. iných štátov je stanovené individuálne na základe písomnej dohody (e-mailom) medzi kupujúcim a predávajúcim.

8. Platobné podmienky

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

- a. platba na dobierku (platíte priamo kuriérovi pri preberaní tovaru),
- b. platba na základe faktúry so 14 dňovou splatnosťou uvedenou vo faktúre.

8.2 Pokiaľ nebude cena za dodané výrobky uhradená v plnej výške, má predávajúci právo prerušiť ďalšie dodávky tovaru do doby, kedy bude cena uhradená v plnej výške.

9. Dodacie podmienky

9.1 Pri každom tovare je uvedená dodacia lehota a znamená, do koľkých pracovných dní od uzavretia zmluvy daný tovar zvyčajne odosielame- odovzdávame balík prepravcovi/doručovateľovi.

9.2 Ak bude pri tovare uvedené „na zákazku“, je lehota na dodanie tovaru individuálna, pretože ide o zhotovenie novej veci podľa individuálnych predstáv a požiadaviek objednávateľa, a po jej reálnom zistení budeme kupujúceho obratom informovať e-mailom.

9.3 V prípade predĺženia dodacej lehoty z dôvodu, že sa kľúčový materiál pre zhotovenie tovaru už nevyrába alebo nedodáva, alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho cena, budeme o tomto obratom informovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe, a to aj s možnosťou stornovania objednávky, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú na inom spôsobe riešenia.

9.4 Každý kupujúci je informovaný e-mailom o všetkých zmenách stavu jeho objednávky. Status objednávky si môže skontrolovať po prihlásení sa v systéme.

9.5 Tovar je dodávaný prostredníctvom Slovenskej pošty alebo kuriérom na adresu uvedenú kupujúcim v objednávke. Tovar je k dispozícii aj k osobnému odberu v sídle Spoločnosti po vzájomnej dohode.

9.6 Tovar dodávame na celom území Slovenskej republiky. Dodanie tovaru na územie členských štátov Európskej únie, príp. iných štátov uskutočňujeme na základe predchádzajúceho súhlasu a vzájomného písomného odsúhlasenia si ceny za poštovné a príp. ďalších dodacích podmienok dohodnutých medzi kupujúcim a predávajúcim (e-mailom).

9.7 Zásielka s tovarom vždy obsahuje faktúru (doklad o kúpe tovaru), obchodné podmienky, formulár na odstúpenie od zmluvy. Každý výrobok je zreteľne označený údajmi o výrobcovi, o materiálovom zložení výrobku, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania výrobku, v štátnom jazyku.

9.8 Závazok dodať tovar je splnený odovzdaním tovaru zákazníkovi resp. oprávnenej osobe uvedenej v objednávke alebo jeho odovzdaním prvému prepravcovi na prepravu. K dodacej lehote treba preto pripočítať dni, počas ktorých trvá doručenie prostredníctvom daného prepravcu. O tom, že Vaša objednávka bola odovzdaná prepravcovi alebo je pripravená na osobný odber, Vás budeme informovať e-mailom.

9.9 Ak Vám tovar nebol doručený ani do 7 dní po našom e-maile, kontaktujte nás prosím. Bližšie informácie o Vašom balíku a možných dôvodoch nedoručenia Vám po preverení následne poskytneme e-mailom.

9.10 V prípade spotrebiteľskej kúpnej zmluvy sme ako predávajúci povinní splniť Vašu objednávku a doručiť Vám tovar v lehote najneskôr do 30 dní od prijatia objednávky. Ak objednaný tovar alebo časť tovarov z objednávky nie je možné dodať vo vyššie uvedenej lehote, budeme Vás o tejto situácii informovať v čo možno najkratšom čase a oznámime Vám predpokladaný termín dodania tovaru alebo navrhne dodanie náhradného tovaru. Ak sa nám tovar nepodarí zabezpečiť ani v dodatočnej lehote, máte právo od zmluvy odstúpiť a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti Vám budú finančné prostriedky vrátené do 14 dní na Vami určený bankový účet.

10. Výhrada vlastníctva

10.1 Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom zaplata celú kúpnej ceny za predmet kúpnej zmluvy.

10.2 V prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim pre tovar, na ktorý sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo vybaviť túto reklamáciu až v momente úplného zaplata kúpnej ceny k predmetu kúpnej zmluvy.

11. Odstúpenie od zmluvy

11.1 POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSŤUPENIE OD ZMLUVY

11.1.1 Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar, alebo ak sa tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene: keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar, ktorý bol dodaný ako posledný.

V prípade zmluvy o službách (zmluvy o zhotovení veci na zákazku) uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením, napríklad listom zaslaným poštou na adresu: FERITY s.r.o., Obvodová cesta 1258/1, Ružomberok, PSČ: 034 01 alebo e-mailom: dominikaantolova@ferity.eu. Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali alebo zaslali.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

11.1.2 Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na našu adresu sídla najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

Týmto Vás informujeme, že ak sa rozhodnete odstúpiť od zmluvy, priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.

Informácia o zodpovednosti kupujúceho za škodu vzniknutú na vrátenom tovare: „Zodpovedáte iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.“

V prípade zmluvy o službách (zmluvy o zhotovení veci na zákazku): „Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.“

11.2 Kedy kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy

11.2.1 Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je napr.:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,
- vykonanie naliehavých opráv, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho,
- predaj 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,
- ostatné prípady sú uvedené v §7 ods. 6 zákona č. 102/2014. Z.z.

11.2.2 Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia sa zmluva od začiatku ruší, vráti si zmluvné strany všetky vzájomne prijaté plnenia. Preto pokiaľ dôjde k uplatneniu tohto práva, kupujúci je povinný dodržať nasledovné podmienky k vrátenému tovaru:

- vrátený tovar musí byť v pôvodnom obale
- vrátený tovar nesmie javiť známky používania (je možné len jeho vyskúšanie)
- vrátený tovar musí byť nepoškodený
- vrátený tovar musí byť kompletný (vrátane úplnej dokumentácie)
- tovar zašlite spolu s dokladom o kúpe – faktúru.

11.2.3 Vami vrátený tovar odporúčame zaslať doporučené, prípadne aj poistiť, nakoľko neručíme za jeho možnú stratu na ceste k nám zo strany tretieho subjektu. Zásielky na dobierku nebudú akceptované!

11.2.4 V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. predávajúci má právo požadovať od kupujúceho preplatenie zníženia hodnoty tovaru a kupujúci je o tejto skutočnosti upovedomený.

11.2.5 Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu všeobecných obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť všetky platby a náhrady, a to vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

11.3 Informácia o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie

11.3.1 V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o zhotovení veci na zákazku (zmluvy o službách), je povinný uhradiť predávajúcemu iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak pred začatím poskytovania služieb udelil spotrebiteľ predávajúcemu výslovný súhlas.

11.4 Výslovný súhlas so začatím zhotovovania veci na zákazku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy

10.4.1 Predávajúci týmto poučuje kupujúceho o tom, že udelením súhlasu so začatím zhotovovania veci na zákazku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, po úplnom zhotovení veci, stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

11.4.2 Kupujúci týmto udeľuje predávajúcemu výslovný súhlas so začatím zhotovovania veci na zákazku pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a zároveň vyhlasuje, že bol riadne poučený o tom, že udelením súhlasu stráca po úplnom zhotovení veci právo na odstúpenie od zmluvy.

12. Reklamačný poriadok a záručné podmienky

12.1 Napriek tomu, že sa naša spoločnosť snaží robiť našu prácu čo najlepšie a ponúkať Vám perfektné služby, môže sa stať, že niečo nie je tak, ako by malo byť. Na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií slúži tento reklamačný poriadok.

12.2 Zodpovednosť za vady predaného tovaru

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci tiež zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

12.3 Záručná doba

Záručná doba na tovar zakúpený kupujúcim – fyzickou osobou v internetovom obchode www.ferity.eu je 24 mesiacov podľa ustanovení Občianskeho zákonníka. Záručná doba v prípade zhotovenia veci na zákazku objednanej prostredníctvom internetového obchodu www.ferity.eu je 24 mesiacov podľa ustanovení Občianskeho zákonníka. Záručná doba na tovar zakúpený kupujúcim – právnickou osobou v

internetovom obchode www.ferity.eu je 12 mesiacov podľa ustanovení Obchodného zákonníka. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim, t.j. dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne.

12.4 Zánik práv

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Kupujúci preto môže uplatniť reklamáciu len v záručnej dobe.

12.5 Právo na uplatnenie reklamácie

Ak kupujúci zistí, že dodaný tovar má vadu, t.j. nemá požadované, prípadne právnymi predpismi stanovené vlastnosti, resp. nie je v bežnej kvalite, má právo túto vadu reklamovať.

12.6 Kde možno reklamáciu uplatniť

Kupujúci môže uplatniť reklamáciu alebo vykonanie záručných opráv písomne na adrese FERITY s.r.o., Obvodová cesta 1258/1, Ružomberok, PSČ: 034 01 zaslaním reklamovaného výrobku a uvedením vady výrobku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru). Tovar odporúčame zaslať doporučené a prípadne poistiť, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu na ceste k nám. Zásielky na dobierku nebudú našou spoločnosťou preberané, ani akceptované. Kupujúci môže tiež uplatniť reklamáciu osobne v prevádzkarni predávajúceho u vedúceho prevádzky alebo u ním povereného zamestnanca.

12.7 Čo možno reklamovať

Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho. Ku každému tovaru je pri jeho dodaní kupujúcemu priložená faktúra (doklad o kúpe), ktorá slúži zároveň ako záručný doklad.

12.8 Reklamáciu nie je možné uplatniť na vady výrobku spôsobené nesprávnym používaním, skladovaním alebo poškodením zo strany kupujúceho. Nesprávnym používaním sa rozumie nesprávne zaobchádzanie s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na čistenie, pranie, sušenie, žehlenie, skladovanie a používanie pre iný účel ako bol určený. Výrobok nesmie byť mechanicky poškodený, pričom mechanickým poškodením sa rozumie také poškodenie výrobku, ktoré nemohlo vzniknúť bežným používaním výrobku na určený účel. Výrobok tiež nesmie byť ušpinený (fľaky, škvrny, iné ušpinenie tovaru), ktoré vznikli po prevzatí tovaru, poškodený jeho nadmerným zaťažovaním alebo zanedbaním starostlivosti o jeho údržbu. Reklamáciu nie je možné uplatniť ani na vady vzniknuté bežným používaním a opotrebovaním výrobku.

12.9 Poučenie o právach kupujúceho

Ak kupujúci uplatní právo zo zodpovednosti za vady tovaru, je predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba povinná poučiť kupujúceho o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka v nasledovnom rozsahu:

12.9.1 Odstrániteľná vada

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. 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.

12.9.2 Neodstrániteľná vada

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 väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci **právo na primeranú zľavu z ceny veci**.

12.10 Právo voľby kupujúceho

Kupujúci má právo voľby, ktoré z vyššie uvedených práv si uplatní.

12.11 Určiť spôsob vybavenia reklamácie

Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z vyššie uvedených práv si uplatní, je predávajúci (alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba) povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) z.č. 250/2007 Z. z. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Tieto spôsoby vybavenia reklamácie sú: odovzdanie opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

12.12 Vybavenie reklamácie

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

12.13 Potvrdenie o uplatnení reklamácie

Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá kupujúcemu potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie dodať ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

12.14 Doklad o vybavení reklamácie

Predávajúci o vybavení reklamácie vydá a doručí kupujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

12.15 Evidencia reklamácií

Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách a na požiadanie orgánu dozoru ju sprístupní k nahliadnutiu. Evidencia o reklamácii obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

12.16 Tento reklamačný poriadok bude prístupný na viditeľnom mieste dostupnom pre kupujúceho.

13. Informácia o alternatívnom riešení sporov

Vážený kupujúci, v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Vás týmto informujeme, že ako spotrebiteľ máte právo obrátiť sa na našu spoločnosť so žiadosťou o nápravu, ak nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaša práva.

Identifikačné a kontaktné údaje našej spoločnosti sú:

Obchodné meno: **FERITY s.r.o.**

Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným
Sídlo: Obvodová cesta 1258/1, Ružomberok, PSČ: 034 01
IČO: 47 546 361, DIČ: 2023990848
Zastúpený konateľom spoločnosti: Ján Kuráň
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Číslo vložky: 61538/L
Tel. č.: 0944/ 937 797
E-mail: dominikaantolova@ferity.eu
(ďalej ako spoločnosť alebo ako „predávajúci“).

Ak naša spoločnosť na Vašu žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) je treba podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iné právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR. Ako spotrebiteľ máte právo voľby, ktorému z nich uvedený návrh podáte. Zoznam je dostupný na stránke <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/>

Návrh môžete podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe a obsahuje zákonom predpísané náležitosti.

Platforma na podávanie alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu:
<http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov soi>

Zároveň ste oprávnený použiť platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, kde vyplníte elektronický formulár sťažnosť na obchodníka.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od Vás za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 eur vrátane DPH. Výsledkom konania o alternatívnom riešení sporu, by mala byť dohoda predajcu a spotrebiteľa o zmierlivom vyriešení ich sporu. Avšak ani záväznosť takejto dohody nebráni stranám, aby svoj spor následne riešili súdnou cestou.

14. Informácia o postupoch uplatňovania sťažností a podnetov spotrebiteľov

14.1 V prípade podania Vášho návrhu, pripomienky, sťažnosti alebo podnetu sa budeme týmito bezodkladne zaoberať s prihliadnutím na ich závažnosť a urgentnosť, a po odbornom preskúmaní a posúdení Vám zašleme informáciu o výsledku. Na komunikáciu s nami môžete využiť e-mailové kontakty: jankuran@ferity.eu; ivanakuranova@ferity.eu; dominikaantolova@ferity.eu.

15. Záverečné ustanovenie

15.1 Informácia o dĺžke trvania zmluvy a o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa

Zmluvy uzatvárané prostredníctvom nášho e-shopu majú charakter spotrebiteľskej kúpnej zmluvy alebo zmluvy o zhotovení veci na zákazku. Najčastejší spôsob zániku tejto zmluvy je *splnením záväzkov* oboch zmluvných strán. Predávajúci má povinnosť dohodnutý tovar alebo službu kupujúcemu riadne a včas dodať a kupujúci má povinnosť dohodnutý tovar alebo službu prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu. Uvedené zmluvy môžu tiež zaniknúť všeobecnými spôsobmi zániku

záväzku, a to najmä odstúpením od zmluvy. V uvedených prípadoch nejde o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť.

15.2 Všetky vzťahy vznikajúce medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Vo veciach neupravovaných týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa uplatnia príslušné ustanovenia zák. 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, Občianskeho zákonníka a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

15.3 Predávajúci si vyhradzuje právo tieto všeobecné obchodné podmienky zmeniť v prípade legislatívnych zmien.

15.4 Všeobecné obchodné podmienky sú platné s účinnosťou od

15.5 Schválenie týchto všeobecných obchodných podmienok (VOP) zo strany kupujúceho

Okamihom keď kupujúci na stránkach www.ferity.eu klikne na odkaz "objednávka s povinnosťou platby", má sa za to, že kupujúci sa riadne oboznámil so všeobecnými obchodnými podmienkami, tieto si preštudoval a tým aj akceptoval. VOP sa týmto stávajú neoddeliteľnou súčasťou dohody zmluvných strán.

VZOR
NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Údaje o spotrebiteľovi

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefónický kontakt:

Údaje o predávajúcom

obchodné meno/názov

miesto podnikania/sídlo:

identifikačné číslo:

emailová adresa:

webová stránka:

telefónický kontakt:

Detaily prípadu

dátum nákupu/počpisu zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby¹:

spôsob predaja²:

¹ Napríklad bankový prevod, hotovosť, sek, kreditná karta alebo debetná karta.

² Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku, napr. poučkový katalóg, telefón, podrobný popis, predajná stránka, tlač/vetša, nákup alebo internetové aukcie.