

# Obchodné podmienky

## Základné informácie

Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope [www.pobalsa.sk](http://www.pobalsa.sk) medzi predávajúcim a kupujúcim podľa Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 102/2014 Zb.

Predávajúcim je: Digitalpartners s.r.o., Zadunajská cesta 1190/3, Bratislava 851 01. IČO 50115570, DIČ 2120174595. Tel. 0901 790 790, e-mail: [info@pobalsa.sk](mailto:info@pobalsa.sk). Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 108169/B.

Kupujúcim je spotrebiteľ, t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti zamestnania alebo povolania. Nákup uskutočnený podnikateľským subjektom sa riadi podľa Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.

Orgánom dozoru pre ochranu spotrebiteľa je Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5,820 07 Bratislava 27.

## Objednávka a uzavretie zmluvy

Odoslanie vyplnenej objednávky kupujúcim sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy podľa Občianskeho zákonníka, na základe ponuky predávajúceho v e-shope. K uzavretiu zmluvy dochádza potvrdením objednávky zo strany predávajúceho.

## Ceny tovaru

Všetky ceny produktov v e-shope sú konečné, vrátane všetkých daní. Predávajúci JE platiteľom DPH. Cena produktu nezahŕňa náklady na doručenie. Tie sú uvedené na stránke <https://www.pobalsa.sk/doprava-platba> a v nákupnom košíku ešte pred dokončením objednávky, kde kupujúci vidí aj celkovú cenu objednávky vrátane nákladov na dodanie tovaru.

## Platba za tovar

Predávajúci akceptuje platbu za objednaný tovar spôsobmi, ktoré sú uvedené na stránke <https://www.pobalsa.sk/doprava-platba>.

Súčasťou objednávky e-shope je povinnosť kupujúceho zaplatiť cenu predávajúcemu za objednaný tovar.

## Dodanie tovaru

Ak nie je dodacia lehota uvedená pri produkte, platí, že predávajúci dodá kupujúcemu tovar najneskôr do 14 dní. Zvyčajná dodacia lehota je 3-7 dni.

Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba (s výnimkou dopravcu) prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý

bol dodaný ako posledný, b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

## Reklamačný poriadok

Kompletný reklamačný poriadok je dostupný na webe v sekcii časté otázky na adrese <https://www.pobalsa.sk/najcastejsie-otazky> v samostatnom PDF súbore.

## Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu

Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Toto právo môže využiť len spotrebiteľ.

Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- 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,

**Kupujúci nemôže do 14 dní vrátiť tovar, ktorý nesie známky použitia, poškodenia, nie je kompletný, alebo mu chýbajú informačné etikety od výrobcu.**

Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie zmluvy v písomnej podobe alebo na inom trvalom nosiči (napr. e-mailom), prípadne odoslaním vyplneného formulára, ktorý je dostupný v prílohe objednávky.

Právo na odstúpenie od zmluvy je možné uplatniť odoslaním oznámenia o odstúpení od zmluvy v posledný deň 14-dňovej lehoty.

Po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúci vráti najneskôr do 14 dní kupujúcemu 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. Predávajúci vráti platbu rovnakým spôsobom, ako kupujúci použil pri svojej platbe. Kupujúci sa môže s predávajúcim dohodnúť aj na inom spôsobe vrátenia platby.

Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci 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 kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

Pri odstúpení od zmluvy predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

Kupujúci 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. Táto lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Kupujúci má po doručení tovaru možnosť odskúšať jeho funkčnosť, nemôže však tovar používať, ak odstupuje od zmluvy. Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru by mal spotrebiteľ s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom, akým by mu to bolo umožnené v „kamennom“ obchode. Od kupujúceho sa vyžaduje, aby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy s tovarom manipuloval a kontroloval ho s náležitou starostlivosťou. Zakúpené kufre, tašky, alebo inú batožinu by mal kupujúci len vyskúšať, ale nemal by ich nosiť, a tovar by mal vrátiť s pôvodnými visačkami či inými ochrannými alebo identifikačnými prostriedkami.

## **Alternatívne riešenie sporov**

Nakupujúci — spotrebiteľ — má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [info@pobalsa.sk](mailto:info@pobalsa.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho spotrebiteľské 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. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). 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 s 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.

## **Ochrana osobných údajov**

Kupujúci (v prípade ak je fyzická osoba) oznámi predávajúcemu svoje meno, priezvisko, adresu pre doručenie vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailu.

Kupujúci (v prípade ak je právnická osoba alebo podnikateľ) oznámi predávajúcemu svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, DIČ alebo IČ DPH, číslo telefónu a e-mailovú adresu.

Predávajúci pri spracovaní osobných údajov postupuje v zmysle Zákona č. 122/2013 o ochrane osobných údajov a spracúva iba osobné údaje nevyhnutné na uzavretie spotrebiteľskej zmluvy.

Účelom spracovania osobných údajov je ich využitie na plnenie spotrebiteľskej zmluvy, ktorú predávajúci uzatvára s kupujúcim vytvorením objednávky v tomto internetovom obchode.

Kupujúci má právo a možnosť aktualizovať osobné údaje v online režime na web stránke internetového obchodu, v zákazníckej sekcii, po prihlásení.

Osobné údaje môžu byť pre účely plnenia spotrebiteľskej zmluvy poskytnuté tretím stranám —doručovacími spoločnosťami (kuriérom).

Predávajúci môže spracúvať osobné údaje na marketingové účely (napríklad pre odosielanie newslettera alebo e-mailov o novinkách, zľavách, akciách a pod.), a to len so súhlasom kupujúceho. Tento súhlas poskytuje kupujúci dobrovoľne zaškrtnutím príslušného políčka pri registrácii v e-shope a/alebo pri odosielaní objednávky. Pre tento účel predávajúci spracúva nevyhnutné údaje, ktorými sú meno, priezvisko a e-mailovú adresu kupujúceho. Svoj súhlas so spracovaním údajom na marketingové účely môže kupujúci kedykoľvek odvolať napríklad odoslaním správy na e-mailovú adresu predávajúceho so žiadosťou o odhlásenie z newslettera. Osobné údaje využívané na marketingové účely nebudú poskytnuté tretím stranám.

Marketingový informačný systém predávajúceho je registrovaný v Evidencii informačných systémov osobných údajov na Úrade pre ochranu osobných údajov.

Na základe písomnej žiadosti môže kupujúci od predávajúceho žiadať:

- potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje kupujúceho spracúvané,
- informácie o spracúvaní osobných údajov,
- zoznam osobných údajov, ktoré sú o kupujúcom predmetom spracúvania,
- opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania; likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže kupujúci požiadať o ich vrátenie; likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona.

Kupujúci môže na základe písomnej žiadosti u predávajúceho namietať voči:

- spracúvaniu osobných údajov kupujúceho, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
- využívaní osobných údajov kupujúceho na účely priameho marketingu v poštovom styku alebo poskytovaní osobných údajov uvedených na účely priameho marketingu.

Kupujúci pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

S cieľom zabezpečiť riadne fungovanie internetového obchodu môže predávajúci ukladať na zariadení kupujúceho malé dátové súbory — cookies, vďaka ktorým si internetový obchod môže na určitý čas uchovávať údaje o činnosti a nastaveniach (napr. prihlasovacie meno, jazyk, veľkosť písma a pod.). Internetový obchod predávajúceho používa súbory cookies na zapamätanie si používateľských nastavení kupujúceho a pre nevyhnutnú funkcionality

internetového obchodu. Kupujúci môže všetky súbory cookies uložené v jeho zariadení vymazať a prípadne internetový prehliadač vo svojom zariadení nastaviť tak, aby znemožnil ich ukladanie. V takom prípade bude kupujúci pri opakovanej návšteve internetového obchodu pravdepodobne musieť manuálne upravovať niektoré nastavenia a niektoré služby alebo funkcie internetového obchodu nemusia byť funkčné.

Tomáš Koleň, konateľ Digitalpartners s.r.o., 1.1.2022