

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti TCM BOHEMIA s.r.o., organizačná zložka TCM SLOVAKIA

Tieto VOP upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami kúpnej zmluvy, kedy na jednej strane je spoločnosť TCM BOHEMIA s.r.o., organizačná zložka TCM SLOVAKIA, IČO: 50822471, so sídlom organizačnej zložky Stromová 13, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 83101, zapísaná na Okr. súde Bratislava I, vložka č.: 3994/B ako predávajúci (ďalej len „predávajúci“ alebo „TCM“) a na strane druhej je kupujúci, ktorý môže byť aj spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“).

Kupujúcim je spotrebiteľ alebo podnikateľ. Kupujúcim sa pre účely týchto obchodných podmienok rozumie osoba, ktorá s predávajúcim, resp. s dodávateľom uzatvára kúpnu zmluvu v nadväznosti na objednávku tovaru vystaveného predávajúcim na webových stránkach: eshop.tcmslovakia.sk

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, ako aj súvisiacimi predpismi.

Podnikateľom sa rozumie:

- osoba zapísaná v obchodnom registri,
- osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
- osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
- osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Podnikateľom sa taktiež pre účely VOP rozumie ten, kto jedná v súlade s predchádzajúcou vetou v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Ak uvedie Kupujúci v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že pre neho platia pravidlá uvedené vo VOP pre podnikateľov.

Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito VOP, OP pro odborníkov a veľkoobchod ani zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 513/1991 Zb., obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.

Tovarom sa pre účely týchto obchodných podmienok rozumie tovar vystavený predávajúcim na webových stránkach e-shopu: eshop.tcmslovakia.sk, ktoré si kupujúci môže od predávajúceho za podmienok stanovených týmito obchodnými podmienkami objednať.

Kupujúci podaním objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky. Kópiu VOP dostane kupujúci ako prílohu potvrdenia objednávky na zadanú emailovú adresu.

Kupujúci si je vedomý, že mu kúpou tovarov, ktoré sú v obchodnej ponuke predávajúceho, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných lôg či patentov predávajúceho alebo ďalších firiem, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak. Kópiu VOP dostane Kupujúci ako prílohu potvrdenia objednávky na zadanú emailovú adresu. Faktúru obsahujúcu základné údaje zmluvy, vrátane účtenky podľa zákona o evidencii tržieb a daňového dokladu, dostane Kupujúci do e-mailovej schránky. Kupujúci s týmto súhlasí. Uvedené listiny

sú Kupujúcemu zaslané na emailovú adresu, ktorú Kupujúci uvedie pri objednávke. V prípade záujmu o zaslanie faktúry v papierovej forme je možné využiť náš kontaktný formulár.

II. Kúpna zmluva

1. Uzavretie kúpnej zmluvy

Ak je kupujúcim spotrebiteľ, návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru predávajúcim na stránke, kúpna zmluva vzniká odoslaním objednávky kupujúcim spotrebiteľom a prijatím objednávky predávajúcim. Toto prijatie predávajúci bezodkladne potvrdí kupujúcemu informatívnym emailom na zadaný email, na vznik zmluvy však toto potvrdenie nemá vplyv. V informačnom emaille kupujúci nájde taktiež odkaz na aktuálne znenie VOP. Vzniknutú zmluvu (vrátane dohodnutej ceny) možno meniť alebo rušiť len na základe dohody strán alebo na základe zákonných dôvodov. Pre výnimku z tohto postupu pozri bod VI. Objednávanie.

Ak je kupujúci podnikateľ, návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je odoslaná objednávka tovaru kupujúcim podnikateľom a samotná kúpna zmluva je uzatvorená momentom doručenia záväzného súhlasu predávajúceho kupujúcemu podnikateľovi s týmto jeho návrhom. Za prípadné chyby pri prenesení dát predávajúci nenesie zodpovednosť. Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku.

Uzatvorená zmluva je predávajúcim archivovaná po dobu najmenej piatich rokov od jej uzavretia, najdlhšie však na dobu podľa príslušných právnych predpisov, za účelom jej úspešného splnenia a nie je prístupná tretím nezúčastneným stranám. Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejmé z týchto obchodných podmienok, kde je tento proces zrozumiteľne popísaný. Kupujúci má možnosť pred vlastným odoslaním objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť. Tieto VOP sú k dispozícii na portáli predávajúceho a je tak umožnená ich archivácia a reprodukcia kupujúcim.

Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (telefón, internet, atď.) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške, závislé na tarife telekomunikačných služieb, ktoré kupujúci používa.

2. Dodanie predmetu kúpy

Kúpnu zmluvou sa predávajúci zaväzuje, že kupujúcemu odovzdá vec, ktorá je predmetom kúpy, a umožní mu nadobudnúť vlastnícke právo, a kupujúci sa zaväzuje, že vec prevezme a zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu.

Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k veci, a preto sa kupujúci stane vlastníkom až po úplnom zaplatení kúpnej ceny.

Predávajúci kupujúcemu odovzdá vec, i doklady, ktoré sa k veci vzťahujú, a umožní kupujúcemu nadobudnúť vlastníckeho práva k veci.

Predávajúci splní povinnosť odovzdať vec Kupujúcemu, ak mu umožní nakladať s vecou v mieste plnenia a včas mu to oznámi.

Ak má predávajúci vec odoslať, odovzdá vec kupujúcemu - podnikateľovi odovzdaním prvému dopravcovi k preprave pre kupujúceho a umožní kupujúcemu uplatniť práva z prepravnej zmluvy voči dopravcovi, predávajúci odovzdá kupujúcemu – spotrebiteľovi až, keď mu vec odovzdá dopravca.

Predávajúci odovzdá kupujúcemu predmet kúpy v ujedanom množstve, akosti a prevedení.

Ak nie je ujedané, ako ma byť vec zabalená, predávajúci vec zabalí podľa zvyklostí; ak nie sú zvyklosti, potom spôsobom potrebným pre uchovanie veci a jej ochranu. Rovnakým spôsobom zaobstará predávajúci vec pre prepravu.

S ohľadom na minimalizáciu vzniku škôd a zaisteniu bezproblémového zásobovania si predávajúci vyhradzuje právo dodať tovar kupujúcemu, ktorý si v rámci jednej objednávky a/alebo jedného dňa objednal tovar za celkovou hodnotou presahujúcu **3.500,- Euro vrátane DPH**, až po úplnej úhrade celkovej kúpnej ceny. Akonáhle kupujúci uhradí celkovú

kúpnu cenu zakúpeného tovaru, predávajúci urobí expedíciu v súlade s požiadavkami kupujúceho stanovenými v objednávke.

Kupujúci podnikateľ týmto vyslovuje súhlas s tým, že mu k zakúpenému tovaru nemusí byť dodaný návod na jeho používanie v slovenčine.

III. Bezpečnosť a ochrana informácií

Vo veci ochrany a spracovanie osobných údajov kupujúceho zo strany TCM sa použijú tieto podmienky ochrany osobných údajov.

IV. Prevádzková doba

Objednávky cez internet alebo prostredníctvom personálu predajcu možno vyzdvihnúť na adrese:

Stromová 13, Bratislava, 831 01

Otváracia doba:

Po: 8.30 - 16.30

Ut: 8.30 - 16.00

St: 8.30 - 16.30

Št: 8.30 - 16.00

Pi: 8.30 - 16.00

V prípade výpadku informačného systému alebo zásahu vyššej moci predávajúci nenesie zodpovednosť za nedodržanie prevádzkovej doby.

O prevádzkovej dobe v dňoch pripadajúcich na štátne sviatky budú zákazníci informovaní na eshop.tcmslovakia.sk.

V. Ceny

Všetky ceny sú zmluvné. V on-line e-shope sú vždy aktuálne a platné ceny. Ceny sú konečné, tzn. vrátane DPH, príp. všetkých ďalších daní a poplatkov, ktoré musí spotrebiteľ pre získanie tovaru zaplatiť, to sa netýka prípadných poplatkov za dopravné a pod., ktoré sú uvádzané až v rámci tzv. nákupného košíku a ich výška sa odvíja od voľby kupujúceho.

Kupujúci berie na vedomie, že v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému TCM, je TCM oprávnená od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to aj potom, čo kupujúci obdržal e-mail potvrdzujúci jeho objednávku. TCM v takomto prípade kupujúceho informuje o takejto skutočnosti. Príklady, kedy môže dôjsť k chybné zverejnenej cene sú najmä nasledujúce:

cena tovaru je na prvý pohľad nesprávna (napr. nezohľadňuje nákupnú cenu);

u ceny tovaru chýba alebo je navyše jedna či viac číslic;

zľava na tovaru presahuje viac ako 50 %, bez toho aby tovar bol súčasťou zvláštnej marketingovej kampane či výpredajovej akcie označenej špeciálnym symbolom.

Akciové ceny platia do vypredania zásob pri uvedení počtu kusov akciového tovaru alebo po dobu časovo určenú.

TCM si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo k zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a podobne, alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu. O takomto postupe bude kupujúci informovaný.

VI. Objednávanie

Kupujúci dostane tovar za cenu platnú v čase objednania. Kupujúci spotrebiteľ má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť s celkovou cenou vrátane DPH a všetkými ďalšími poplatkami (PHE a pod). Táto cena bude uvedená v objednávke a v správe potvrdzujúcej prijatie objednávky tovaru. Kupujúci spotrebiteľ má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť so skutočnosťou, po akú dobu zostáva ponuka alebo cena v platnosti.

Kupujúci berie na vedomie, že môžu nastať prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, a to hlavne v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho. Predávajúci v takom prípade kupujúceho informuje o takejto skutočnosti. Predávajúci si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo ku zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod., alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu, o takomto postupe bude kupujúci informovaný.

VII. Odstúpenie od zmluvy

Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ

V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho. Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy spolu s formulárom odstúpenia od zmluvy je na stránkach <https://eshop.tcmslovakia.sk> (dole v patičke).

Odstúpenie a tovar zasielajte na adresu:

TCM BOHEMIA s.r.o., organizačná zložka TCM SLOVAKIA

Stromová 13

Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 01

Tovar by mal kupujúci spotrebiteľ vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal. V prípade odstúpenia od zmluvy do 14 dní kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ, musí odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ zaslať na e-mailovú adresu TCM, prípadne môže registrovaný zákazník použiť formulár na odstúpenie od zmluvy na stránkach TCM.

V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže predávajúci požadovať po kupujúcom čiastku odpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru (v súlade s § 10 odsek (4) zákona 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.).

Pokiaľ sa jedná o spotrebný tovar (napr. kozmetika, drogistické výrobky a pod.), potom je možné od zmluvy odstúpiť, iba pokiaľ kupujúci dodá tovar nepoškodený a nepoužitý v neporušenom originálnom balení.

Peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu spotrebiteľovi vrátené najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy.

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané, nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmlúv:

- a. o 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,
- b. predaji 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,
- c. predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- d. predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- e. predaji 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,
- f. predaji tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g. predaji 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,
- h. 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,
- i. predaji zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- j. predaji periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- k. o 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,
- l. o 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.
- m. v prípade, že predmetom kúpnej zmluvy je darčekový poukaz, ktorý bol spotrebiteľom vybraný z ochranného obalu (tj. napr. z obálky), tak v takomto prípade dochádza k zverejneniu tajného kódu, ktorý je týmto znehodnotený a spotrebovaný.

Ak sa rozhodne kupujúci pre odstúpenie v uvedenej lehote, odporúčame pre urýchlenie vybavenie odstúpenia tovar doručiť na adresu predávajúceho spolu s priloženým sprievodným listom s prípadným dôvodom odstúpenia od kúpnej zmluvy (nie je podmienkou), s číslom nákupného dokladu a uvedeným číslom bankového účtu alebo s uvedením, či suma bude vyplatená v hotovosti alebo či bude čerpaná pre ďalší nákup.

Spotrebiteľ berie na vedomie, že ak odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru vznikne kupujúcemu nárok na vrátenie zaplatených finančných čiastok spojených s vráteným tovarom, ktoré budú vrátené kupujúcemu najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Pri neuvedení čísla účtu je suma v rovnakej lehote automaticky pripravená na čerpanie pomocou ďalšieho nákupu alebo na vyzdvihnutie v hotovosti na základe predloženia originálneho dobropisu, ktorý je bez zbytočného odkladu po vyriešení odstúpenia od kúpnej zmluvy zákazníkovi zaslaný.

Pri vystavení dobropisu môže byť po kupujúcom (ako spotrebiteľovi) vyžadovaný občiansky preukaz za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho. Predložením OP kupujúci súhlasí so spracovaním osobných údajov podľa bodu II. (v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Odstúpenie od zmluvy TCM v prípade chyby ceny tovaru

Mimo prípadov stanovených zákonom je TCM oprávnená odstúpiť od zmluvy v prípade zjavnej chyby v cene tovaru. Odstúpiť od zmluvy podľa tohoto bodu je možné do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni uzatvorenia kúpnej zmluvy medzi kupujúcim a TCM tak, že TCM kupujúcemu stornuje objednávku alebo mu i dá iným spôsobom najavo, že od zmluvy odstupuje. Pokiaľ kupujúci zaplatil aspoň časť kúpnej ceny tovaru, budeme mu táto čiastka prevedená späť na jeho bankový účet najneskôr do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia od zmluvy zo strany TCM.

VIII. Platobné podmienky

Predávajúci akceptuje nasledujúce platobné podmienky:

- a. platba v hotovosti do 5.000 eur pri prevzatí tovaru na výdajnom mieste,
- b. platba vopred bankovým prevodom,
- c. platba prostredníctvom platobného terminálu pri prevzatí tovaru na výdajnom mieste (platobnou kartou),
- d. platba cez internetové rozhranie banky (platobnou kartou on-line), pričom príslušná banka si automaticky zapamätá kupujúcim zadané údaje o platobnej karte kupujúceho pre budúce platby
- e. na dobierku pri doručení tovaru (hotovosť preberá od zákazníka prepravca),

Tovar zostáva do úplného zaplatenia a prevzatia majetkom predávajúceho, avšak nebezpečenstvo škody na veci prechádza prevzatím tovaru kupujúcim.

TCM si vyhradzuje právo ponúknuť kupujúcemu len vybrané spôsoby platby podľa vlastného uváženia.

Fakturačné údaje kupujúceho nie je možné meniť spätne po odoslaní objednávky.

IX. Dodacie podmienky

1. Spôsoby dodania

Predávajúci zaisťuje či sprostredkováva nasledujúce spôsoby dodania:

- osobný odber
- zasielanie prepravnou službou
- zasielanie poštou na adresu či priamo na poštu

Jednotlivé spôsoby dopravy sú ponúknuté podľa aktuálnej dostupnosti jednotlivých služieb a s ohľadom na kapacitu a dojazdovej možnosti. V prípade zásahu vyššej moci či výpadku informačného systému TCM nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie tovaru.

K cene objednaného tovaru sa pripočítava poštovné podľa aktuálneho cenníku dopravcov. Poštovné sa pri objednávke spotrebiteľov neúčtuje pri objednávke nad 60 Eur (včítane DPH). Pre nákup za veľkoobchodné ceny platí odlišný limit – viď Obchodné podmienky pre odborníkov a veľkoobchod.

2. Ostatné podmienky

Kupujúci, ktorý je podnikateľom, je povinný (kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je tento postup odporúčaný), aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu info@tcmslovakia.sk, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočné

reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

X. Záručné podmienky

Na zodpovednosť za vady tovarov, záruku a uplatňovanie práv z nich (reklamácie) sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník alebo aj len „OZ“), najmä ustanovenie § 619 a nasl. OZ a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má dodaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola s kupujúcim dojednaná nižšia cena. Pri použitých tovaroch nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Predávajúci ďalej nezodpovedá najmä za vady tovarov spôsobené kupujúcim a/alebo inými osobami a/alebo skutočnosťami na strane kupujúci (napr. nesprávnym skladovaním, údržbou alebo iným používaním tovaru kupujúcim).

Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. V prípade spotrebiteľov je záručná doba je 24 mesiacov a ak ide o použitý tovar, záručná doba je 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.

Ak ide o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o tovar, ktorého osobitná povaha a/alebo vlastnosti neumožňujú dĺžku záručnej doby v rozsahu podľa predchádzajúceho odseku týchto VOP, záručná doba trvá a neskončí sa pred uplynutím lehoty (napr. doba expirácie, doba minimálnej trvanlivosti atď.) vyznačenej na tovare, jeho obale alebo návode, ktorý je k nemu pripojený.

V prípade podnikateľov záruka na tovar môže vyplývať zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho, najmä vo forme záručného listu. Účinky prevzatia tohto záväzku má aj vyznačenie dĺžky záručnej doby alebo doby trvanlivosti alebo použiteľnosti dodaného tovaru na jeho obale. Ak je v zmluve alebo v záručnom vyhlásení predávajúceho uvedená odlišná záručná doba, platí táto doba.

Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, kupujúci má právo požadovať, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúci nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak má tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy. Tie isté práva má kupujúci v prípade, ak ide o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Ak tovar predávaný za nižšiu cenu (pre vadu, pre ktorú bola s kupujúcim dojednaná nižšia cena tovaru) alebo použitý tovar má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, kupujúci má namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

Reklamácia tovarov sa uplatňuje u predávajúceho. Reklamáciu tovarov možno uplatniť písomne, dorúčením písomnej reklamácie (napríklad reklamačného formulára) predávajúcemu na adresu TCM BOHEMIA s.r.o., organizačná zložka TCM SLOVAKIA, Stromová 13, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 01, alebo elektronicky, dorúčením e-mailovej reklamácie (reklamačného formulára) na e-mailovú adresu predávajúceho info@tcmslovakia.sk, a to v rámci záručnej doby. Spolu s dorúčením reklamácie (reklamačného formulára) predávajúcemu alebo bez zbytočného odkladu po jej doručení, vždy však ešte v rámci záručnej doby, je Kupujúci povinný predávajúcemu na adresu TCM BOHEMIA s.r.o.,

organizačná zložka TCM SLOVAKIA, Stromová 13, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 01 doručiť aj reklamáciou reklamované tovary, a to poštou či osobne. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy bola predávajúcemu doručená reklamácia.

V rámci reklamácie je okrem iného potrebné uviesť reklamovanú vadu tovaru a kupujúcim preferovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava tovaru, výmena tovaru alebo jeho súčasti, odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny tovaru, poskytnutie primeranej zľavy z kúpnej ceny tovaru).

Predávajúci reklamáciu posúdi, určí spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaví ihneď, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa pritom rozumie ukončenie reklamačného konania odoslaním opraveného tovaru na adresu uvedenú kupujúcim v rámci reklamácie (ďalej len „adresa kupujúceho“), výmenou tovaru (alebo jeho súčasti) a odoslaním bezchybného tovaru (alebo bezchybnej súčasti) na adresu kupujúceho, vrátením (t.j. vyplatením) kúpnej ceny tovaru na účet uvedený kupujúcom v rámci reklamácie (ďalej len „účet kupujúceho“), vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny tovaru na účet kupujúceho, odoslaním e-mailovej výzvy na prevzatie plnenia (výsledku reklamácie – napr. opraveného tovaru, ale aj zamietnutia reklamácie a reklamovaného tovaru) na e-mailovú adresu uvedenú kupujúcim v rámci reklamácie (ďalej len „e-mailová adresa kupujúceho“), ak kupujúci v rámci reklamácie uviedol ako spôsob prevzatia plnenia (výsledku reklamácie) jeho osobné prevzatie v sídle predávajúceho, ako aj odoslanie oznámenia o zamietnutí reklamácie a reklamovaného tovaru na adresu kupujúceho. Predávajúci o vybavení reklamácie vydá doklad, a tento najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie odošle na adresu kupujúceho (štandardne spolu s výsledkom reklamácie – napr. opraveným tovarom) a/alebo na e-mailovú adresu kupujúceho, ak na základe vybavenia reklamácie nie je na adresu kupujúceho zasielaný žiadny výsledok reklamácie (napr. ak je reklamácia vybavená vrátením kúpnej ceny alebo vyplatením zľavy z kúpnej ceny).

V prípade reklamácie má kupujúci právo na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu preukázateľne vznikli v súvislosti s uplatnením danej reklamácie. Toto právo treba uplatniť u predávajúceho, písomne - listom odoslaným na adresu TCM BOHEMIA s.r.o., organizačná zložka TCM SLOVAKIA, Stromová 13, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 01, alebo e-mailom odoslaným na e-mailovú adresu predávajúceho info@tcmslovakia.sk. Náhrada nevyhnutných nákladov, ktoré kupujúcemu preukázateľne vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie, bude kupujúcemu poskytnutá spôsobom určeným dohodou predávajúceho a kupujúceho (napr. vyplatením príslušnej sumy na účet určený kupujúceho, poskytnutím zľavy v príslušnej hodnote na budúci nákup tovarov prostredníctvom eshopu TCM atď.)

Doba od uplatnenia reklamácie do vybavenia reklamácie a dodania výsledku reklamácie kupujúcemu, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene reklamovaného tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru kupujúcim. Ak dôjde k výmene súčasti tovaru, na ktorú bola poskytnutá záruka, začne plynúť na danú súčasť tovaru záručná doba znova od prevzatia novej súčasti tovaru kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorý platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po dodaní tovarov kupujúcemu; inak práva zaniknú. Ak ide o použitý tovar, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené v 12 mesačnej záručnej dobe.

Predávajúci nezodpovedá najmä za vady, o ktorých kupujúci pred uzavretím kúpnej zmluvy vedel a ktoré má dodaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola s kupujúcim dojednaná nižšia cena. Pri použitých tovaroch nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.

Skontrolujte tovar ihneď po obdržaní zásielky. Pokiaľ zistíte chybu (na tovare alebo dodacom liste) kontaktujte nás písomne alebo telefonicky. Oznámenie treba urobiť ihneď bezodkladne, najneskôr však do 3 dní po prevzatí tovaru. Pokiaľ to neurobíte v stanovenom termíne zásielka sa bude považovať za kompletnú a bezchybnú.

Reklamovaný tovar zašlite na adresu predávajúceho, ale neposielajte ho na dobierku – takto reklamovaná zásielka nebude prijatá.

Pre uplatnenie reklamácie treba doložiť doklad o nákupe tovaru a popis reklamácie. Doporučujeme tovar dobre zabaliť a poistiť, prípadné poškodenie, alebo stratu pri preprave musí s dopravcom riešiť kupujúci a tovar potom nemusí byť prijatý na reklamáciu.

XI. Záverečné ustanovenia

Orgánom dohľadu je [Slovenská obchodná inšpekcia](#) (SOI) Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Bajkalská 21/A, P.O. Box č. 5, 820 07 Bratislava Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa tel. č.: 02/ 58272 172-3 fax č.: 02/ 58272 170.

Prípadné spory medzi TCM a Kupujúcim je možné riešiť taktiež mimosúdnou cestou. V takomto prípade kupujúci - spotrebiteľ môže kontaktovať subjekt mimosúdného riešenia sporov, ktorým je napríklad [Slovenská obchodná inšpekcia](#) alebo spor riešiť prostredníctvom k tomu určenej [ODR platformy](#). Predávajúci odporúča Kupujúcemu najskôr využiť kontakt na TCM pre vyriešenie vzniknutej situácie skôr ako bude pristúpené k mimosúdnemu riešeniu sporu.

Dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru (CISG) sa v súlade s čl. 6 tohto dohovoru neuplatní.

Kontaktnou e-mailovou adresou TCM je info@tcmslovakia.sk.

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 1. 12. 2020 a rušia predchádzajúce znenie VOP. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť VOP bez predchádzajúceho upozornenia.