

Obchodné podmienky

I. Všeobecné ustanovenia

1. Internetový obchod na adrese azpc.sk (ďalej len „internetový obchod“) je prevádzkovaný spoločnosťou YSAM, s. r. o. , so sídlom Jantárová 30, 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO 53454022, DIČ 2121385574 zapísanou v obchodnom registri Obchodný register Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 50317/V (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „predávajúci“), bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, č. účtu: 5114046851/0900, IBAN: SK73 0900 0000 0051 1404 6851. Ďalšie údaje na predávajúceho dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim sú nasledovné:
e-mail: info@azpet.sk
tel. č.: +421 907 265 162

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Košický kraj, so sídlom Vrátna 3, 040 01 Košice.

2. Týmito obchodnými podmienkami (ďalej len "Obchodné podmienky") sa riadi nákup a predaj tovaru prostredníctvom obchodu, určujú sa pravidlá registrácie a využívania používateľských účtov.
 - 2.1 Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim vyslovene neupravené týmito všeobecnými Obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami
 - zákona č. 40/1964 Zb., občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov
 - zákona č. 22/2004 Z.z., o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.bvc z., o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov
 - zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov
 - zákona č. 102/2014 Z.z., 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 neskorších predpisov
 - zákona č. 391/2015 Z.z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
 - 2.2 Právne vzťahy predávajúceho s podnikateľom vyslovene neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.
3. Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že bol oboznámený s obchodnými a dodacími podmienkami. Vzťahy medzi kupujúcim a predávajúcim sa riadia uvedenými obchodnými podmienkami, ktoré sú zároveň pre obe strany záväzné.

Obchodné podmienky sú prístupné na webovej stránke, kde si zákazník (kupujúci) môže prečítať a stiahnuť ich aktuálnu verziu.

II. Objednávka

1. Predávajúci uzatvára zmluvu resp. zmluvy (ďalej len "Zmluva") s kupujúcimi prostredníctvom objednávky kupujúceho na :
 - a. webovej stránke: azpet.sk
 - b. e-mailom na adrese info@azpet.sk
 - c. telefonicky na čísle: +421 907 265 162
2. Objednávky uzatvorené prostredníctvom internetového obchodu sú prijímané nepretržite, 24hodín denne. Objednávky vytvorené telefonicky a e-mailom sú prijímané počas pracovných dní od 8:00 – 16:00 hod. Objednávky podané mimo pracovných dní (v dňoch pracovného voľna) spracuje predávajúci v prvý pracovný deň nasledujúci po dňoch pracovného voľna, v ktorom bola objednávka zadaná.
3. Predmetom zmluvy je tovar uvedený v objednávke a vybraný kupujúcim z dostupnej ponuky obchodu. Objednávku môže zadať kupujúci aj bez registrácie vlastného používateľského účtu. Rozmery, farby a ostatné údaje uvedené na web stránkach predávajúceho, v katalógoch, prospektoch a iných médiách sú údajmi vychádzajúcimi z údajov výrobcov a dodávateľov. Predávajúci sa zaväzuje, že svojim odberateľom bude dodávať len tovar v perfektnom stave a v súlade so špecifikáciami či vlastnosťami obvyklými pre daný druh tovaru
4. Podmienkou pre naplnenie platnosti záväznej elektronickej objednávky je vyplnenie všetkých požadovaných údajov a náležitostí uvedených v objednávkovom formulári. Objednávka je zároveň návrhom kúpnej zmluvy. Následne po odoslaní objednávky obdrží kupujúci na svoju e-mailovú adresu automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronickeho systému predávajúceho (ďalej len „potvrdenie doručenia objednávky“). Potvrdenie doručenia objednávky obsahuje informáciu o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o prípadnej cene, podmienkach, spôsobe doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne aj iné potrebné údaje. Na e-mailovú adresu kupujúceho môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky a predávajúci si vyhradzuje právo kontaktovať kupujúceho za účelom vybavenia objednávky aj telefonicky. Potvrdenie doručenia obsahuje údaje o tom, že predávajúcemu bola doručená objednávka, nie je však akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy.
5. Predávajúci následne zašle na e-mailovú adresu kupujúceho informáciu o tom, či bola objednávka kupujúceho akceptovaná (ďalej len „akceptácia objednávky“).
6. Kúpna zmluva je uzavretá doručením akceptácie objednávky v elektronickej alebo písomnej podobe kupujúcemu.

7. V jednotlivých, hlavne cenovo náročnejších prípadoch okrem prvotného automatického potvrdenia objednávky emailom, si predávajúci pre vznik zmluvy vyhradzuje právo pre potvrdenie objednávky telefonicky a uhradenie finančnej zálohy kupujúcim. V prípade, že v priebehu doby, kedy bol tovar objednaný, prišlo k výraznej zmene kurzov zahraničnej meny alebo ku zmene dodávaného sortimentu zo strany dodávateľa, predávajúci nie je schopný dodať kupujúcemu tovar v dohodnutej v lehote alebo za dohodnutú kúpnu cenu, je predávajúci povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho stornovať objednávku. Stornovať objednávku môže kupujúci doručením e-mailu alebo telefonicky. V prípade, ak kupujúci v primeranej lehote neprijme náhradné plnenie ponúkané predávajúcim ani nestornuje objednávku, je predávajúci oprávnený odmietnuť (neakceptovať) návrh kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy.
8. Podrobnejší popis o tom, ako má zákazník postupovať pri vytváraní objednávky, zákazník nájde v pätičke FAQ – Často kladené otázky na stránke predávajúceho.
9. Ak kupujúci objednáva tovar telefonicky, oznámi predávajúcemu všetky údaje potrebné pre realizáciu objednávky. Ak bude dohodnutý predmet a podmienky kúpy, predávajúci zašle kupujúcemu rekapituláciu objednávky na e-mail kupujúceho. Táto správa predstavuje potvrdenie o uzavretí zmluvy. Náklady na komunikáciu pri objednávke telefónom nesie kupujúci podľa tarify svojho telefónneho operátora.
10. Fotografie, grafická prezentácia ponúkaného tovaru, firemné logá alebo loga výrobcov, slúžia výhradne na prezentáciu prevádzky obchodu. Sú chránené autorským právom a kupujúci nie je oprávnený s týmito prvkami akýmkoľvek spôsobom ďalej manipulovať.
11. Zobrazenie farebných odtieňov je okrem iného závislé aj na kvalite používaného monitora, resp. iného zobrazovacieho zariadenia.

III. Spôsob doručenia a doba dodania

1. Dodacia lehota v prípade tovaru, ktorý je skladom je do 3 pracovných dní.
2. Tovar je dodávaný na adresu kupujúceho prostredníctvom Slovenskej pošty alebo kuriérskou službou UPS. Kupujúci má možnosť prevziať si objednávku osobne, prostredníctvom Zásielkovne. Predpokladaný termín doručenia tovaru je uvedený v nákupnom košíku pri voľbe spôsobu doručenia.
3. Dodávky objednaného tovaru sú realizované podľa dostupnosti produktov a prevádzkových možností predávajúceho v čo najkratšom termíne. Priemerná doba expedície objednaného tovaru sa pohybuje v rozmedzí 1 - 3 pracovných dní od potvrdenia objednávky.
4. V prípade, že sa tovar v čase do spracovania objednávky (odoslania tovaru kupujúcemu) stane nedostupným, predávajúci vopred upozorní zákazníka e-mailom alebo telefonicky na zmenu dodacej lehoty. V tomto prípade má zákazník možnosť objednávku stornovať, prípadne upraviť
5. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť termín dodania a informuje kupujúceho o tejto zmene v pôvodnej lehote na doručenie tovaru.

6. Ak kupujúci vykoná objednávku na dobierku do 14:00 hod. v daný pracovný deň, predávajúci odošle objednaný tovar ešte daný deň. Objednávky prijaté po 14:00 (a cez víkendy) sú vybavované až nasledujúci pracovný deň.
7. Pri platbe prostredníctvom PayPal, CardPay alebo bankovým prevodom na účet predávajúceho vo Slovenskej sporiteľne, predávajúci odloží odoslanie tovaru kupujúcemu až do chvíle pripísania kúpnej sumy na bankový účet predávajúceho.
8. Tovar v hodnote nad 200€ (slovom: dvästo euro) v rámci jednej objednávky, je doručovaný na náklady predávajúceho. V iných prípadoch hradí sumu za doručenie (poštovné), uvedenú v rekapitulácii objednávky, kupujúci.
9. Predávajúci archivuje informácie o uzatvorených zmluvách po dobu 3 rokov. Kupujúci je oprávnený si tieto informácie u predávajúceho vyžiadať prostredníctvom e-mailovej správy. Predávajúci je povinný tieto informácie kupujúcemu poskytnúť v lehote do 14 dní odo dňa prijatia žiadosti.

IV. Cena tovaru a spôsoby platby

1. Ceny tovaru sú uvádzané v Eur vrátane všetkých súvisiacich daní a poplatkov.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť ceny tovaru v obchode, zavádzať nový tovar do predaja, vyhlasovať a odvolávať zľavové akcie alebo tieto akcie zmeniť, pričom takými zmenami nie sú dotknuté práva kupujúceho vyplývajúce už z odoslanej objednávky či uzatvorenej zmluvy.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo tlačových chýb a zmeny cien, v prípade zmeny výmenných kurzov, pri výraznom náraste inflácie alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok od výrobcov a ostatných dodávateľov tovaru. Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy v prípade zmeny cien.
4. V cene tovaru nie je započítané poštovné.
5. Kupujúci má možnosť výberu medzi nasledujúcimi spôsobmi platby:
 1. úhradou v hotovosti poštovej alebo kuriérskej službe v mieste doručenia (na dobierku), pri jeho preberaní
 2. bankovým prevodom na účet predávajúceho v Slovenskej sporiteľni
 3. prostredníctvom PayPal cez PayPal účet. Pri výbere tejto metódy platby sa suma objednávky automaticky navyšuje o fixný poplatok 2,9% z celkovej sumy objednávky. Sumu si účtuje Paypal za každú zrealizovanú transakciu platobnou kartou priamo na stránke banky.
6. Kúpna zmluva je uzavretá s rozvázovacou podmienkou s tým, že ak kupujúci neuhradí predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v lehote 5 dní od výzvy predávajúceho na prevzatie tovaru (pri platbe bankovým prevodom alebo paypal), zmluva sa od začiatku

ruší, zmluvné strany si vrátia alebo nahradia všetky prijaté plnenia a predávajúci nadobúda právo voľne disponovať s objednaným tovarom.

7. Dokladom o predaji je faktúra. Originál faktúry priloží kupujúci k objednanému tovaru. Faktúra je po odoslaní zásielky dostupná aj v elektronickej forme (súbor PDF) priamo v používateľskom účte zákazníka. Faktúra slúži zároveň ako dodací a záručný list.

V. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť (neakceptovať) návrh kupujúceho na uzavretie zmluvy v prípade ak kupujúci uviedol na objednávke nepravdivé alebo zavádzajúce osobné. V tomto prípade bude predávajúci okamžite informovať kupujúceho za účelom dohodnutia ďalšieho riešenia objednávky. Ku každej objednávke sa pristupuje individuálne so snahou maximálne vyjsť v ústrety kupujúcemu.
2. Kupujúci nepodnikateľ / ktorý nemá pridelené IČO / má podľa zákona č.102/2014 Z. z. 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, podľa §7 právo odstúpiť od zmluvy do 14 kalendárnych dní od prevzatia tovaru a ďalších 14 dní na odoslanie tovaru predávajúcemu od odstúpenia od zmluvy. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.
3. Právo na odstúpenie od zmluvy si môže kupujúci uplatniť v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (emailom na adresu info@azpet.sk) spolu s číslom daňového dokladu / faktúry / a číslom bankového účtu. Na tento účel je možné použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.
4. Kupujúci, ktorý odstupuje od kúpnej zmluvy je povinný uhradiť nevyhnutné náklady spojené s vrátením tovaru v prípade že vracia tovar ktorý je bez vady. (Kupujúci znáša náklady na prepravu a riziko nebezpečenstva škody vzniknutej na tovare počas prepravy tovaru späť predávajúcemu. Kúpna cena tovaru je v prípade takéhoto odstúpenia od zmluvy vrátená kupujúcemu najneskôr do 14 dní – odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, rovnakými platobnými prostriedkami, aké použil spotrebiteľ pri pôvodnej transakcii na uvedené číslo bankového účtu kupujúceho (§ 9 ods. 2 zák. 102/2014).
5. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy a vrátenia tovaru ku ktorému sa viazal darček zadarmo, je povinnosťou kupujúceho vrátiť tovar aj s darčekom, ktorý k danému tovaru obdržal. V prípade, že si kupujúci darček ponechá, predávajúci mu vyfakturuje sumu za darček podľa platného cenníka uvedeného na stránke eshopu. Hodnota darčeka bude odrátaná od hodnoty vrátenej kúpnej ceny.

6. Vrátенý tovar prosím zasielate:

1. Zabalený tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu.
2. Bez známok používania spôsobených zaobchádzaním nad rámec zákona 102/2014 Z.z..
3. Kompletný (so všetkými darčekmi, vid' bod. č. 5.).
4. Spolu s dokladom o nákupe.
5. Tovar nezasielajte na dobierku. V prípade zaslania tovaru na dobierku nedôjde k jeho prevzatíu.
6. V prípade osobného doručenia tovaru je potrebné dohodnúť si termín doručenia.
7. Pri zasielaní tovaru predávajúci neručí za prípadnú stratu alebo poškodenie tovaru počas prepravy - je povinnosťou zákazníka tovar zabaliť tak, aby nedošlo pri preprave k jeho poškodeniu.
8. Ak kupujúci vykoná nejakú zmenu na kupovanom produkte obchodník nie je povinný zmenený tovar prevziať, a tým pádom kupujúci stráca nárok na výmenu.

7. Závazky obchodníka v prípade odstúpenia od zmluvy

1. Obchodník vráti spotrebiteľovi všetky uhradené platby, vrátane nákladov na doručenie, bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Obchodník vráti platby a náklady rovnakými platobnými prostriedkami, aké použil spotrebiteľ pri pôvodnej transakcii, pokiaľ sa so spotrebiteľom výslovne nedohodli na inom spôsobe, a za predpokladu, že spotrebiteľ nebude v súvislosti s týmto vrátením znášať žiadne poplatky.
2. Obchodník nie je povinný uhradiť dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil spôsob dodania iný, ako je najlacnejší typ štandardného dodania ponúkaného obchodníkom.
3. Pokiaľ obchodník v prípade kúpnych zmlúv nenavrhol, že si tovar vyzdvihne sám, môže počkať s vrátením platby dovtedy, kým nedostane tovar späť alebo kým spotrebiteľ nepreukáže, že tovar odoslal späť, podľa toho, čo nastane skôr.

8. Závazky spotrebiteľa v prípade odstúpenia od zmluvy

1. Pokiaľ obchodník nenavrhol, že si tovar vyzdvihne sám, spotrebiteľ zašle tovar späť alebo ho odovzdá obchodníkovi alebo osobe, ktorú obchodník poveril prevzatím tovaru, bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa,

keď oznámil obchodníkovi svoje rozhodnutie odstúpiť od zmluvy. Lehota je dodržaná, ak spotrebiteľ tovar odošle späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

2. Spotrebiteľ znáša iba priame náklady na vrátenie tovaru s výnimkou prípadov, keď obchodník súhlasil, že ich bude znášať sám alebo keď si obchodník nesplnil povinnosť informovať spotrebiteľa, že tieto náklady znáša spotrebiteľ.
3. Ak bol tovar v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy, obchodník vyzdvihne tovar na svoje vlastné náklady, ak ho z dôvodu jeho charakteru nemožno štandardne vrátiť poštou.
4. Spotrebiteľ zodpovedá iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie charakteru, vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ v žiadnom prípade nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak obchodník neposkytol informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy.

VI. Reklamácie a záruky

1. Na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sa vzťahuje záručná doba 24 mesiacov v zmysle platných právnych predpisov (§ 620 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb.) V prípade, že záruka poskytovaná výrobcom je dlhšia ako zákonná záruka platí dlhšia záručná doba.
2. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
3. Predávajúci je **povinný reklamáciu zaevidovať** v zmysle § 18 ust. (10) Zákona 250/2017 Z.z. a predávajúci môže reklamáciu **počas prvých 12 mesiacov** od kúpy **zamietnuť len na základe odborného posúdenia!** (§ 18 ust. 6 toho istého zákona).
 1. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; **bez ohľadu na výsledok všetky náklady znáša predávajúci. Odborným posúdením** je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (autorizovaný servis).
 2. **Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch** od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu 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.

4. Posudzovanie chýb tovaru je podľa platných právnych predpisov, noriem a ustanovení, ktoré nie sú v rozpore s platným právnym poriadkom v Slovenskej republike. Pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže požadovať namiesto odstránenia chyby (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú. To isté sa týka aj súčasti veci, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby. Pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí). V prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní, má kupujúci právo rozhodnúť sa či uplatní právo na výmenu tovaru alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká chyba, aká bola najmenej dvakrát opakovaná, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe.
5. **Záruka sa nevzťahuje na chyby zapríčinené nesprávnym a nešetrným používaním výrobku, prípadne pri prirodzenom opotrebovaní výrobku.**
6. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru:
 1. ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru,
 2. ak je chyba tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
 3. ak chyba tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
 4. ak chyba tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 5. ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
 6. ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
 7. ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
 8. ak chyba tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou.

7. Kupujúci je povinný doručený tovar prezrieť a skontrolovať dodané množstvo tovaru, sortiment, prípadne zjavné chyby tovaru. Prípadnú nekompletnosť dodávky alebo zámenu sortimentu, je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu ihneď po prebratí. Inak je dodávka považovaná za kompletnú a bez chýb. Pri zjavnom poškodení tovaru počas prepravy je kupujúci povinný urobiť písomný záznam o povahe škody s prepravcom, resp. poškodený tovar neprevziať. Písomný záznam o povahe škody je nevyhnutnou podmienkou prípadného reklamačného konania.
8. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.
9. O reklamácií je možné predávajúceho informovať prostredníctvom e-mailu na adrese: info@azpet.sk, telefonicky na čísle +421 907 265 162 alebo poštou bez dobierky na adresu:

YSAM, s. r. o
Jantárová30 Košice
040 01 Slovenská
republika

10. **Pri zasielaní poškodeného tovaru, zásielka musí zodpovedať nasledujúcim podmienkam:**
 1. Tovar je potrebné dôkladne zabaliť. Pri zasielaní tovaru predávajúci neručí za prípadnú stratu tovaru na ceste k neho - je povinnosťou kupujúceho tovar zabaliť tak, aby nedošlo pri preprave k jeho poškodeniu alebo strate.
 2. Zásielku odoslať doporučene, nie na dobierku. V prípade zaslania tovaru na dobierku nedôjde k jeho prevzatíu zo strany kupujúceho.
 3. K reklamácií predávajúci odporúča priložiť ofotenú faktúru a dôvody reklamácie. Kupujúci s tým urýchli celkový proces reklamácie.
11. Predávajúci po obdržaní reklamácie e-mailom informuje kupujúceho o obdržaní zásielky.
12. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:
 1. doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu (mailom alebo poštou)

2. doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu.
13. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
1. odovzdaním opraveného tovaru,
 2. výmenou tovaru,
 3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
 4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 5. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
 6. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru (v prípade, že reklamácia nebude vybavená kladne, tovar bude odoslaný späť kupujúcemu spoločne s odôvodnením prečo bola reklamácia zamietnutá) .
14. **Pri reklamácií poškodeného tovaru predávajúci postupuje nasledovne:**
1. Pri reklamácií opraviteľnej chyby: tovar opraví, alebo vymení za tovar rovnakého druhu.
 2. Pri reklamácií neopraviteľnej chyby: tovar vymení predávajúcemu za tovar iného druhu v rovnakej alebo podobnej cene.
 3. Pri reklamácií neopraviteľnej chyby, pokiaľ si nebude vedieť kupujúci vybrať iný tovar, vráti peniaze.
15. Pri reklamácií poškodeného tovaru poštovné na opätovné zaslanie reklamovaného tovaru samozrejme kupujúci už neplatí.
16. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa fyzického prevzatia reklamovaného tovaru, t. j. do toho času vybavujeme reklamácie. Reklamácie predávajúci vybavuje v poradí v akom boli reklamácie doručené, v čo najkratšom čase k spokojnosti zákazníka.
17. Pokiaľ je hodnota poškodeného tovaru do výšky zaplateného poštovného (t. j. menej ako 2,50€), stačí poslať e-mailom fotografiu poškodeného výrobku, pričom je potrebné výrobok odfotiť tak, aby poškodenie bolo zjavné a zreteľné. Fotografiu pošlite na našu e-mailovú adresu: info@azpet.sk spolu s **čísлом objednávky** a **dôvodmi reklamácie**.
18. V zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov platného od 1.2.2016 spotrebiteľ má právo obrátiť sa na systém alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ARS). Bližšie informácie o ARS nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych->

[sporov-clr/146956s](http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146956s) ako aj zoznam subjektov riešenia ARS
<http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>

VII. Výmena tovaru

1. Kupujúci má právo na výmenu tovaru za tovar iného druhu, farby alebo veľkosti v lehote do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru
2. Kupujúci má právo na výmenu tovaru zo zlata do 30 dní od prevzatia tovaru (ponúkame viac dní než je zákonom ustanovených 14 kalendárnych dní)
3. Vrátaný tovar na výmenu musí spĺňať podmienky podľa nášho OP V. odsek 5. bod a-g
4. O výmene tovaru je možné predávajúceho informovať podľa nášho OP VI. odsek 7.bod.
5. Pri výmene tovaru kupujúci je povinný uhradiť nevyhnutné náklady spojené s vrátením tovaru. (Kupujúci znáša náklady na prepravu a riziko nebezpečenstva škody vzniknutej na tovare počas prepravy tovaru späť predávajúcemu.)
6. Ak dôjde k výmene tovaru, začína plynúť nová záručná doba.

VIII. Ochrana osobných údajov

1. Kupujúci je povinný uvádzať pri nákupe tovaru a registrácií používateľského účtu iba pravdivé, aktuálne a presné údaje. Registrovaný zákazník je povinný o zmene týchto údajov bezodkladne informovať predávajúceho.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je fyzickou osobou je povinný oznámiť predávajúcemu v objednávke svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a mailovú adresu.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je právnickou osobou je povinný oznámiť predávajúcemu v objednávke svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, číslo telefónu a mailovú adresu.
4. Osobné údaje kupujúceho uvedené počas registrácie používateľského účtu do obchodu sú chránené zákonom č. 122/2013 Z. z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších právnych predpisov a spracovávané predávajúcim výhradne pre realizáciu objednávok a pre marketingové účely.
5. Kupujúci si môže kedykoľvek skontrolovať a zmeniť poskytnuté osobné údaje, ako aj zrušiť svoju registráciu po prihlásení sa na internetovej stránke elektronického obchodu v časti *Moje konto*.
6. Pre poskytnutie služieb eshopu, potrebuje predávajúci poznať určité osobné údaje kupujúceho. Predávajúci rešpektuje súkromie kupujúceho, preto sa snaží množstvo

týchto údajov minimalizovať na tie najnevyhnutnejšie. Všetky údaje sú chránené pred zneužitím. Práca predávajúceho s osobnými údajmi plne podlieha zákonným normám a Zákonom o ochrane osobných údajov.

7. Všetky údaje o nákupoch, reklamáciách a ďalších činnostiach kupujúceho v eshope predávajúceho, majú dôverný charakter a podliehajú rovnakým bezpečnostným pravidlám ako práca s osobnými údajmi. Akékoľvek údaje, ktoré predávajúci získa, chráni pred zneužitím, neposkytuje ich žiadnej tretej osobe okrem spoločností zaisťujúcich špedičné služby a platobný styk, ktoré obdržia iba nevyhnutné minimum informácií potrebných pre bezproblémové vybavenie konkrétnej objednávky. Všetky údaje slúžia len ku kvalitnému poskytovaniu služieb predávajúceho.
8. Kupujúci môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky vyjadriť svoj súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona, aby predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho týkajúcej sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch, týkajúcich sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch.
9. Kupujúci udeľuje predávajúcemu súhlas podľa predošlého bodu týchto reklamačných a obchodných podmienok na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov kupujúceho. Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.
10. Predávajúci vyhlasuje, že na iné účely ako je uvedené v týchto obchodných a reklamačných podmienkach bude získavať osobné údaje vždy osobitne na základe súhlasu kupujúceho a zároveň zabezpečí, aby sa tieto osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu na ktorý boli zhromaždené a nebude ich združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané za účelom plnenia kúpnej zmluvy.
11. Pri vytvorení používateľského účtu kupujúci vyjadruje súhlas s tým, že jeho meno a e-mail bude predávajúci využívať k zasielaniu informácií o zľavách, novinkách a ďalších marketingových aktivitách. V každom takto zaslanom e-maile môže kupujúci nájsť návod, ako jednoducho zakázať predávajúcemu zasielanie týchto reklamných e-mailov a newsletterov.
12. Kupujúci má právo kedykoľvek písomne zaslať predávajúcemu: zmeny alebo doplnenie osobných údajov a takisto aj žiadosť o likvidáciu osobných údajov, ktoré boli predávajúcemu poskytnuté.
13. Kupujúci používaním internetového obchodu predávajúceho súhlasí s vyššie uvedenými pravidlami a so zhromažďovaním a používaním osobných údajov.

IX. Vernostné body

1. Na webovej stránke predávajúceho má zákazník stále možnosť vidieť, koľko bodov môže získať nákupom daného výrobku a akú hodnotu má jeho zľavový kupón. Aby si zákazník vedel uplatniť zľavové kupóny z vytvorených objednávok, musí byť zaregistrovaný na webovej stránke predávajúceho.
2. Pri objednávke viacerých produktov sa zákazníkovi všetky body spočítajú. Nazbierané body si na zľavový kupón môže zákazník zmeniť priamo vo svojom konte, kliknutím na kolónku „vernostné body“. Tu je možné potvrdiť zmenu bodov na zľavový kupón.
3. Systém automaticky vygeneruje kód, ktorý musí zákazník zadať pri svojej ďalšej objednávke.
Podľa počtu bodov bude zákazníkovi odrátaná adekvátne čiastka z celkovej sumy objednávky.
Kupóny je možné si uplatniť po 14 dňoch od prevzatia poslednej zásielky.
4. V prípade, že od poslednej objednávky ubehlo viac než 14 dní a zákazník si chce kupón uplatniť ihneď, predávajúci tento kód pridá priamo k objednávke na základe žiadosti od zákazníka.
5. Zľavy nie je možné kombinovať a nie je ich možné zamieňať za finančnú hodnotu.

X. Záverečné ustanovenia

1. Zmluva o kúpe tovaru sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú v tejto zmluve výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi právnymi predpismi.
2. Zmluvu je možné uzavrieť len v slovenskom jazyku.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo vykonávať zmeny obchodných podmienok. Tieto zmeny sa nevzťahujú na objednávky dokončené pred účinnosťou príslušných zmien. Zmeny obchodných podmienok sú účinné ich zverejnením na webovej stránke.