



twd SK, s.r.o.
člen zoskupení: ZSDSR, 3e

Zápis v OR SR v B. Bystrici oddiel: Sro, vložka: 28173/S
Priemyselná 15278/14, Banská Bystrica 974 01
Tel: 048 / 414 82 17-9, 0914 100 000, e-mail: info@twd.sk

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy

uzatvorenej medzi:

PREDÁVAJÚCIM, ktorým je **twd SK, s r.o., so sídlom Priemyselná 15278/14, 97401 Banská Bystrica**, IČO: 48185621, DIČ: 2120081513, IČ DPH: SK2120081513, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, Oddiel: Sro, Vložka č.: 28173/S, (ďalej len "predávajúci")

a

KUPUJÚCIM, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetových obchodoch spoločnosti twd SK, s r.o.. **Kupujúci** je spotrebiteľ alebo podnikateľ. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania.

Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, zákona č. 102/2014 Zb. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, ako aj súvisiacimi predpismi, všetko v znení noviel. Podnikateľom je osoba zapísaná v obchodnom registri, alebo osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia. Pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok sa pod pojmom podnikateľ rozumie ten, kto jedná v súlade s predchádzajúcou vetou v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Ak kupujúci uvedie v objednávke svoje IČO alebo DIČ, potom zároveň berie na vedomie, že preň platia pravidlá všeobecných obchodných podmienok pre podnikateľov. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúci, ktorý je podnikateľom, výslovne neupravené týmito obchodnými podmienkami, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení, ako aj súvisiacimi predpismi.

Poštová adresa: twd SK, s r.o., Priemyselná 15278/14, 97401 Banská Bystrica

Bankové spojenie:

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
IBAN: SK18 1111 0000 0013 7237 1018
SWIFT (BIC) UNCRSKBX

Slovenská sporiteľňa a.s. Banská Bystrica
IBAN: SK23 0900 0000 0050 7235 0264
SWIFT (BIC) GIBASKBX

Všeobecná úverová banka a.s. Banská Bystrica
IBAN: SK64 0200 0000 0033 2129 3151
SWIFT (BIC) SUBASKBX

Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj

Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

tel. č.: 048/412 49 69

fax. č.: 048/4124 693

e-mail: bb@soi.sk

1.2. Dodávateľ zverejňuje zoznam tovarov, ktoré ponúka zákazníkovi a umožňuje zákazníkovi tovary objednávať prostredníctvom e-shopov patriacich prevádzkovateľovi (ďalej iba e-shop). Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy uzavreté prostredníctvom e-shopu, ktorú prevádzkuje predávajúci. Odoslaním objednávky formou elektronického obchodu zákazník vyjadruje, že si všeobecné obchodné podmienky prečítal v plnom rozsahu, porozumel ich obsahu a všetkým podmienkam a že s nimi súhlasí. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy.

1.3. Zoznam tovaru na akejkolvek internetovej stránke, ktorý prevádzkuje predávajúci, je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho. Informatívna dostupnosť je uvedená pri každom tovare.

1.4. Cena tovaru zahŕňa daň z pridanej hodnoty (DPH) a recyklačné poplatky. Cena nezahŕňa náklady na doručenie objednaného tovaru do miesta určenia.

2. SPÔSOB UZATVÁRANIA KÚPNEJ ZMLUVY

2.1. Kúpna zmluva je uzatvorená záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme kupujúcim vyplnenej a odoslanej objednávky cez internetovú stránku predávajúceho, prípadne odoslanie objednávky e-mailom alebo telefonicky (ďalej len "objednávka"). Automaticky odosielané 'Oznámenie o prijatí objednávky', ktoré kupujúci obdrží na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky. Toto oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o prijatí objednávky v objednávkovom systéme predávajúceho.

2.2. Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je telefonické alebo e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako 'Potvrdenie objednávky'. V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý.

2.3. Vytvorením objednávky kupujúci berie na vedomie, že doručenie tovaru je spoplatnené aktuálne platným sadzovníkom poplatkov za dopravu na danom internetovom obchode. Výška poplatkov za doručenie tovaru je uvedená priamo pri uzatváraní objednávky, ako aj v sekcii informácie o nákupe. Poplatok za doručenie tovaru zahŕňa poplatok za doručenie zásielky prepravnou spoločnosťou, poplatok za zvolený spôsob platby, a balné.

3. STORNOVANIE OBJEDNÁVKY

3.1. Kupujúci má právo stornovať objednávku e-mailom, osobnou návštevou alebo telefonicky,okiaľ nie je objednávka prevzatá kupujúcim.

3.2. Dodávateľ má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania alebo nedostupnosti tovaru ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami, alebo v cene, ktorá je uvedená v elektronickom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne inak. Kupujúci má v takomto prípade právo odstúpiť od kúpnej zmluvy.

4. PODMIENKY DODANIA TOVARU

4.1. Ak sa nedohodlo inak, dodávateľ sa zaväzuje tovar dodať najneskôr do 14 pracovných dní od emailového potvrdenia objednávky zákazníkovi.

4.2. Pri doručení zásielky kuriérom je zákazník povinný skontrolovať zásielku - jej prípadné poškodenie. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom / porušenom balení zásielky. V prípade, že zásielka je poškodená a po kontrole obsahu zásielky je zistené, že obsah zásielky nezodpovedá obsahu faktúry / objednávky, alebo jej obsah je poškodený, je zákazník povinný túto skutočnosť zapísať v prítomnosti kuriéra do škodového zápisu. Pri nesplnení vyplnenia škodového zápisu, dodatočné reklamácie nebudú akceptované. Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.

4.3. Zákazník je povinný ihneď po doručení zásielky tovar úplne vybalíť a zistiť či nie je mechanicky poškodený a či obsah balenia zodpovedá fakturovanému tovaru. V prípade, že obsah zásielky nezodpovedá fakturovanému tovaru, alebo je tovar mechanicky poškodený (avšak bez známok poškodenie samotnej zásielky, na čo sa vzťahuje bod 4.2.), je zákazník túto skutočnosť bezodkladne oznámiť predávajúcemu. Zákazník je povinný uschovať obalový materiál zásielky až do ukončenia šetrenia príčin vzniknutej škody.

4.4. Kupujúci obdrží ku každej zásielke faktúru e-mailom alebo priamo s tovarom. Tam kde je nutný záručný list, dostane ho v balení.

4.5. Zákazník je informovaný o odoslaní tovaru jeden pracovný deň pred jeho doručením. Zákazník je povinný zabezpečiť bezproblémové prevzatie tovaru, najmä tým, že v dňoch plánovaného doručenia bude dostupný na telefónnom čísle určenom pre doručenie alebo prítomný na adrese doručenia. Pokiaľ túto povinnosť nie je možné splniť, je povinný informovať dodávateľa, resp. prepravnú spoločnosť a dohodnúť sa s nimi na náhradnom termíne doručenia alebo určiť náhradnú osobu, ktorá povinnosť prevzatia tovaru splní za pôvodného príjemcu zásielky.

4.6. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

5. ODSŤÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

5.1. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 14 kalendárnych dní od prevzatia tovaru podľa týchto všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku, v znení neskorších predpisov.

5.2. Odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľ urobiť písomnou formou na mailovú adresu predávajúceho info@twd.sk. Odstúpenie od kúpnej zmluvy musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, a pre zrýchlenie spracovania žiadosti odporúčame uviesť aj číslo vášho bankového účtu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu a záručného listu, a to zaslaním alebo prinesením na adresu predávajúceho. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

5.3. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

5.4. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe predávajúcemu, ak kupujúci neuviedol iný spôsob úhrady vo formulári na odstúpenie od zmluvy, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

5.5 V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy v zmysle bodu 5.2. týchto všeobecných obchodných podmienok a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo

neúplný, alebo hodnota tovaru je znížená v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu v súlade s § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu.

5.6. Spotrebiteľ pri odstúpení od zmluvy znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Kupujúci taktiež znáša a aj priame náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred. Podľa dostupných informácií je predpokladaný odhad týchto nákladov vo výške od 2EUR do 20EUR.

5.7. Spotrebiteľ nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:

- 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
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa.

5.8. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

5.9. Kupujúci berie na vedomie skutočnosť, že ak sú s tovarom poskytované darčeky, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva odstúpiť od zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a kupujúci je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky. Za darček je považovaný aj tovar dodaný v symbolickej hodnote, ak je jeho dodanie kupujúcemu prezentované ako darček k tovaru, ktorý kupujúci vracia do 14 dní bez udania dôvodu. V prípade, že tieto darčeky nebudú vrátené späť spolu s vráteným tovarom, budú tieto hodnoty chápané ako bezdôvodné obohatenie kupujúceho.

6. ZÁRUČNÁ DOBA A REKLAMÁCIE

6.1. Záručná doba na nový tovar je v súlade s § 620 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov.

6.2. Záručná doba na použitý tovar je v súlade s § 620 Občianskeho zákonníka 12 mesiacov.

6.3. Pri použití tovaru okrem zákonnej záruky garantujeme aj zmluvnú záruku v rozsahu od 1 do 24 mesiacov, ktorá je uvádzaná zvlášť pri každom predávanom tovare. Počas trvania zmluvnej záruky má kupujúci pri uplatňovaní reklamácie rovnaké práva ako pri uplatňovaní záruky na nový tovar. Ak je použitý tovar reklamovaný počas trvania zmluvnej záruky, je daná reklamácia vybavovaná prednostne a v prípade uznania reklamácie servisným strediskom ponúkame v rámci našich možností kupujúcemu výmenu zariadenia za funkčný kus rovnakej kvality, čím sa skracuje doba vybavenia reklamácie.

6.4. Postup zadávania reklamácie je ten istý ako v bode 5.2.

7. SPRACOVANIE A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV SPOTREBITEĽA

7.1. Predávajúci zhromažďuje osobné údaje zákazníka výlučne na plnenie svojich záväzkov voči zákazníkovi, a to hlavne pri vystavení faktúry, kontaktovaní zákazníka v súvislosti s vybavovaním jeho objednávky a doručení objednaného tovaru. predávajúci zodpovedá za to, že osobné údaje zákazníka nebudú použité na iné účely, najmä nebudú sprístupnené tretím osobám (okrem rozsahu potrebného na doručenie tovaru).

7.2. Prevádzkovateľ pri spracovaní osobných údajov postupuje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, ako aj s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR). Všeobecnú informačnú povinnosť ohľadne ochrany osobných údajov nájde spotrebiteľ v našom informačnom paneli v sekcii "Zásady spracovania osobných údajov".

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1. 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.

8.2. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy poskytovanej na diaľku.

8.3. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.

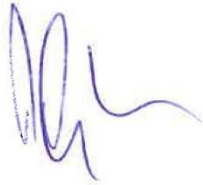
8.4. Prípadné spory medzi twd SK, s r.o. a kupujúcim je možné riešiť aj mimosúdnou cestou. V takomto prípade kupujúci - spotrebiteľ môže kontaktovať Slovenskú obchodnú inšpekciu, ktorá na Slovensku zastrešuje mimosúdne riešenie sporov. Skôr ako môže byť prístupný k mimosúdnemu riešeniu sporu, je potrebné najprv kontaktovať predávajúceho, a pokúsiť sa spor vyriešiť napriamo.

[Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov | Slovenská Obchodná inšpekcia](#)

8.5. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

Vypracoval a schválil, Igor Patráš, konateľ a riaditeľ spoločnosti

twd® SK, s.r.o. -1-
974 03 Banská Bystrica
T/F: 048/414 8217-9
IČO: 48 185 621 IČ DPH: SK2120081513



V Banskej Bystrici, dňa 10. 06. 2020