

Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky e-shopu www.ellinor.sk

Prevádzkovateľom internetového obchodu umiestneného pod doménou ellinor.sk je:

Obchodné meno a sídlo/miesto podnikania predávajúceho:

Darluz s.r.o.
Hraničiarska 27B
900 66 Vysoká pri Morave
Slovenská republika

IČO: 51 242 958

DIČ: 2120642645

IČ DPH: Firma nie je platca DPH

Bankové spojenie: Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky - IBAN: SK358330000002001360402

Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 124584/B

E-mail: darluzsro@gmail.com

Tel. číslo: +421 948 815513

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia
Prievozská 32
820 07 Bratislava
Slovenská republika

Článok I – Pojmy

Predávajúci	spoločnosť Darluz s.r.o., ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vo svojom mene, na svoj účet a ktorá prostredníctvom E-shopu predáva Tovar
Spotrebiteľ	fyzická osoba, ktorá nakupuje Tovar prostredníctvom internetového obchodu na Doméne www.ellinor.sk a ktorej tento Tovar neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania
E-shop	internetový obchod Predávajúceho umiestnený na doméne www.ellinor.sk
Tovar	Tovar ponúkaný prostredníctvom E-shopu
Objednávka	úkon Spotrebiteľa v súvislosti s E-shopom, ktorý vyjadruje vôľu Spotrebiteľa nakúpiť Tovar v E-shope
Cena	celková cena uvedená v Objednávke, najmä cena za všetok Tovar, ktorý si Spotrebiteľ objednal a je uvedený v Objednávke, ako aj DPH či iné dane, poplatky, vrátane ceny

	Dopravného
Dopravné	cena za dopravu Tovarú k Spotrebiteľovi a prípadne manipuláciu s Tovarom (napr. vynáška Tovarú a pod.)
VOP	tieto všeobecné obchodné podmienky

Článok II – Všeobecné ustanovenia

1. Tieto VOP upravujú:

- proces nákupu Tovarú Spotrebiteľom prostredníctvom E-shopu,
- podmienky predaja a nákupu Tovarú prostredníctvom E-shopu Predávajúceho,
- práva a povinnosti zmluvných strán, t. j. Predávajúceho a Spotrebiteľa vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi týmito stranami, ktorej predmetom je kúpa a predaj Tovarú prostredníctvom E-shopu Predávajúceho.

Článok III – Objednávka a uzavretie zmluvy

1. Spotrebiteľ si objednáva Tovar u Predávajúceho cez E-shop umiestnený pod doménou www.ellinor.sk.
2. Popis toho-ktorého Tovarú, jeho vlastnosti, dostupnosť na sklade, jeho cena sú uvedené v E-shope pri tom-ktorom Tovarú.
3. Nákup Tovarú v E-shope nie je podmienený registráciou v E-shope, ak sa však Spotrebiteľ rozhodne registrovať, je povinný vyplniť údaje, ktoré od neho E-shop vyžaduje. Pri registrácii bude Spotrebiteľovi na e-mailovú adresu zadanú pri registrácii doručená e-mailová správa, obsahujúca prihlasovacie údaje.
4. Po úspešnej registrácii bude mať Spotrebiteľ prístup k svojmu kontu, prostredníctvom ktorého sa bude pri nákupoch hlásiť v E-shope. Pri každom ďalšom nákupe sa Spotrebiteľ už neregistruje, stačí, aby sa pomocou svojich prihlasovacích údajov prihlásil k svojmu kontu v E-shope.
5. V prípade, ak sa Spotrebiteľ rozhodne neregistrovať v E-shope, je povinný vyplniť údaje, ktoré od neho E-shop vyžaduje pred potvrdením Objednávky Tovarú.
6. Spotrebiteľ objednáva Tovar u Predávajúceho prostredníctvom E-shopu, a to podľa pokynov uvedených v tomto E-shope.
7. Po stlačení tlačidla „Vložiť do košíka“ pri tom-ktorom Tovarú sa objednaný Tovar automaticky pridá do nákupného košíka toho-ktorého Spotrebiteľa. Nákupný košík daného Spotrebiteľa je tomuto Spotrebiteľovi kedykoľvek počas vytvárania Objednávky k dispozícii na nahliadnutie.
8. V náhľade nákupného košíka si Spotrebiteľ zároveň zvolí spôsob dopravy Tovarú a spôsob platby za Tovar podľa možností, ktoré ponúka Predávajúci.
9. K cenám za jednotlivé Tovarú, DPH a pod. sa pripočíta aj cena za Dopravné podľa zvoleného druhu dopravy, a cena za platbu podľa zvoleného spôsobu platby, ak Predávajúci umožňuje dopraviť Tovarú viacerými spôsobmi, resp. platiť za Tovarú viacerými spôsobmi.
10. Objednávku Spotrebiteľ dokončí stlačením tlačidla „Ukončiť objednávku“. Predtým je Spotrebiteľ povinný sa oboznámiť s týmito VOP a toto oboznámenie potvrdiť zakliknutím

tlačidla „Potvrdzujem, že som sa oboznámil/a so Všeobecnými obchodnými podmienkami E-shopu www.ellinor.sk.“

11. Odoslaním Objednávky, t.j. stlačením tlačidla „Ukončiť objednávku“ Spotrebiteľ zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil/bol Predávajúcim informovaný aj o:
 - vlastnostiach Tvaru,
 - celkovej Cene, ktorú je Spotrebiteľ povinný Predávajúcemu uhradiť.
12. Po vytvorení Objednávky bude táto Objednávka zaregistrovaná v systéme E-shopu. Predávajúci zašle na e-mailovú adresu Spotrebiteľa, ktorú tento uviedol pri registrácii, nasledovné:
 - potvrdenie Objednávky s informáciami o Objednávke,
 - znenie VOP, ktoré je platné a účinné v čase vytvorenia Objednávky Spotrebiteľom,
 - Reklamačný poriadok Predávajúceho, ktorý je súčasťou VOP.
13. Doručením potvrdenia o prijatí Objednávky podľa bodu 11 tohto článku VOP spolu s ostatnými dokumentmi Spotrebiteľovi sa zmluva o kúpe Tvaru považuje za uzavretú, pričom jej predmetom je dodanie v Objednávke špecifikovaného Tvaru za tam uvedenú cenu, a to všetko za podmienok, ktoré sú obsiahnuté v dokumentoch podľa bodu 11 tohto článku VOP.

Článok IV – Platobné a dodacie podmienky

1. Všetky ceny Tvarov v Objednávke aj v E-shope sú konečné. Prevádzkovateľ nie je platcom DPH, preto sa k cenám neúčtuje DPH. Cenu podľa Objednávky môže Spotrebiteľ uhradiť:
 - a. bankovým prevodom, alebo
 - b. dobierkou, čiže odovzdaním hotovosti doručovateľovi pri preberaní Tvaru.
2. Za úhradu Ceny bankovým prevodom si Predávajúci neúčtuje žiaden poplatok, avšak Predávajúci upozornil Spotrebiteľa, že ten-ktorý subjekt, u ktorého je platba Ceny realizovaná, si môže účtovať poplatok za úhradu (napr. daná banka pri medzibankovom prevode). V prípade platby dobierkou si Predávajúci účtuje poplatok súvisiaci s cenou za poskytnutie služby dobierka, ktorú si účtuje dopravca.
3. Online platby pre nás zabezpečuje platobná brána Comgate. Poskytovateľ služby, spoločnosť ComGate Payments, a. s., je licencovaná Platobná inštitúcia pôsobiaca pod dohľadom Českej národnej banky. Platby prebiehajúce cez platobnú bránu sú plne zabezpečené a všetky informácie sú šifrované. Ďalšie informácie a kontakty na www.comgate.sk
4. Spotrebiteľ sa zaväzuje uhradiť Cenu v lehote uvedenej v Objednávke.
5. Úhradou sa rozumie moment pripísania Ceny na účet Predávajúceho.
6. Predávajúci sa zaväzuje dodať objednaný Tvar Spotrebiteľovi v lehote do 5 pracovných dní od uhradenia Ceny Objednávky alebo do 5 pracovných dní od uzavretia zmluvy podľa čl. III bod 12 týchto VOP, ak je zvolená úhrada Ceny dobierkou.
7. Predávajúci dodá Spotrebiteľovi objednaný Tvar na adresu, ktorú Spotrebiteľ uviedol ako dodaciu adresu v Objednávke.

Článok V – Poučenie o práve Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia Tovar, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Tovar sa považuje za prevzatý Spotrebiteľom momentom, keď Spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme všetky časti objednaného Tovar alebo ak sa:
 - a. viaceré Tovary objednané Spotrebiteľom v jednej Objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia Tovar, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - b. dodáva Tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusa,
 - c. Tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného Tovar.
2. Spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP uplatňuje nasledovne:
 - a. písomne na adrese sídla Predávajúceho uvedenej vyššie alebo
 - b. e-mailom na adrese darluzsro@gmail.com.
3. Spotrebiteľ je na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP oprávnený použiť formulár, ktorý tvorí prílohu týchto VOP a je dostupný [na tejto linke](#). V prípade, že Spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP uplatní, vráti Tovar Predávajúcemu, a to zaslaním na adresu sídla Predávajúceho uvedenú v týchto VOP najneskôr do 14 dní odo dňa, keď svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatnil.
4. Pri odstúpení od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP znáša náklady na vrátenie Tovar Spotrebiteľ, a to vrátane nákladov na vrátenie Tovar, ktorý nie je možné vzhľadom na jeho povahu vrátiť prostredníctvom pošty.
5. Vrátený Tovar nesmie byť poškodený a musí byť zaslaný Predávajúcemu s dokladom o kúpe, s kompletným príslušenstvom, dokumentáciou, obalom atď. Za zníženie hodnoty Tovar, ktoré nevzniklo bežným opotrebením počas používania v lehote na odstúpenie podľa bodu 1 tohto článku VOP, zodpovedá Spotrebiteľ.
6. Spotrebiteľ má právo po prevzatí Tovar v rámci lehoty na odstúpenie Tovar rozbaľiť a odskúšať spôsobom primeraným tomu, aby zistil vlastnosti a funkčnosť Tovar.
7. Predávajúci v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia Spotrebiteľa podľa bodu 1 tohto článku VOP vráti Spotrebiteľovi platby, ktoré s odstúpením od zmluvy súvisia a 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 Spotrebiteľovi platbu podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký bol použitý Spotrebiteľom pri platbe za Tovar, pokiaľ sa Spotrebiteľ s Predávajúcim nedohodnú inak. Náklady na dopravu, dodanie a poštovné však Predávajúci zákazníkovi hradí len v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý je ponúkaný Predávajúcim, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zvolil Spotrebiteľ. Predávajúci nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi platbu skôr, ako mu je doručený Tovar alebo ako mu Spotrebiteľ preukáže, že mu zaslal Tovar späť.
8. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:

- a. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak zákazník tento obal rozbalil;
- b. 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;

Článok VI – Reklamačný poriadok

1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar, ktorý bol zakúpený prostredníctvom E-shopu www.ellinor.sk a ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe 24 mesiacov odo dňa zakúpenia tovaru.
2. Ku každému tovaru zakúpenému u Pradávajúceho je pri jeho dodaní Spotrebiteľovi priložená faktúra (predajný doklad), ktorá slúži zároveň ako záručný doklad.
3. Pri prevzatí tovaru je Spotrebiteľ povinný skontrolovať nasledujúce:
 - a. či sa jedná o výrobok, ktorý bol objednaný (ak sa jedná o výrobok, ktorý nebol objednaný, tovar nerozbalujte, neotvárajte, inak nebude možné ho vymeniť)
 - b. či je výrobok v neporušenom stave, tzn. či nemá zjavnú vadu
 - c. či fungujú všetky jeho jednotlivé časti
4. Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené nesprávnym používaním, skladovaním alebo poškodením tovaru Spotrebiteľom. Obal a obsah výrobku nesmie byť mechanicky poškodený (mechanickým poškodením sa rozumie také poškodenie výrobku, ktoré nemohlo vzniknúť bežným používaním výrobku na účel, pre ktorý bol vyrobený).
5. Reklamovaný tovar je Spotrebiteľ povinný uplatniť za vyššie uvedených podmienok na tejto adrese:

Darluz s.r.o.
Hraničiarska 27B
900 66 Vysoká pri Morave
Slovenská republika

Článok VII – Ochrana osobných údajov

1. Predávajúci sa v plnej miere riadi zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v informačných systémoch. Naša spoločnosť rešpektuje Vaše súkromie. Aby sme Vám mohli ponúknuť hodnotné služby, potrebujeme však poznať niektoré Vaše osobné údaje. Tieto údaje chránime pred zneužitím a zaručujeme Vám, že nikdy neposkytneme tretiemu subjektu Vaše kontaktné informácie a údaje o Vašich nákupoch.
2. Používaním E-shopu www.ellinor.sk súhlasíte so zhromažďovaním a používaním informácií o Vás a Vašich nákupoch za vyššie stanovených podmienok. Registráciou zákazníka, žiadateľa o novinky (tzv. newsletter), účastníka ankety a ďalších iných foriem registrácie automaticky súhlasíte, že môžete byť informovaný o novinkách v našom E-shope e-mailom alebo telefonicky. Ak si naďalej nebudete želať tieto informácie dostávať, máte možnosť kedykoľvek ich zasielanie ukončiť podľa postupu uvedeného v každej zasielanej správe.

3. Predávajúci si vyhradzuje právo ustúpiť od záruky bezpečnosti v prípade napadnutia serveru neznámym páchatelom (hackerom). Iba v takom prípade neplatia vyššie uvedené pravidlá manipulácie s osobnými údajmi.

Článok VIII – Ostatné

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na darluzsro@gmail.com), 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.
2. 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.
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len Spotrebiteľ, ktorý 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.