

Všeobecné obchodné podmienky

pre poskytovanie služieb na diaľku, prostredníctvom webovej stránky <https://eshop.dtw.sk/>
predávajúceho:

DTW, s.r.o., zap. v Obchodnom registri Okresného súdu BA I, oddiel: Sro, vložka číslo 47853/B, sídlo: Krupinská 4, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36831379, DIČ: 2022448021, IČ DPH: SK2022448021. Štatutárny orgán: Ing. Ľudovít Ukropec.

Článok I - Všeobecné ustanovenia

1. Zmluvu uzavretú na diaľku zákonodarca definoval ako zmluvu medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutú a uzavretú výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
2. Zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov predávajúceho je definovaná ako zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom:
 - uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho,
 - na ktorej uzavretie dal návrh predávajúcemu spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho,
 - uzavretá v prevádzkových priestoroch predávajúceho alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa predávajúcim na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho, alebo
 - uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.
3. Doplnkovou zmluvou sa rozumie zmluva, na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda tovar alebo je mu poskytnutá služba, ktorá súvisí s predmetom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ak je tovar dodávaný alebo služba poskytovaná predávajúcim alebo treťou osobou na základe ich dohody a pri jej uzatváraní bolo možné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, že spotrebiteľ po zániku zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho nebude mať záujem na plnení povinností z tejto zmluvy.
4. Prevádzkové priestory sú definované ako prevádzkareň alebo iný priestor, kde predávajúci zvyčajne vykonáva svoju podnikateľskú činnosť alebo povolanie.
5. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba (fyzická alebo právnická), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom webovej stránky predávajúceho, obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu a emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky predávajúceho a Všeobecné obchodné podmienky.
6. Ak sa zmluva uzavretá na diaľku, na základe ktorej je spotrebiteľ zaviazaný k peňažnému plneniu, uzatvára elektronickými prostriedkami, predávajúci je povinný bezprostredne

pred odoslaním objednávky spotrebiteľa opätovne výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne informovať o:

- hlavných vlastnostiach tovaru alebo charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,
 - celkovej cene tovaru alebo služby vrátane všetkých nákladov,
 - dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú, a ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj o podmienkach vypovedania zmluvy, a
 - minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok. Toto ustanovenie ukladajúce predávajúcemu opätovnú informačnú povinnosť má slúžiť na to, aby si spotrebiteľ pred dokončením svojej objednávky dôkladne prečítal podstatné informácie a mohol sa tak uvážene rozhodnúť o kúpe tovaru, resp. služby.
7. Vyplnením objednávkového formulára a odoslaním objednávky s povinnosťou platby kupujúci zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a sú stále prístupné v príslušnej sekcii na webovej stránke predávajúceho.
 8. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvné vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a kupujúcim (fyzickou alebo právnickou osobou) v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z. ZÁKON z 25. marca 2014 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.
 9. Zmluvou uzavretou na diaľku sa na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
 10. Zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru, sa na účely tohto zákona rozumie akákoľvek zmluva,
 - a) na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda vec za odplatu, najmä kúpna zmluva a zmluva o dielo, alebo
 - b) ktorej predmetom je predaj tovaru aj poskytnutie služby.
 11. Dohodou o predplatnom sa na účely tohto zákona rozumie zmluva, ktorou sa predávajúci zaväzuje dodávať spotrebiteľovi v určených intervaloch objednaný tovar alebo poskytovať službu počas predplateného obdobia a spotrebiteľ sa zaväzuje zaplatiť za túto dodávku alebo poskytnutie služby cenu za príslušné časové obdobie.
 12. Trvanlivým nosičom sa na účely tohto zákona rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača.
 13. Elektronickým obsahom sa na účely tohto zákona rozumejú dáta vytvorené a poskytnuté v elektronickej podobe, najmä počítačové programy, aplikácie, hry, hudba, videá alebo texty.

14. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom webovej stránky predávajúceho, obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu a emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky predávajúceho a potvrdila tiež oboznámenie sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
15. **Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.** Novelizáciou zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, účinnou k 01.05.2014, boli z definície spotrebiteľa vylúčené právnické osoby, ktoré nakupujú výrobky alebo používajú služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. **Spotrebiteľom nie je firemný zákazník**, teda zákazník, ktorý tovar nakupuje na firmu (uvádza pri objednávke IČO, DIČ alebo IČ DPH). Firemní zákazníci nemajú takisto nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu ani odstúpenie od zmluvy. Vzťah medzi takýmto zákazníkom a predávajúcim sa totiž neriadi Občianskym zákonníkom, ale Obchodným zákonníkom.
16. Spotrebiteľom nie sú ani fyzické osoby, ktoré nakupujú tovar pre výkon svojho povolania.
17. Predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.
18. Predávajúci je zároveň aj:
- prevádzkovateľom systému elektronického obchodu prevádzkovaného prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho (ďalej len „obchod“).
 - prevádzkovateľom informačného systému v zmysle ustanovenia 136/2014 Z.z. Zákona o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
19. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s fyzickými osobami, ktoré pri uzatváraní kúpnej zmluvy podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, sa vzťahujú okrem všeobecných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, aj osobitné predpisy, najmä zákon č. 102/2014 Z. z. zákon 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 znení č. 151/2014 Z. z., 173/2015 Z. z., 391/2015 Z. z.). Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi (napr. SZČO), sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
20. Objednávkou sa rozumie kupujúcim vyplnený a odoslaný objednávkový formulár spracovaný systémom obchodu predávajúceho. V prípade, ak kupujúci nevyužije možnosť objednania prostredníctvom objednávkového formulára v zmysle predchádzajúcej vety, za objednávku sa považuje aj telefonická objednávka, alebo objednávka zaslaná emailom, faxom, alebo poštou na adresu predávajúceho.
21. Objedávka obsahuje informácie o zákazníkovi a o objednanom produkte alebo službe. Na základe objednávky sa zákazníkovi vygeneruje faktúra na úhradu kúpnej ceny. V prípade, ak kupujúci nevyužije možnosť objednania prostredníctvom objednávkového formulára, ale vykoná objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu, alebo poštou na

adresu predávajúceho, predávajúci zašle kupujúcemu cenovú ponuku emailom alebo iným spôsobom, na ktorom sa dojednávajú.

Článok II - Objednávka tovaru alebo služby alebo služby – uzatvorenie kúpnej zmluvy

1. Predávajúci pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznamuje spotrebiteľovi:
 - a) hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,
 - b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,
 - c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,
 - d) adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písmene b),
 - e) celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,
 - f) cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzatvorenia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifikou,
 - g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
 - h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
 - i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
 - j) informáciu o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6,
 - k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
 - l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
 - m) informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis,²⁰⁾ ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach

- pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje,
- n) informáciu o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie,
 - o) informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy,
 - p) informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
 - q) informáciu o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
 - r) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné,
 - s) informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné,
 - t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
2. Elektronická objednávka produktov uskutočnená formou vyplneného objednávkového formulára a následná úhrada kúpnej ceny v zmysle vygenerovanej faktúry je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho.
 3. K akceptácii objednávky produktov zo strany predávajúceho, a teda k uzatvoreniu kúpnej zmluvy dochádza na základe písomného potvrdenia uzatvorenia kúpnej zmluvy, v zmysle Zákona na ochranu spotrebiteľa pri predaji na diaľku č. 102/2014 (konkrétne § 6):
Predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavreť na diaľku, najneskôr spolu s dodaním tovaru, poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči.
 4. Návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy sa rozumie rovnako zaslanie cenovej ponuky vyhotovenej predávajúcim na základe telefonickej alebo emailovej objednávky kupujúceho. K uzatvoreniu kúpnej zmluvy dochádza v tomto prípade písomným potvrdením cenovej ponuky kupujúcim, aj elektronickou formou.
 5. V prípade objednávky prostredníctvom objednávkového formulára „objedávka“, je kupujúci povinný, v objednávke zvoleným spôsobom, zvoliť formu úhrady kúpnej ceny a následne zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu, v opačnom prípade nedôjde k uzatvoreniu kúpnej zmluvy. Predávajúci týmto zároveň informuje kupujúceho (zákazníka) a kupujúci (zákazník) berie na vedomie a súhlasí s tým, že **súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.**
 6. V prípade telefonickej alebo emailovej objednávky, v zmysle Článok II ods. 3, je kupujúci povinný zaplatiť kúpnu cenu na základe faktúry vystavenej a doručenej predávajúcim kupujúceho (aj elektronicky). Po pripísaní platby na účet predávajúceho, predávajúci informuje kupujúceho, že produkt bude odoslaný na kupujúcim uvedenú adresu.
 7. Zmluva uzavretá na diaľku je spotrebiteľskou zmluvou, ktorá je uzatvorená medzi podnikateľským subjektom a spotrebiteľom, pričom spotrebiteľ má možnosť sa oboznámiť s obsahom zmluvy, ale nemá možnosť ovplyvniť jej obsah.
 8. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a zaniká splnením záväzkov predávajúceho a kupujúceho.

9. Predávajúci týmto zároveň informuje kupujúceho, že nepodmieňuje uskutočnenie **objednávky vyžadovaním súhlasu s obchodnými podmienkami**, predovšetkým vzhľadom na rozhodnutie SOI SK/0677/99/2015.

Článok III - Kúpna cena a platobné podmienky

1. Cena produktov alebo služieb objednávaných prostredníctvom elektronického obchodu (ďalej len „kúpna cena“) je vygenerovaná vždy špeciálne pre každého jedného zákazníka. V prípade objednávky v zmysle Článok II ods. 5, zašle predávajúci kupujúcemu cenovú ponuku elektronicky, alebo v prípade vzájomnej dohody aj poštou.
2. Predávajúci negarantuje časovú platnosť kúpnych cien v prípade rovnakej objednávky v akomkoľvek časovom úseku. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, kúpna cena vygenerovaná v prípade konkrétnej objednávky sa po jej úhrade, v lehote splatnosti, už nemení.
3. Cena produktov alebo služieb sa môže zmeniť z dôvodov zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru alebo služby zistenej v systéme predávajúceho alebo zverejnenej na predmetnom e-shope pri tovare. Kupujúci i predávajúci je oprávnený zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od kúpnej zmluvy (do okamihu prevzatia tovaru alebo služby), ak je kupujúcemu oznámená zmena kúpnej ceny niektorej položky v dôsledku zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru.
4. Kúpna cena sa považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet predávajúceho (alebo pri platbe v hotovosti momentom hotovostnej úhrady, resp. jej potvrdenia vystavením príjmového dokladu)
5. Spôsob zaplata kúpnej ceny (platobná forma) a celkových nákladov súvisiacich so samotnou objednávkou a doručením tovaru (spôsob platenia zvolí kupujúci v procese objednávanie tovaru na webovej stránke nákupného portálu) je uvedený v objednávkovom formulári s celkovým vyčíslením nákladov.
6. Pri platení je ako variabilný symbol nutné uviesť číslo vygenerovanej faktúry. Kupujúcim nesprávne uvedený variabilný symbol, pri platbe, má za následok nesprávne zúčtovanie kúpnej ceny a kupujúci nesie všetky riziká s tým spojené. Kupujúci môže byť v omeškani s plnením povinnosti zaplatiť. Kúpna cena produktov nezahŕňa cenu dopravy, ani iné náklady súvisiace s dodaním produktov.
7. **Splatnosť kúpnej ceny:** po zvolení spôsobu zaplata kúpnej ceny, prostredníctvom objednávkového formulára, alebo telefonicky alebo elektronicky, je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu pred samotným prevzatím tovaru, s výnimkou osobitnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorú predávajúci jedniznačne písomne (alebo elektronicky) potvrdí kupujúcemu, po vykonaní objednávky. Pri kupujúcim zvolenej hotovostnej úhrade je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu a ďalšie vyčíslené poplatky (napr. poplatok za dopravu, poplatok za dobierku a i.), t.j. celkovú vyčíslenú cenu, najneskôr pri doručení tovaru alebo služby kupujúcemu (aj prostredníctvom prepravnej spoločnosti).
8. Kupujúci je zároveň oprávnený zaplatiť už pri vystavení a odoslaní objednávky predávajúcemu s tým, že platba je vnímaná ako preddavok na kúpnu cenu a ďalšie vyčíslené náklady, avšak kupujúcemu sa odporúča, aby platil až po akceptácii objednávky predávajúcim (uzatvorení zmluvy).

9. Cena za dobierku:

- cena za dobierku nie je zahrnutá v kúpnej cene tovaru alebo služby a bude vyčíslená v objednávkovom formulári a vo vygenerovanej faktúre, alebo v cenovej ponuke zaslanej emailom a kupujúci sa zaväzuje uhradiť ich spolu s kúpnu cenou.
- predávajúci je však oprávnený jednostranne a podľa vlastného uváženia interne určiť hodnotu (výšku) celkovej objednávky, pri ktorej kupujúci už neplatí cenu za dobierku. Skutočnosť platenia alebo neplatenia ceny za dobierku kupujúcim sa zobrazí v objednávke na web stránke predmetného internetového obchodu a pri každej samostatne vytvorenej objednávke sa hodnota (výška) celkovej objednávky môže odlišovať. Predávajúci je oprávnený jednostranne bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach meniť a upravovať hodnotu objednávky (uzatvorenej zmluvy), pri ktorej kupujúci neplatí cenu za dobierku. Na uzatvorenie kúpnej zmluvy táto zmena nemá vplyv.

10. Iné poplatky:

- výška kúpnej ceny tovaru, vrátane všetkých dodatočných poplatkov (napr. súvisiacich s formou platby a formou doručenia tovaru), sú uvedené v objednávkovom formulári a to pred samotným vykonaním objednávky.
- predávajúci je však oprávnený každú objednávku posudzovať individuálne a jednostranne podľa vlastného uváženia interne určiť objednávku, pri ktorej kupujúci, okrem kúpnej ceny za tovar, už neplatí žiadne dodatočné náklady v súvislosti so spôsobom úhrady, výškou objednávky a samotným doručením a to bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach zo strany predávajúceho. Na uzatvorenie kúpnej zmluvy táto zmena nemá vplyv.

11. Platba za tovar alebo službu vopred:

Predávajúci môže požadovať platbu za tovar alebo službu vopred:

- pri hodnote objednávke nad 300€ bez dopravy (na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet)
- za tovar alebo službu, ktorý(á) sa odosiela do zahraničia (na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet)
- pri objednávke tovaru alebo služby, ktorý(á) nie je skladom alebo je vyrábaný(á) len na objednávku, môže byť požadovaná zálohová platba vopred a to vo výške 50% z ceny tovaru alebo služby. Pokiaľ je objednávka počas procesu výroby zrušená/stornovaná, zálohová platba prepadá v prospech predávajúceho, ktorý znáša náklady na výrobu objednaného tovaru. (Zálohová platba je požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry).

12. Základným platidlom za tovar alebo službu je mena EURO. Znak: €.

13. Poplatky bánk za vykonanie úhrady kúpnej ceny a nákladov dopravy kupujúcim sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a bankou kupujúceho. Predávajúci nezodpovedá za výšku takýchto alebo obdobných poplatkov s tým súvisiacich.

14. Náklady na použitie elektronických prostriedkov komunikácie sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a jeho poskytovateľom internetového pripojenia, prípadne jeho poskytovateľom služieb elektronickej komunikácie. Predávajúci nezodpovedá za výšku takýchto alebo obdobných poplatkov s tým súvisiacich.

15. Predávajúci informuje kupujúceho, že nestanovuje minimálnu hodnotu objednávky. V zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci nesmie odmietnuť predáť spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach“.
16. Predávajúci môže na webovej stránke vytvoriť príležitosť (možnú formu), prostredníctvom ktorej kupujúci môže získať zľavu (v %) na celkový zakúpený tovar. Predávajúci je oprávnený jednostranne bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach meniť a upravovať vznik, zánik a podmienky možného spôsobu (formy) získania takejto zľavy. Na uzatvorenie kúpnej zmluvy táto zmena nemá vplyv.

Článok IV- Dodanie tovaru alebo služby

1. Predávajúci je povinný dodať produkty kupujúcemu v objednanom množstve a kvalite a v prípade kupujúceho v zmysle Článok I ods. 5 aj spolu s písomným rovnopisom týchto Všeobecných obchodných podmienok, ak ich už nedodal skôr spolu s daňovými dokladmi vzťahujúcimi sa k tovaru alebo službe a inými dokladmi, ak existujú a sú typické pre daný produkt. V prípade ak písomné vyhotovenie týchto Všeobecných obchodných podmienok nebolo kupujúcemu v zmysle Článok I ods. 5 dodané s produktom, je kupujúci povinný písomne oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu v lehote najneskôr do dvoch pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo služby, v opačnom prípade sa predpokladá, že povinnosť predávajúceho dodať písomný rovnopis týchto Všeobecných obchodných podmienok bola riadne splnená.
2. Ak kupujúci nevznesie námietky k nedoručeniu tovaru alebo služby a nedoručeniu dokladov dodávaných s tovarom (alebo službou) v lehote dvoch pracovných dní od dodania tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov sa predpokladá, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak.
3. Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, ktorý sa vzťahuje aj na nákup tovaru a služieb cez internet, ak sa predávajúci a spotrebiteľ (kupujúci) nedohodnú inak, predávajúci je povinný objednávku spotrebiteľa splniť do 30 dní od jej doručenia. Ak predávajúci nespĺní zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať alebo službu poskytnúť, je povinný o tom bezodkladne informovať spotrebiteľa a do 15 dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú na náhradnom plnení. Miestom dodania objednaného tovaru alebo služby je adresa uvedená kupujúcim v objednávke.
4. Predávajúci bude bezodkladne informovať kupujúceho o nemožnosti dodania tovaru alebo služby, ako aj v prípadoch vyššej moci alebo dôvodoch, za ktoré predávajúci alebo dopravca/doručovateľ/kuriér nezodpovedá. V tomto prípade predávajúci ponúkne alebo poskytne spotrebiteľovi náhradné plnenie a postupuje podľa Všeobecných obchodných podmienok a právnych predpisov.
5. Predávajúci dodá tovar alebo službu kupujúcemu na adresu ním uvedenú pri vystavení objednávky a výlučne osobe, ktorá je uvedená ako kupujúci. Dodanie alebo vydanie tovaru inej osobe ako kupujúcemu nie je možné bez osobitného vopred daného písomného súhlasu predávajúceho a predávajúcim požadovaných dokumentov. Z tohto dôvodu je nevyhnutné, aby kupujúci uviedol správne svoje identifikačné údaje pri objednávaní tovaru a údaje pre dodanie tovaru. Dodanie tovaru mimo územia EÚ je taktiež možné.

Doručovateľ tovaru je oprávnený u preberajúcej osoby vhodnými prostriedkami vykonať zistenie a overenie či táto osoba je kupujúcim a či je oprávnená prevziať tovar. Ak to okolnosti vyžadujú, predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť na predĺžení dodacej lehoty, alebo na náhradnom plnení v rovnakej kvalite a cene. V prípade špeciálnej požiadavky sa dodacia lehota predlžuje o ďalšie pracovné dni, ktoré budú oznámené kupujúcemu elektronicky.

6. Dodanie tovaru alebo služby predávajúci uskutoční vlastnými prostriedkami k rukám kupujúceho (alebo kupujúcim písomne splnomocnenej osobe na prevzatie tovaru alebo služby), alebo prostredníctvom tretích osôb (prepravných, kuriérskych a zásielkových spoločností).
7. Dodanie tovaru alebo služby je uskutočnené jeho odovzdaním kupujúcemu (alebo kupujúcim písomne splnomocnenej osobe na prevzatie tovaru alebo služby), resp. jeho odovzdaním prvému prepravcovi na prepravu.
8. Predávajúci informuje kupujúceho, že si vyhradzuje právo dodať objednaný tovar (v počte viac ako 2ks) aj viacerými samostatnými dodávkami s tým, že aj pre takéto samostatné dodania tovaru platí cena prepravy ako pri akceptácii objednávky (t.j. viac prepráv je účtovaných len za cenu jednej prepravy).
9. Prepravovaný produkt musí byť vhodne a bezpečne zabalený. Kupujúci svojim podpisom na prepravnom/dodacom liste potvrdzuje okrem dodania súčasne aj skutočnosť, že obal nebol porušený a produkt bol dodaný kompletne v zmysle objednávky.
10. Pri osobnom odbere v prípade viditeľného poškodenia tovaru alebo služby, prípadne zistiteľných väd, je kupujúci oprávnený neprevziať produkt. Prevzatím tovaru alebo služby sa má za to, že tento nemal vady zistiteľné pri osobnej prehliadke tovaru alebo služby. Pri osobnom i zásielkovom dodaní je kupujúci zároveň povinný vyznačiť poznámku o poškodení tovaru alebo služby v prepravnom/dodacom liste s výstižným opisom tohto poškodenia, a to okamžite pri prevzatí ak ide o vady zistiteľné pri prevzatí, alebo najneskôr do 10 dní od prevzatia ak ide o vady skryté. Všetky neskôr oznámené vady a poškodenia, resp. reklamácie dodaného množstva a kvality tovaru alebo služby nebudú zo strany predávajúceho akceptované.
11. Spolu s dodaním tovaru poskytne predávajúci kupujúcemu potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči.
12. Vznik zmluvy a platnosť tohto právneho úkonu, upravuje Občiansky zákonník, ako aj možnosť jej zrušenia, tak zo strany kupujúceho, ako aj predávajúceho. Zákon určuje niektoré možnosti zrušenia a dovoľuje aj dohodu medzi kupujúcim a predávajúcim o stornovaní. Dôvodom môže byť napríklad aj technická chyba v systéme internetového obchodu.

Článok V- Prevzatie tovaru alebo služby

1. Predávajúci, prepravná spoločnosť alebo zásielková služba je oprávnená avizovať dodávku tovaru kupujúcemu e-mailom, sms správou alebo inou vhodnou formou (napr. telefonicky). Kupujúci zároveň súhlasí s tým, aby predávajúci poskytol tieto údaje kupujúceho prepravnej/špedičnej spoločnosti alebo doručovateľovi. Kupujúci je povinný byť zastihnuteľný na ním uvedenej adrese v čase oznámeného dodania tovaru.
2. Pri prevzatí tovaru alebo služby je kupujúci povinný bez vyzvania preukázať dopravcovi svoju totožnosť prostredníctvom platných dokladov totožnosti (občiansky preukaz alebo pas). Z týchto dokladov musí byť zrejماً totožnosť kupujúceho a oprávnenie k prevzatíu

tovaru. V opačnom prípade nemusí byť tovar odovzdaný zo strany predávajúceho/prepravcu.

3. Ak kupujúci neprevezme produkt, predávajúci ho uloží vo svojej prevádzke alebo na adrese sídla spoločnosti a vyzve kupujúceho na jeho vyzdvihnutie. V prípade, ak kupujúci nevyzdvihne produkt ani do 30 pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy, uplynutím lehoty na dodatočné prevzatie tovaru alebo služby, zmluvný vzťah založený kúpnu zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim zaniká.
4. Nebezpečenstvo poškodenia tovaru alebo služby a zodpovednosť za škodu na produkte prechádza na kupujúceho jeho prevzatím, pričom nezáleží na tom, či kupujúci prevezme produkt osobne alebo prostredníctvom poverenej/splnomocnenej osoby. V prípade uvedenom v ods. 3 tohto článku, prechádza nebezpečenstvo poškodenia tovaru alebo služby a zodpovednosť za škodu na produkte na kupujúceho dňom kedy kupujúci neprevzal produkt pri prvom pokuse o doručovanie.
5. Pri prevzatí tovaru alebo služby je kupujúci povinný odkontrolovať neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky, najmä počet transportných balení (balíkov/zásielok). V prípade akýchkoľvek zjavných väd zistených v súvislosti s prepravou a tovarom je kupujúci povinný tieto bezodkladne, najneskôr do 12 hodín elektronicky alebo telefonicky oznámiť predávajúcemu. Kupujúci je povinný na prepravnom dokumente vyznačiť všetky zjavné poškodenia zásielky a porušenosť obalu. Ak je zistené iné narušenie obalu balenia či zásielky o neoprávnenom otvorení zásielky, je kupujúci povinný zásielku od prepravcu/doručovateľa neprevziať.
6. Podpisom preberacieho protokolu kupujúci potvrdzuje, že zásielka bola prevzatá neporušená. Ak kupujúci nevznesie námietky k nedoručeniu tovaru a nedoručeniu dokladov dodávaných s tovarom v lehote 24 hodín od dodania tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov sa predpokladá, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak.

Článok VI - Prepravné

1. Prepravné náklady predávajúceho nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru alebo služby. Tieto budú vyčíslené v objednávkovom formulári a vo vygenerovanej faktúre, alebo v cenovej ponuke zaslanej emailom a kupujúci sa zaväzuje uhradiť ich spolu s kúpnu cenou.
2. **Prepravné zadarmo:** Predávajúci je oprávnený jednostranne a podľa vlastného uváženia interne určiť hodnotu alebo charakter objednávky, pri ktorej kupujúci už neplatí cenu prepravy. Skutočnosť platenia alebo neplatenia ceny prepravy kupujúcim sa zobrazí v objednávke alebo na web stránke internetového obchodu. Predávajúci je oprávnený jednostranne bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach meniť a upravovať hodnotu alebo charakter objednávky (uzatvorenej zmluvy), pri ktorej kupujúci neplatí cenu prepravy. Na uzatvorené kúpne zmluvy táto zmena nemá vplyv.

Článok VII - Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. **Právo na odstúpenie od zmluvy má podľa zákona len spotrebiteľ.** Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

2. **Zákonný nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu vzniká len vtedy**, keď spotrebiteľ (kupujúci) zakúpil tovar prostredníctvom:
 - **zmluvy uzavretej na diaľku** (zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutej a uzavretej výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu)
 - **zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho** (zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho; zmluvy na ktorej uzavretie dal návrh predávajúcemu spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho; zmluvy uzavretej v prevádzkových priestoroch predávajúceho alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa predávajúcim na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho alebo zmluvy uzavretej počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou).
3. **Informácia ohľadom možnosti odstúpenia od kúpnej zmluvy:** Kupujúci (spotrebiteľ) môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, **bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní**, odo dňa kedy kupujúci alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme produkt, t.j. táto lehota sa skončí po 14 dňoch **od prevzatia tovaru**. Ak však koniec tohto obdobia pripadne na deň pracovného pokoja, lehota sa predlžuje do nasledujúceho pracovného dňa. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
4. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy kupujúci (spotrebiteľ) informuje predávajúceho o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením. Kupujúci (spotrebiteľ) môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu odovzdal predávajúci. **Vzorový formulár oznámenia o odstúpení od zmluvy je tiež k dispozícii na webovej stránke predávajúceho, alebo kupujúcemu (spotrebiteľovi) v prípade vyžiadania bude odoslaný e-mailom alebo poštou.**
5. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle (odošle) oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy, teda najneskôr v 14. deň odkedy lehota na odstúpenie od zmluvy začala plynúť, resp. ak koniec tohto obdobia pripadne na deň pracovného pokoja, lehota sa predlžuje do nasledujúceho pracovného dňa.
6. Po odstúpení od zmluvy vráti predávajúci kupujúcemu všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame predávajúci. Platby budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký kupujúci použili pri platbe, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
7. Platba za zakúpený tovar bude kupujúcemu uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na adresu predávajúceho alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

8. Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy:

- Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. zákona.
 - Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
 - Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.
 - Ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a vzhľadom na jeho povahu nie je možné tovar odoslať späť predávajúcemu poštou, predávajúci je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na svoje náklady v lehote podľa odseku 1.
 - Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
9. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci (spotrebiteľ) iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.
10. Kupujúci (spotrebiteľ) je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
11. 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 spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 7 zákona č. 102/2014 Z.z., darovacia zmluva stráca účinnosť a kupujúci je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky a pod.
12. Pre odstúpenie od zmluvy zo strany kupujúcich - podnikateľských subjektov sa uplatňujú zákonné podmienky upravené v Obchodnom zákonníku.
13. Objednávku môže kupujúci zrušiť najneskôr v deň expedície tovaru zo skladu, a to telefonicky alebo emailom. Kontaktné údaje predávajúceho sú uvedené v týchto obchodných podmienkach a na webovej stránke predávajúceho.
14. Predávajúci odporúča (avšak neprikazuje) kupujúcemu, aby vrátený tovar odosielať doporučené a takúto zásielku si aj poistil.

15. Kupujúci má **právo tovar rozbaľiť a odskúšať, aby zistil jeho vlastnosti a funkčnosť**. Ak je tovar poškodený, rozbitý alebo nefunkčný, vtedy je už kupujúci za takéto zníženie hodnoty tovaru zodpovedný.
16. **Adresa predávajúceho (pre uplatnenie práva odstúpenia od zmluvy): DTW, s.r.o., Krupinská 4, 851 01 Bratislava, Slovenská republika**
17. **E-mailová adresa predávajúceho (pre uplatnenie práva odstúpenia od zmluvy): eshop@dtw.sk**
18. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:
- 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,
 - predaj tovaru alebo poskytnutie 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,
 - predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
 - predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
 - 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, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
 - predaj 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,
 - 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,
 - predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
 - predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
 - 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,
 - 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.

19. Upozornenie:

Žiadny právny predpis nepriznáva spotrebiteľovi nárok na bezdôvodné vrátenie tovaru, zakúpeného v tzv. **kamennom obchode (prevádzkarni)**. Ak predávajúci takúto možnosť (prípadne možnosť výmeny tovaru za iný tovar) spotrebiteľovi ponúka, činí tak nad rámec svojich povinností. Nárok na bezdôvodné vrátenie alebo výmenu tovaru nie je právne vymáhateľný. **Pri klasickej forme predaja (v kamennej prevádzke) vo všeobecnosti platí:** Ak zakúpený tovar nevyhovuje, či už veľkosťou, tvarom, cenou, farbou alebo ide o nevhodný výber darčeka, duplicitu..., nejedná sa o vadu výrobku. Kupujúci nemá ákonom upravené právo vynucovať od predávajúceho výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí, ak výrobok nemá vady. Žiadny právny predpis nestanovuje predávajúcemu povinnosť vrátiť kupujúcemu peniaze alebo poskytnúť výmenu za iný tovar, ak ide o bezchybný výrobok. Záleží len na vzájomnej dohode medzi kupujúcim a predávajúcim a ochote predávajúceho vyhovieť spotrebiteľovi. To, že niektorí predávajúci, poskytujú výhodu možnosti vrátenia tovaru do určitých dní od zakúpenia výrobku, je len v rámci ich obchodnej politiky a vtedy si podmienky stanovujú sami (počet dní, výmena za poukážky, nákupný kredit, výmena za iný tovar, originál balenia, pôvodné visačky...) Za iný prípad sa považuje, ak predávajúci možnosť vrátenia výrobku alebo možnosť výmeny za iný tovar deklaruje „verejným príslubom“ písomne nápisom v predajni alebo vo všeobecných obchodných podmienkach. Vtedy je povinný dodržiavať ním stanovené podmienky. Spotrebiteľ by sa mal vždy ešte pred kúpou výrobku v „kamennej prevádzke“ u predávajúceho informovať na možnosť vrátenia tovaru, prípadne, či výmenu tovaru predávajúci umožňuje a za akých podmienok. Zákonné odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu (do 14 dní) je možné pri zmluvách uzatvorených na diaľku alebo pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. V prípade, že zakúpený výrobok vykazuje vadu, počas plynutia záručnej doby má kupujúci právo uplatniť riadnu reklamáciu. Postup pri uplatnení a vybavení reklamácie upravuje zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

20. Kupujúci zodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá by mohla byť spôsobená tretím osobám v súvislosti s použitím produktov.
21. V prípade, ak predávajúci zistí pri spracúvaní objednávky, že dodaný obsah podkladov je hanlivý, prípadne v rozpore s morálnymi a etickými názormi predávajúceho, alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi, prípadne s inými zákonnými rozpormi (napr. predaj alkoholických, tabakových alebo iných zákonom upravených výrobkov osobám mladším ako 18 rokov), je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, dorúčením písomného oznámenia o stornovaní potvrdenia objednávky emailom. Kupujúcemu nevzniká nárok na žiadnu náhradu, okrem nároku na vrátenie už zaplatenej kúpnej ceny.
22. Predávajúci je tiež oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť do okamihu odoslania tovaru, najmä z dôvodu momentálne vzniknutej nedostupnosti objednaného tovaru kupujúcim. O odstúpení je však Predávajúci povinný bezodkladne informovať kupujúceho na e-mailovú adresu zadanú kupujúcim v objednávke. Pred odstúpením je Predávajúci oprávnený ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie. Kupujúci má právo náhradné plnenie odmietnuť a odstúpiť od kúpnej zmluvy.
23. Predávajúci poskytuje záruku na dodané produkty v súlade s príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru alebo služby zo strany kupujúceho. V prípade kupujúcich – podnikateľských subjektov sa

na zodpovednosť za vady tovaru alebo služby a na podmienky poskytnutia záruky vzťahujú ustanovenia Obchodného zákonníka.

24. V prípade vrátenia tovaru alebo služby s vadou, ktorá vyšla najavo až po jeho prevzatí, a ktorá nebola zrejmá a zistiteľná pri bežnej kontrole pri prevzatí, má kupujúci nárok na primeranú zľavu z kúpnej ceny zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady alebo vrátenie kúpnej ceny. Ak ide o vadu, ktorá robí vec neupotrebitelnou, má kupujúci nárok odstúpiť od zmluvy. Po dohode zmluvných strán môže byť produkt s vadou nahradený aj novým produktom bez väd. Poškodený, alebo vadný tovar musí byť kompletný.
25. Postupy upravené v tomto článku sa primerane vzťahujú aj na podanie sťažnosti alebo podnetu zo strany kupujúceho.
26. Predávajúci informuje (kupujúcich) zákazníkov o orgánoch dozoru:
- Orgány štátnej správy na úseku verejného zdravotníctva a štátna veterinárna a potravinová správa
 - Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a regionálne úrady verejného zdravotníctva
 - Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá dozoruje nad ponukou a predajom výrobkov a poskytovaním služieb,
 - nad ktorými podľa vecnej príslušnosti nevykonávajú dohľad orgány uvedené v písmenách a) a b), alebo
 - počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.
27. Všeobecným orgánom trhového dozoru v ochrane spotrebiteľa na vnútornom trhu podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole je **Slovenská obchodná inšpekcia**.

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27	Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1
Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj Pekárska 23, 917 01 Trnava 1	Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj Hurbanova 59, 911 01 Trenčín	Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1
Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1	Inšpektorát SOI pre Košický kraj Vrátna č. 3, 043 79 Košice 1

www.soi.sk - na tejto webovej stránke je tiež uvedený telefonický a faxový kontakt na Ústredný inšpektorát SOI a inšpektoráty SOI pre daný kraj, v súlade s územnosprávnym usporiadaním SR.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neskúma opodstatnenosť reklamácií, ale len to, či boli splnené všetky zákonné podmienky vzťahujúce sa na reklamáciu, vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa.

Článok VIII - Reklamačný poriadok

1. Reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú predaj tovaru prostredníctvom e-shopu na webovej stránke a je uvedený v samostatnej sekcii s názvom „Reklamačný poriadok“.
2. Reklamačný poriadok je možné na požiadanie spotrebiteľa (alebo kupujúceho majúceho IČO), zaslať v elektronickej alebo v listinnej podobe na ním zvolenú adresu.

Článok IX - Informácia o alternatívnom riešení sporu online (RSO) pre e-shop

1. Predávajúci týmto zároveň informuje zákazníkov (kupujúcich), že dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.
2. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.
3. Podľa §11 zák. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má spotrebiteľ 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. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.
4. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.
5. Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.
6. **Orgán alternatívneho riešenia sporov:**
Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, SR.

web: <http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov soi>

email: ars@soi.sk, adr@soi.sk

7. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, aj elektronicky prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm
8. Alternatívne riešenie sporov je vyhradené výlučne pre spotrebiteľov fyzické osoby, nie nakupujúcich podnikateľov. Riešenie sporu prebieha medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorí uzavreli zmluvu na diaľku a, ktorých spor má hodnotu vyššiu ako 20€.
9. Predávajúci týmto zároveň informuje kupujúcich, o možnosti individuálneho podávania žiadosti, návrhov, podnetov a pokusov o predídenie sporov elektronicky na emailovú adresu: eshop@dtw.sk

Všeobecné obchodné podmienky platia v znení, v akom sú uverejnené na internetovej stránke predávajúceho a boli schválené príslušným orgánom spoločnosti.

Znenie Všeobecných obchodných podmienok je účinné od 14.08.2018