

Všeobecné obchodné podmienky pre internetový obchod (e-shop) nayaterra.sk

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán medzi obchodníkom, ktorým je spoločnosť L&P Royal s.r.o., Nálepková 6, 036 01 Martin, IČO: 54891281, DIČ: 2121820030, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 80462/L (ďalej len "obchodník") a spotrebiteľom, kde predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka.
2. Identifikačné a obchodné údaje obchodníka:

Obchodné meno:	L&P Royal s.r.o.
Sídlo:	Nálepková 6, 036 01 Martin
IČO:	54891281
DIČ:	2121820030
Zápis v obchodnom registri OS Žilina, odd.:	Sro, vl. č. 80462/L
Číslo účtu pre bezhotovostné platby:	IBAN: SK3783300000002302343024 BIC (SWIFT): FIOZSKBAXXX
Názov banky:	Fio banka, a.s.
Telefón:	+421 944 377 137
E-mail:	info@nayaterra.sk

Orgán dozoru:
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj
Predmestská 71 010 01 Žilina
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
tel. č.: 041/ 7632 130

Spotrebiteľom sa rozumie registrovaný aj neregistrovaný užívateľ internetového obchodu www.nayaterra.sk, ktorý má právo si vybrať a objednať tovar na stránke Obchodníka. Kupujúci zákazník je spotrebiteľ, ktorý si na stránke Obchodníka objedná akýkoľvek tovar z ponuky (ďalej len "Spotrebiteľ"). Príjemcom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorej je podľa objednávky Spotrebiteľa tovar určený. Miestom doručenia sa rozumie miesto určené Spotrebiteľom, na ktoré je Obchodník povinný zabezpečiť doručenie tovaru, ktorý je súčasťou ponuky Obchodníka na jeho stránke.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že spotrebiteľ odoslaním objednávky obchodníkovi potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpno-predajné prípady, uzavreté na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje obchodník, na základe ktorej obchodník dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke spotrebiteľovi a na všetky vzťahy medzi obchodníkom a spotrebiteľom, vzniknuté najmä pri kúpe a predaji tovaru či reklamácii tovaru.
4. Všeobecné obchodné podmienky sú platné. V prípade, že obchodník a spotrebiteľ uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú mať ustanovenia kúpnej zmluvy prednosť pred všeobecnými obchodnými podmienkami.
5. Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje obchodník je katalógom bežne dodávaného tovaru a obchodník nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre spotrebiteľa potvrdená na základe otázky obchodníka.

Čl. II

Spôsob objednania tovaru

1. Spôsob objednania tovaru:

Tovar je možné objednať na web stránke, telefonicky alebo e-mailom:

E-shop: www.nayaterra.sk
Telefón : +421 944 377 137
Email: info@nayaterra.sk

- Objednávkou sa rozumie objednanie tovaru, na základe ktorého je realizovaný predaj tovaru Spotrebiteľovi Obchodníkom, odoslaním záväznej objednávky elektronickou formou.
- Registrácia nie je povinná. Avšak pokiaľ sa užívateľ rozhodne zaregistrovať, je povinný poskytnúť pravdivé informácie (ako aj osobné údaje), ktoré sú v súlade so skutočnosťou. V prípade zistenia nepravdivých povinných údajov si Obchodník vyhradzuje právo na okamžité zrušenie užívateľského účtu. Vykonaním registrácie užívateľ potvrdzuje, že ním poskytnuté povinné osobné údaje sú presné a pravdivé a dáva svoj súhlas v zmysle § 4 ods. 1 písm. i) zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov so spracovaním osobných údajov Obchodníkovi. (bližšie informácie sú v stati **Ochrana osobných údajov**). Pokiaľ je Zákazník registrovaný, môžu mu z registrácie vyplývať aj výhody, ako sú história objednávok, nákupný košík, prípadne vernostný program, pravidelné informovanie o novinkách a akciách a iné.
- Pred uskutočnením objednávky má spotrebiteľ ešte možnosť vrátiť sa do objednávkového formulára, kde môže kontrolovať a meniť už vyplnené údaje. Následne po odoslaní objednávky obdrží spotrebiteľ na svoju e-mailovú adresu automaticky vykonané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému obchodníka (ďalej len „akceptácia objednávky“). Na e-mailovú adresu spotrebiteľa budú zároveň zaslané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky. Súčasťou potvrdenej objednávky je **formulár o odstúpení od zmluvy** a všeobecné obchodné podmienky.
- Akceptácia objednávky je akceptovaním návrhu spotrebiteľa na uzavretie kúpnej zmluvy zo strany obchodníka. Akceptácia objednávky obsahuje informáciu o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o predpokladanej dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o prípadnej cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre spotrebiteľa, údaje o obchodníkovi (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne aj iné potrebné údaje.
- Obchodník následne zašle na e-mailovú adresu spotrebiteľa informáciu o tom, že jeho objednávka bola expedovaná/odoslaná.
- Kúpna zmluva je uzavretá doručením akceptácie objednávky v elektronickej podobe spotrebiteľovi. Obchodník splní povinnosť vydať spotrebiteľovi bezprostredne po uzavretí kúpnej zmluvy jedno jej vyhotovenie tým, že e-mailom doručí spotrebiteľovi akceptáciu jeho objednávky spolu s priloženými všeobecnými obchodnými podmienkami, s ktorých obsahom vyjadril obchodník súhlas už pri vykonávaní objednávky v elektronickom obchode. Kúpna zmluva a všeobecné obchodné podmienky sú vyhotovené v slovenskom jazyku a kúpnu zmluvu je možné uzavrieť v slovenskom jazyku.
- Spotrebiteľ potvrdením objednávky udeľuje výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a prehlasuje, že bol o tom zo strany obchodníka poučený.

Čl. III.

Kúpna cena

- Spotrebiteľ je povinný zaplatiť obchodníkovi kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve alebo podľa cenníka obchodníka platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena") formou hotovostnej platby alebo platobnou kartou pri prevzatí tovaru (na dobierku) alebo prevodom na účet.
- V prípade, ak spotrebiteľ zaplatí obchodníkovi kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.
- Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.
- Za celkovú kúpnu cenu uvedenú v objednávke sa považuje najmä cena za všetok tovar, ktorý si spotrebiteľ objednal a je uvedený v objednávke, ako aj DPH či iné dane, poplatky, vrátane ceny dopravného.

Čl. IV

Cena prepravného, dodacie a platobné podmienky pre územie Slovenskej republiky

- Obchodník dodáva objednaný tovar prostredníctvom prepravnej spoločnosti Packeta Slovakia s. r. o. (ďalej len Packeta) v rámci Slovenskej republiky. Tovar môže byť doručený prostredníctvom kuriéra vybranej prepravnej spoločnosti, ktorý bude kontaktovať spotrebiteľa pred doručením zásielky. V prípade, že kuriér zásielkovej služby spotrebiteľa nezastihne na uvedenej adrese, kontaktuje ho na uvedenom tel. čísle a dohodí si náhradný termín dodania zásielky. Zásielku je možné dodať i na inú adresu ako je adresa trvalého bydliska (napr. do zamestnania a. pod.). Spotrebiteľ uhradí tovar pri prevzatí tovaru od kuriéra na dobierku (ak tovar nebol zaplatený predom) alebo si tovar vyzdvihne na výdajnom mieste / vo výdajnom boxe, pokiaľ to bolo zadefinované v objednávke. V tomto prípade je možnosť platiť na mieste ale nie v hotovosti, kde spotrebiteľ bude presmerovaný do platobnej brány prostredníctvom aplikácie zvoleného prepravcu.

2. CENA ZA DOPRAVU TOVARU

Pri každom nákupe tovaru nad 40,00€ je doprava zdarma. Pri nákupe tovaru do 39,99€ vrátane je účtované prepravné v sume:

4,90 € pri využití služby Packeta kuriér

2,90 € pri doručení do Packeta výdajného miesta (boxu)

3. Objednaný tovar, ktorý je sklados, expedujeme do 24 hodín odo dňa potvrdenia objednávky s doručením do 1 pracovného dňa na území SR.
4. V prípade, ak bude obchodník meškať s expedovaním tovaru dlhšie ako 3 pracovné dni, je povinný o tom informovať spotrebiteľa.
5. Spotrebiteľ je oprávnený sa informovať o termíne dodania tovaru.
6. Tovar je predávaný podľa tovarov umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka. Dodaný tovar má dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V prípade kratšej doby trvanlivosti kontaktuje pred dodaním obchodník telefonicky alebo e-mailom spotrebiteľa a tovar dodá až po súhlase spotrebiteľa.
7. Obchodník je oprávnený vyzvať spotrebiteľa na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.
8. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky obchodníkom, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak. Dodanie tovaru sa uskutočňuje len v rámci Slovenskej republiky. Platba objednávok zo zahraničia je možná len "Vopred bankovým prevodom", po dohode obchodníka so Zákazníkom /o cene dopravy a spôsobe doručenia/.
9. V prípade, ak obchodník dopraví tovar spotrebiteľovi na miesto určené v kúpnej zmluve spotrebiteľom, spotrebiteľ je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve.
10. Spotrebiteľovi odporúčame skontrolovať si zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že spotrebiteľ zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, oznámi túto skutočnosť dopravcovi za jeho prítomnosti skontroluje stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí (potrhaný obal, vytečený výrobok a pod.) má spotrebiteľ právo tovar neprevziať a vrátiť dopravcovi a spísať s dopravcom škodový zápis. Spotrebiteľ má v tomto prípade nárok na dodanie nového tovaru.
11. Spotrebiteľ je oprávnený v prípade nedodania tovaru obchodníkom v lehote uvedenej v bode 5 tohto článku odstúpiť od kúpnej zmluvy a obchodník je povinný vrátiť spotrebiteľovi už zaplatenú časť kúpnej ceny v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok.

PLATOBNÉ PODMIENKY

- **PLATBA BANKOVÝM PREVODOM / PLATBA BUDE USKUTOČNENÁ PRED EXPEDOVANÍM / DORUČENÍM TOVARU**
Zákazník na účet IBAN: SK378330000002302343024 BIC (SWIFT): FIOZSKBAXXX prevedie, alebo vloží sumu v plnej výške hodnoty objednávky. Pri tomto spôsobe úhrady sa môže predĺžiť dodanie tovaru v závislosti na dobe, počas ktorej budú peniaze pripísané na náš účet.
- **PLATBA V HOTOVOSTI ALEBO PLATOBNOU KARTOU PRI DORUČENÍ NA DOBIERKU**
Zákazník zaplatí kuriérovi Packeta hotovosťou alebo platobnou kartou za doručovaný tovar. Zaplatiť kartou je možné aj pri dodaní do výdajných miest(boxov), kde bude spotrebiteľ presmerovaný do platobnej brány prostredníctvom aplikácie zvoleného prepravcu. Tento spôsob úhrady je spoplatnený sumou **1,50 €**.
- **ONLINE PLATBA KARTOU**

ČI. V

Práva a povinnosti obchodníka

1. Obchodník je povinný:
 - dodať na základe objednávky potvrdenej obchodníkom spotrebiteľovi tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
 - zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR,
 - odovzdať spotrebiteľovi najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návod v slovenskom jazyku, dodací list, daňový doklad).

2. Obchodník má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od spotrebiteľa za dodaný tovar.
3. Obchodník má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar spotrebiteľovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s obchodníkom nedohodne inak.

Čl. VI

Práva a povinnosti spotrebiteľa

1. Spotrebiteľ je povinný:
 - prevziať zakúpený alebo objednaný tovar,
 - zaplatiť obchodníkovi dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
 - potvrdiť prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby
2. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

Čl. VII.

Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

1. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na spotrebiteľa v čase, keď spotrebiteľ alebo tretia osoba splnomocnená obchodníkom prevezme tovar od spotrebiteľa alebo od jeho zástupcu, povereného doručiť tovar, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď obchodník umožní spotrebiteľovi nakladať s tovarom a spotrebiteľ tovar neprevezme.
2. Až do úplného zaplatenia kúpnej ceny zostáva tovar vlastníctvom obchodníka a spotrebiteľ nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením kúpnej ceny.
3. Spotrebiteľ sa zaväzuje uhradiť faktúru v dohodnutej lehote splatnosti a zároveň súhlasí s tým, že v prípade nedodržania termínu platby môže mu byť fakturovaná zmluvná pokuta vo výške 0,1% z nezaplatennej sumy za každý deň oneskorenia. Peňažný záväzok za prevzatý tovar je splnený pripísaním platenej sumy na účet obchodníka, respektíve uhradením do pokladne obchodníka.

Čl. VIII

Reklamačné a záručné podmienky

1. Obchodník zodpovedá spotrebiteľovi za to, že ponúkaná vec je bez väd, má akosť a vlastnosti určené v zmluve, garantované obchodníkom či sľúbené v reklame, spĺňa zákonné požiadavky (napr. bezpečnostné požiadavky), je dodaná v stanovenom množstve, mierach alebo hmotnosti a v neposlednom rade odpovedá účelu.
2. Ak niektorý z týchto bodov nie je splnený, tovar má vadu a môže byť reklamovaný. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí tovaru (zjavné vady) a ďalej za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe (skryté vady).
3. Záručná doba alebo minimálna trvanlivosť tovaru: Zárukou sa rozumie vymedzenie lehoty, počas ktorej obchodník zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú na výrobku. Obchodník poskytuje na predaný tovar 24 mesačnú záručnú dobu, ktorá začne plynúť dňom prevzatia tovaru spotrebiteľom. Záruka sa nevzťahuje na vady a poškodenia, ktoré vznikli v súvislosti s bežným opotrebením tovaru. Minimálna trvanlivosť je uvedená na obale tovaru.
4. Pri zjavných vadách – vadách zistených pri prebratí tovaru, obchodník vymení poškodený tovar za tovar bez závady. V prípade, ak sa takýto tovar už nenachádza na sklade obchodníka, bude spotrebiteľovi tovar doobjednaný alebo má spotrebiteľ právo výberu iného náhradného tovaru v rovnakej cenovej hodnote. Pokiaľ spotrebiteľ neuplatní u obchodníka zjavné vady bezodkladne po jeho prevzatí, právo reklamovať vady mu zaniká.
5. Spotrebiteľ je povinný vykonať prehliadku tovaru pri preberaní tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
6. Ak tovar vykazuje vady, má spotrebiteľ právo uplatniť reklamáciu u obchodníka, a to osobne, písomne poštou alebo e-mailovou správou. Spotrebiteľ je povinný reklamovať vady tovaru u obchodníka bez zbytočného odkladu hneď po ich zistení. Spotrebiteľ v reklamacii uvedie svoje údaje, číslo dokladu o zaplatení, presne označí druh tovaru a rozsah väd tovaru, ako sa vady tovaru prejavujú, aký nárok zo zodpovednosti väd tovaru si zvolil, prípadne v rámci svojich technických možností je oprávnený pripojiť fotodokumentáciu vady, a doručiť reklamáciu na adresu obchodníka.

7. Obchodník vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej spotrebiteľom, a to vo forme e-mailovej správy, alebo v písomnej forme.
8. **Spôsob vybavenia reklamácie:** Obchodník je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - Výmenou tovaru
 - Vrátením kúpnej ceny tovaru
 - Vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
 - Odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
9. Spotrebiteľ má právo uplatniť si u obchodníka záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniel výrobca, dodávateľ alebo obchodník, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u obchodníka.
10. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla obchodníka.
11. Spotrebiteľ je povinný reklamovať chyby tovaru u obchodníka bez zbytočného odkladu.
12. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je obchodník alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní od začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie obchodník alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje obchodník spotrebiteľa formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom) a zároveň bude spotrebiteľovi spolu s tovarom doručený reklamačný protokol o posúdení tovaru“).
13. Spotrebiteľ nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol obchodník v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
14. Nárok na uplatnenie záruky u obchodníka spotrebiteľovi zaniká:
 - neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
 - uplynutím záručnej doby tovaru
 - mechanickým poškodením tovaru spôsobeným spotrebiteľom,
 - neodborným zásahom
15. Obchodník je povinný o spôsobe vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie spotrebiteľovi vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.
16. V prípade, že nemôže obchodník vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže obchodník vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len “odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže obchodník od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Obchodník je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
17. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a obchodník ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša obchodník bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť obchodníka za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Obchodník je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.
18. Obchodník je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Čl. IX

Osobné údaje a ich ochrana

1. Zmluvné strany sa dohodli, že spotrebiteľ v prípade, že je fyzickou osobou, oznámi obchodníkovi ako prevádzkovateľovi informačného systému svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu, mailovú adresu (osobné údaje spotrebiteľa). V prípade ak obchodník spracúva aj iné osobné údaje spotrebiteľa, spracúva ich v rozsahu potrebnom na splnenie povinností vyplývajúcich z plnenia kúpnej zmluvy.
2. Účel spracovávanía osobných údajov spotrebiteľa: Spotrebiteľ súhlasí so spracovaním poskytnutých osobných údajov za účelom splnenia jeho povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy a ďalšej komunikácie s ním. Bez ich poskytnutia obchodník nemôže riadne plniť zmluvu so spotrebiteľom a preto ju nebude možné so spotrebiteľom ani uzavrieť. Účelom spracúvania týchto osobných údajov (okrem plnenia z kúpnej zmluvy) je ďalej vystavenie daňového dokladu, predzmluvné vzťahy, identifikácia spotrebiteľa, potvrdenie objednávky a to telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, doručenie tovaru, vedenie vernostných programov pre zákazníkov, realizovanie marketingových aktivít, informovanie o akciách, novinkách a zľavách.
3. Spotrebiteľ uzavretím kúpnej zmluvy vyhlasuje, že súhlasí v zmysle ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, aby obchodník spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie alebo ktoré sú potrebné pri činnosti obchodníka a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch. Obchodník sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi spotrebiteľa zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Spotrebiteľ udeľuje obchodníkovi tento súhlas na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov spotrebiteľa. Obchodník po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov spotrebiteľa. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže spotrebiteľ odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu spotrebiteľom obchodníkovi a údaje budú následne vymazané. Spotrebiteľ má rovnako právo prístupu k jeho osobným údajom, právo na opravu a výmaz osobných údajov a právo na obmedzenie osobných údajov.
4. Ďalším účelom spracovávanía osobných údajov spotrebiteľa je pre účely vernostných programov a na marketingové účely obchodníka so súhlasom dotknutej osoby. Dotknutá osoba prejaví svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov pri objednaní si tovaru prostredníctvom internetového obchodu nayaterra.sk
5. Obchodník nesprístupňuje osobné údaje žiadnej tretej osobe okrem prípadov, keď je to nevyhnutné na splnenie povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy. Spotrebiteľ berie na vedomie, že jeho osobné údaje budú sprístupnené alebo poskytnuté tretej osobe (napr. dopravcovi) za účelom splnenia jeho povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy.
6. Obchodník vyhlasuje, že osobné údaje spotrebiteľa bude získavať výlučne pre účely plnenia z kúpnej zmluvy, pre účely účtovníctva a pre účely marketingu.
7. Spotrebiteľ pri podozrení, že osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
8. Obchodník vyhlasuje, že súhlas dotknutej osoby si nebude vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti ustanovenej obchodníkovi.

Čl. X

Alternatívne riešenie sporov

1. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný s tým, ako mu obchodník vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na obchodníka **so žiadosťou o nápravu**. Ak na túto žiadosť obchodník do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, spotrebiteľ sa môže s návrhom na začatie Alternatívneho riešenia sporu (ďalej ARS) podľa zák. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov obrátiť na príslušný subjekt.
2. Podľa § 3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.
3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR: <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov.
4. Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi obchodníkom a spotrebiteľom, pokiaľ ich hodnota presahuje sumu 20 Eur.
5. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný súd.

Čl. XI

Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Obchodník je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností obchodníka vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov

vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Obchodník je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať spotrebiteľa

2. Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa § 7 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru, v lehote do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v obchode. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru.
3. Spotrebiteľ odoslaním objednávky obchodníkovi potvrdzuje, že obchodník včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru a poučil spotrebiteľa o jeho práve odstúpiť od kúpnej zmluvy.
4. Spotrebiteľ môže u obchodníka uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy vyplnením formulára, alebo v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči zaslaného na poštovú adresu L&P Royal s.r.o., Nálepková 6, 036 01 Martin alebo na [www.info@nayaterra.sk](mailto:info@nayaterra.sk). Spotrebiteľ môže použiť **formulár na odstúpenie od zmluvy**, ktorý je súčasťou týchto obchodných podmienok a je umiestnený na webovom sídle obchodníka. Obchodník je povinný po prijatí odstúpenia od zmluvy poskytnúť o tom spotrebiteľovi potvrdenie.
5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať údaje v ňom požadované a to najmä presnú špecifikáciu tovaru, dátum objednania, meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov, adresu spotrebiteľa/spotrebiteľov, podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu, dátum. Spotrebiteľ je odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť predávajúcemu tovar na adresu L&P Royal s.r.o., Nálepková 6, 036 01 Martin. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.
6. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak spotrebiteľ zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.
7. Spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak ide o predaj tovaru vyrobený na mieru alebo tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa.
8. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré spotrebiteľ preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru. Platby budú spotrebiteľovi vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude obchodníkovi doručené oznámenie spotrebiteľa o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená platbou na účet spotrebiteľa a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
9. Obchodník nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby pred tým, ako mu je tovar od spotrebiteľa doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť obchodníkovi. Platba za zakúpený tovar bude teda obchodníkom uhradená spotrebiteľovi až po doručení vráteného tovaru späť na adresu uvedenú v bode 5 tohto článku alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.
10. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať obchodníkovi tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie na vlastné náklady, pokiaľ sa nedohodnú inak.
11. Pri odstúpení od zmluvy spotrebiteľ znáša priame náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe poverenej obchodníkom na prevzatie tovaru.
12. V prípade, že spotrebiteľ nesplní niektorú z povinností uvedených v bodoch 4 a 5 tohto článku, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a obchodník nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby.

Čl.XII.

Záverečné ustanovenia

1. Obchodník si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka.
2. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.
3. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru spotrebiteľovi (vrátane dňa doručenia) do dňa vrátenia tovaru obchodníkovi, resp. odovzdaním tovaru kuriérovi za účelom jeho prepravy obchodníkovi.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok či telefonického rozhovoru.
5. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči spotrebiteľovi odoslaním elektronickej objednávky spotrebiteľom.
6. Spotrebiteľ zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

FORMULÁR PRE ODSŤUPENIE OD ZMLUVY PRE SPOTREBITEĽOV

Meno, priezvisko, titul:

Adresa bydliska:

Telefónne číslo a email:

(ďalej len ako „spotrebiteľ“)

týmto odstupujem v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov od kúpnej zmluvy uzavretej s prevádzkovateľom elektronického obchodu www.nayaterra.sk: L&P Royal s.r.o., Nálepková 6, 036 01 Martin, IČO: 54891281, DIČ: 2121820030, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 80462/L (ďalej len ako „predávajúci“).

Ako spotrebiteľ týmto vraciam predávajúcemu v lehote 14 dní zakúpené výrobky podľa nižšie uvedených údajov:

Číslo objednávky:

Dátum objednania:

Výrobky, ktoré ako spotrebiteľ vraciam (presný názov, kód tovaru, množstvo):

.....
.....
.....

Dôvod vrátenia výrobku (dobrovoľný údaj):

Predávajúci je podľa §10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších predpisov oprávnený požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Spôsob vrátenie kúpnej ceny:

Prajem si vrátiť peniaze na bankový účet:

Svojim podpisom potvrdzujem správnosť údajov.

V, dňa, podpis spotrebiteľa