

# Obchodné podmienky a reklamačný poriadok – Dahome s.r.o.

## Základné ustanovenia

Tieto Obchodné podmienky a reklamačný poriadok (ďalej len „OP“) upravujú podmienky uzatvárania obchodného vzťahu v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a ochranu spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku 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 v platnom znení (ďalej len „Zákon“). Tieto OP sa vzťahujú na kúpu tovaru ak ich kupuje fyzická osoba a tento tovar jej neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania (ďalej len „spotrebiteľ“). OP súčasne upravujú povinnosti predávajúceho, ktorým je spoločnosť Dahome s.r.o. (ďalej len „predávajúci“), dodávku tovaru, prepravné, balné, platobné podmienky a reklamáciu chybného alebo poškodeného tovaru.

### *Identifikácia predávajúceho:*

Dahome s.r.o.

Ignáca Gešaja 422/14

900 28 Zálesie

Tel.: 02/ 22 11 80 13

E-mail: info@telekocka.sk

## Objednávka

Po doručení objednávky bude táto objednávka zaevidovaná v systéme predávajúceho a vtedy zároveň vzniká obchodný vzťah medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Objednávka je pre spotrebiteľa záväzná.

## Dodacie podmienky

- Tovar je zasielaný spotrebiteľovi prostredníctvom kuriérskej spoločnosti.
- Tovar bude spotrebiteľovi doručený v závislosti od dostupnosti produktov a prevádzkových možností predávajúceho v čo najkratšom čase, štandardne za 3-5 pracovných dní od odoslania objednávky, najneskôr však do 30 dní od odoslania objednávky. S tovarom bude doručená spotrebiteľovi aj faktúra, ktorá slúži ako daňový doklad a zároveň ako záručný list. Dodacie lehoty sú pre rôzne druhy tovarov rôzne.
- Pokiaľ požadovaný tovar nie je k dispozícii alebo sa počas dodacej doby vyskytnú nepredvídané problémy, bude predávajúci informovať spotrebiteľa na kontaktnej adrese resp. telefónnom čísle uvedenom pri objednávke.

- V prípade, že nebude spotrebiteľovi tovar do dohodnutého termínu doručený a zároveň spotrebiteľ nebude kontaktovaný, môže zavolať na telefónne číslo 02/ 22 11 80 13, alebo predávajúceho informovať prostredníctvom e-mailovej adresy info@telekocka.sk.
- Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak ide o tovar objednaný spotrebiteľom v jednej objednávke a tovar sa dodáva oddelene okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu.
- Dovoz tovaru predávajúci zabezpečuje len v rámci územia Slovenskej republiky.

## Prepravné, balné a platobné podmienky

- Zasielaný tovar je riadne zabalенý.
- Spotrebiteľ si môže zvoliť jeden z týchto spôsobov platby:
  - V hotovosti pri preberaní objednávky (platba na dobierku).
  - Prostredníctvom platobnej brány Tatrabanky. Po zvolení tohto spôsobu platby bude spotrebiteľ presmerovaný na webovú stránku spoločnosti Tatarabanka. Následne zadá svoje údaje a zrealizuje platbu.
- K cene tovaru sa pripočítava poštovné v závislosti od jeho hmotnosti a hodnoty dodávaného tovaru. Presná cena za dopravu tovaru bude spotrebiteľovi oznámená až pri telefonickom potvrdení objednávky. Balné predávajúci neúčtuje. Doručená faktúra slúži ako záručný list.
- Cena produktu je stanovená cenníkom (súčasťou OP) predávajúceho, ktorý je zverejnený na webovej stránke [www.telekocka.sk](http://www.telekocka.sk). Ceny uvedené v cenníku môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Zmeny cenníka predávajúci zverejní vždy na webovej stránke predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien tovarov v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod. Platná cena tovaru bude spotrebiteľovi vždy oznámená pri overovaní objednávky. Potvrdením objednávky kupujúci súhlasí so zaplatením kúpnej ceny stanovenej predávajúcim.
- Spotrebiteľ berie na vedomie, že predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy v prípade, ak spotrebiteľ objednal tovar za cenu, ktorá bola zverejnená v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho v nesprávnej výške, pričom predávajúci o tejto chybe následne spotrebiteľa písomne alebo telefonicky informuje. V takomto prípade predávajúci oznámi spotrebiteľovi novú skutočnú cenu tovaru, ktorá môže byť vyššia ako cena tovaru uvedená v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho, pričom spotrebiteľ má právo v prípade ak s novou cenou nesúhlasí odstúpiť od zmluvy do 14 dní od doručenia oznámenia o novej výške ceny.

### **Cena poštovného je stanovená nasledovne:**

Váha zásielky do 5 kg :	<b>3,90</b> EUR s DPH
Váha zásielky do 10 kg:	<b>6,20</b> EUR s DPH
Váha zásielky do 20 kg:	<b>11,20</b> EUR s DPH
Váha zásielky do 40 kg:	<b>19,00</b> EUR s DPH
Váha zásielky do 60 kg:	<b>33,00</b> EUR s DPH

Nad 60kg zásielku nie je možné zaslať, je potrebné ju rozdeliť do viacerých menších zásielok.

Cena dobierky: **1,50 EUR** s DPH

## Preberanie tovaru

Pri preberaní tovaru je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho na telefónnom čísle 02/ 22 11 80 13, alebo prostredníctvom e-mailovej adresy info@telekocka.sk a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke.

- Zásielku, ktorá javí známky poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a pod.) spotrebiteľ nie je povinný prevziať.
- Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na spotrebiteľa momentom prevzatia tovaru spotrebiteľom alebo jeho splnomocnencom.
- Spotrebiteľ sa zaväzuje prevziať tovar v dohodnutom termíne na adrese uvedenej na objednávke. V prípade, že spotrebiteľ tovar neprevezme v dohodnutom termíne a na uvedenej adrese, predávajúci si môže nárokovať náhradu nákladov na doručenie tovaru späť na sklad.

## Vrátenie tovaru

- V prípade, že spotrebiteľovi tovar z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje, má právo odstúpiť od zmluvy a tovar predávajúcemu podľa § 7 Zákona vrátiť do 14 dní od jeho prevzatia, v prípade, že pre konkrétny tovar nebude táto lehota zo strany predávajúceho jednostranne predĺžená. Informácie o produktoch, na ktoré sa vzťahuje predĺžená lehota vrátenia, sú uvedené v časti Záruka týchto OP.
- Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy aj pred prevzatím tovaru podľa § 7 ods.5 Zákona.
- Spotrebiteľ je povinný v prípade odstúpenia od zmluvy, zaslať tovar poštou, doporučene ako balík na adresu (bez dobierky):

Dahome s.r.o.  
Ignáca Gešaja 422/14  
900 28 Zálesie

- Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť prevziať zásielku tovaru vrátenú formou dobierky. Takto zaslaný tovar predajca neprijíma a bude zaslaný naspäť spotrebiteľovi.
- Spotrebiteľ musí dbať na to, aby tovar vrátil nepoškodený, v pôvodnom množstve a v originálnom obale. Zároveň je spotrebiteľ povinný priložiť k vrátenému tovaru jednu časť faktúry alebo jej kópiu, prípadne uviesť aspoň jej číslo, spotrebiteľovo meno a adresu. Spotrebiteľ má možnosť uviesť dôvod vrátenia tovaru, t.j. uviesť, z akého dôvodu mu tovar nevyhovuje. Neuvedenie dôvodu vrátenia tovaru však nie je podmienkou na vrátenie peňazí. V prípade, že spotrebiteľ dodrží všetky uvedené podmienky pre vrátenie tovaru, predávajúci vráti peniaze za vrátený tovar prostredníctvom bankového prevodu najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Priame náklady na vrátenie tovaru znáša podľa § 10 ods. 3 Zákona spotrebiteľ.

- Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy a vrátiť tovar, ktorý bol zhotovený podľa jeho osobitných požiadaviek alebo tovar, ktorý bol určený osobitne pre jedného spotrebiteľa alebo tovar, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť alebo tovar, ktorý rýchlo podlieha skaze alebo audiovizuálne diela, zvukové záznamy alebo zvukovo - obrazové záznamy, ktoré spotrebiteľ rozbalil (podľa §7 ods. 6 Zákona).

## Reklamácie

- V prípade, že spotrebiteľ reklamuje chybný alebo poškodený tovar, platia pre neho podmienky uvedené v bode **Vrátenie tovaru** týchto OP. V prípade reklamácie tovaru je však spotrebiteľ povinný uviesť druh poškodenia. O vybavení reklamácie bude spotrebiteľ informovaný telefonicky v lehote do 15. pracovných dní.
- V prípade, že spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu po uplynutí 14-dňovej lehoty, je povinný sa spojiť s predávajúcim najskôr telefonicky na telefónnom čísle: 02/ 22 11 80 13.
- Predávajúci zodpovedá za vady predaného tovaru (podľa §502 Občianskeho zákonníka). Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady nemôže uplatňovať ten, na koho bol tovar zmluvne prevedený spotrebiteľom. Spotrebiteľ je povinný k účinnému uplatneniu záruky za vady predávajúcemu v záručnej dobe písomne oznámiť vady, ktoré tovar má, resp. uviesť, ako sa vady prejavujú a uplatniť si právo nároku na odstránenie vady v súlade s platným Občianskym zákonníkom (napr. na opravu tovaru alebo výmenu tovaru). Spotrebiteľ je povinný reklamovaný tovar odovzdať predávajúcemu kompletný, nepoškodený a v originálnom balení.
- Ak ide o vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol užívať ako bezchybný, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, na ktorý bola poskytnutá zľava a spotrebiteľ bol pri predaji na vadu upozornený.

## Alternatívne riešenie sporov

- Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.
- Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – 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, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## Škody vzniknuté počas dopravy

- Predávajúci zodpovedá za škody vzniknuté na tovare počas dopravy k spotrebiteľovi. V prípade, že bude tovar v prípade vrátenia tovaru poškodený alebo odcudzený počas dopravy od spotrebiteľa k predávajúcemu, je zodpovednosť za škody na tovare na strane spotrebiteľa.

## Záruka

- Predávajúci poskytuje na výrobné vady tovaru 24 mesačnú záručnú dobu (záruku) (ďalej len „Zákonná záruka“). V tomto prípade slúži faktúra zároveň aj ako doklad o záručnej dobe. Pri niektorých druhoch tovaru môže byť záručná doba predĺžená, čo predávajúci uvedie v OP. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru spotrebiteľom. Pri predaji na telefonickú, e-mailovú alebo internetovú objednávku sa dňom prevzatia tovaru rozumie deň, kedy spotrebiteľ prevzal tovar od kuriéra. Pozáručný servis predávajúci neposkytuje.
- Spotrebiteľ má nárok na výmenu tovaru za totožný, ak tovar má výrobnú chybu.
- V prípade, že predávajúci nemá žiadny podobný tovar k dispozícii, má spotrebiteľ možnosť alternatívnej voľby iného tovaru alebo vrátenia nákladov na tovar, a to podľa rozhodnutia spotrebiteľa.

Záruka sa nevzťahuje na:

- Spotrebný materiál (vstavané batérie, elektrické lampy, vrecká do vysávačov a pod.);
- Prirodzené opotrebovanie;
- Kozmetické chyby, ktoré nemajú vplyv na funkciu a bezpečnú prevádzku tovaru;
- Poškodenie tovaru vonkajšími vplyvmi (napr. oheň, hmyz, voda, piesok a pod.);
- Poškodenie tovaru jeho nesprávnou obsluhou a údržbou (podľa platného priloženého návodu), neodborným zásahom, nesprávnym skladovaním alebo v dôsledku jeho poškodenia pri živelnej udalosti;
- Mechanické poškodenie tovaru alebo jeho častí;
- Chyby pri inštalácii tovaru alebo neodborným zásahom.

## Záverečné ustanovenia

- Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto OP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto OP je splnená zverejnením na Webových stránkach predávajúceho.
- Tieto OP nadobúdajú platnosť a účinnosť ich zverejnením na Webových stránkach predávajúceho.

Dátum poslednej aktualizácie: 01.11.2018.

Kontakt pre otázky a podnety spotrebiteľov:  
Tel.č. : 02/ 22 11 80 13  
e-mail: [info@telekocka.sk](mailto:info@telekocka.sk)