

Všeobecné obchodné podmienky NATURPRODUKT spol. s r.o.
pre kúpne zmluvy uzavreté na diaľku prostredníctvom www.naturprodukt.sk
platné a účinné od 25.7.2019

I. PREAMBULA

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) spoločnosti NATURPRODUKT spol. s r.o., so sídlom: Nádražná 20, Ivanka pri Dunaji 900 28, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 12592/B, IČO: 31 341 187 (ďalej len „predávajúci“), ako prevádzkovateľa internetového obchodu na adrese www.naturprodukt.sk (ďalej len „internetový obchod“), sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy uzavretej spôsobom uvedeným vo VOP prostredníctvom internetového obchodu (ďalej len „kúpna zmluva“ alebo „zmluva“) medzi predávajúcim a kupujúcim ako návštevníkom internetového obchodu, ktorý sa rozhodol zakúpiť si tovar predávajúceho (ďalej len „kupujúci“; predávajúci a kupujúci ďalej spolu len „strany“). Kupujúcim je osoba konajúca pri uzavieraní kúpnej zmluvy v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej len „podnikateľ“) alebo osoba nekonajúca pri uzavieraní kúpnej zmluvy v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len „spotrebiteľ“).
2. VOP sa vzťahujú na strany kúpnej zmluvy v rámci predaja tovaru predávajúceho, ktorým sú najmä výživové doplnky, kozmetika, produkty dentálnej hygieny a iný súvisiaci tovar (ďalej len „tovar“), a to v množstve a sortimente tovaru definovanom jednotlivými internetovými objednávkami kupujúceho uskutočnenými v internetovom obchode, ktoré sú realizované prostredníctvom elektronického katalógu predávajúceho (ďalej len „objednávka“).
3. VOP sa vzťahujú aj na predzmluvné vzťahy medzi stranami, a to od momentu odoslania objednávky kupujúcim do potvrdenia objednávky predávajúcim (ďalej len „predzmluvné vzťahy“).
4. Okrem VOP sa predzmluvné vzťahy a zmluvné vzťahy medzi stranami založené kúpnu zmluvou riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom 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 v platnom znení a zákonom 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 platnom znení. Ak je kupujúcim podnikateľ, predzmluvné vzťahy a zmluvné vzťahy medzi stranami založené kúpnu zmluvou sa okrem VOP riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len „Obchodný zákonník“); pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa na takýto vzťah nevzťahujú právne predpisy týkajúce sa spotrebiteľa.

II. OBJEDNÁVKA TOVARU

5. Kupujúci uskutočňuje objednávku tovaru ako registrovaný alebo neregistrovaný

návštevník internetového obchodu na adrese www.naturprodukt.sk

6. Elektronický katalóg predávajúceho obsahuje prezentáciu tovaru predávajúceho určeného na predaj kupujúcemu v rozsahu názov, hlavné vlastnosti (napríklad zloženie, objem, respektíve počet kusov v balení a pod.), informácia o spôsobe použitia, údaj o dostupnosti, kúpna cena v EUR vrátane DPH, katalógové číslo, zaradenie do kategórie v rámci katalógu predávajúceho, ilustračné foto, hodnotenie inými návštevníkmi internetového obchodu, možnosť ohodnotiť tovar kupujúcim.
7. Po výbere požadovaného druhu tovaru a jeho množstva kupujúci potvrdí svoj výber prostredníctvom funkcie „Pridať do košíka“.
8. Prostredníctvom funkcie „Zobraziť košík“ na adrese www.naturprodukt.sk/kosik/ kupujúci môže (i) zmeniť svoj výber tovaru odstránením vybraného druh tovaru z košíka alebo upravením množstva vybraného druh tovaru, (ii) určiť spôsob dodania vybraného tovaru, (iii) prípadne vložiť kód zľavového kupónu pre uplatnenie zľavy z kúpnej ceny; kupujúci aktivuje kupón prostredníctvom funkcie „Použiť kupón“.
9. Pri objednávke tovaru v hodnote nad 39,- EUR vrátane DPH predávajúci náklady na dodanie tovaru (ďalej len „prepravné“) kupujúcemu neúčtuje. V ostatných prípadoch predávajúci účtuje za dodanie tovaru objednaného jednou objednávkou nasledovne:
 - a) dodanie tovaru v rámci Slovenskej republiky prostredníctvom Slovenskej pošty paušálnu sumu 3,00 EUR vrátane DPH;
 - b) dodanie tovaru v rámci Slovenskej republiky prostredníctvom súkromného doručovateľa paušálnu sumu 4,90 EUR vrátane DPH.V prípade požiadavky kupujúceho o doručenie tovaru objednaného jednou objednávkou viacerými zásielkami môže predávajúci podľa vlastného uváženia účtovať kupujúcemu prepravné za každú zásielku tovaru.
10. Prostredníctvom funkcie „Skontrolovať a objednať“ na adrese www.naturprodukt.sk/kontrola-objednavky/ kupujúci uvedie jeho fakturačné údaje, ďalej uvedie svoje kontaktné údaje minimálne v rozsahu telefónne číslo a e-mailová adresa, určí spôsob úhrady kúpnej ceny (dobierkou alebo prostredníctvom platobnej brány 24-pay) a prípadného prepravného, potvrdí predávajúcemu, že sa s VOP oboznámil, porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí, pričom sa nimi zaväzuje riadiť, a zároveň predávajúcemu potvrdí, že sa oboznámil s pravidlami spracovania osobných údajov.
11. Prostredníctvom predmetnej funkcie môže kupujúci okrem uvedených údajov predávajúcemu uviesť aj adresu pre dodanie tovaru, ak je odlišná od fakturačnej adresy, a to minimálne v rozsahu stanovenom pre fakturačné údaje a do poznámok k objednávke môže uviesť akékoľvek doplnujúce informácie k objednávke.
12. Prostredníctvom funkcie „Objednať s povinnosťou platby“ kupujúci odošle záväznú objednávku požadovaného druhu tovaru a jeho množstva predávajúcemu. Odoslanie objednávky sa považuje za návrh na uzavretie kúpnej zmluvy.
13. V prípade výberu možnosti úhrady kúpnej ceny prostredníctvom platby cez platobnú bránu 24-pay bude kupujúci po odoslaní objednávky presmerovaný na platobnú bránu, kde si vyberie platobnú metódu, ktorou uhradí kúpnu cenu.

14. Platba prostredníctvom platobnej brány 24-pay je regulovaná Národnou bankou Slovenska, je zabezpečená 3D Secure bezpečnostnými štandardmi a podporuje platbu kartou, okamžitú platbu (vrátane platobnej možnosti VIAMO) a platbu bankovým prevodom. Po výbere platobnej metódy je kupujúci presmerovaný na internetovú stránku banky, kde realizuje platbu. Viac informácií na adrese <https://www.24-pay.sk/>.
15. Predávajúci písomne potvrdí obdržanie objednávky kupujúceho, a to na e-mailovú adresu kupujúceho uvedenú v objednávke. Kúpna zmluva medzi kupujúcim a predávajúcim je uzavretá momentom doručenia písomného potvrdenia prijatia objednávky predávajúcim kupujúcemu.
16. Kupujúci je oprávnený písomne zrušiť alebo zmeniť odoslanú objednávku do momentu obdržania písomného potvrdenia prijatia objednávky predávajúcim. Predávajúci po prijatí oznámenia o zrušení alebo zmene objednávky podľa tohto bodu písomne informuje kupujúceho o obdržaní predmetného oznámenia. V prípade zmeny objednávky sa primerane aplikuje postup uvedený v bode 15. VOP.
17. Po uzavretí kúpnej zmluvy predávajúci dodá kupujúcemu objednaný tovar spôsobom určeným kupujúcim v objednávke a kupujúci zaplatí predávajúcemu za dodaný tovar kúpnu cenu (ďalej len „kúpna cena“) a ak vzniklo, aj prepravné, ak neboli uhradené pri objednávke tovaru, a prevezme dodaný tovar v súlade s VOP.

III. PODMIENKY DODANIA A PREVZATIA TOVARU

18. Predávajúci dodá tovar kupujúcemu bez zbytočného odkladu po potvrdení prijatia objednávky, obvykle do siedmich (7) pracovných dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Predávajúci uskutočňuje dodanie tovaru najmä na území Slovenskej republiky; v prípade požiadavky na dodanie tovaru mimo územia Slovenskej republiky bude predávajúci účtovať kupujúcemu prepravné vo výške určenej individuálne (pre každú jednotlivú objednávku), a to sa s ohľadom na výšku prepravného uctovaného treťou osobou uskutočňujúcou prepravu tovaru. Ak predávajúci nesplní svoj záväzok dodať tovar v lehote podľa prvej vety, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. Predávajúci splní svoju povinnosť dodať kupujúcemu tovar tým, že:
 - a) umožní kupujúcemu nakladať s tovarom v priestoroch predávajúceho;
 - b) odovzdá tovar tretej osobe na prepravu kupujúcemu, ktorý je podnikateľom,
 - c) dodá tovar kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom.
19. Ak sa tovar dodáva v priestoroch predávajúceho, kupujúceho informujeme o čase a mieste osobného prevzatia na telefónnom čísle alebo emailovej adrese kupujúceho.
20. Ak je tovar dodávaný na miesto určené kupujúcim, predávajúci písomne informuje kupujúceho o odoslaní tovaru bezodkladne po jeho odoslaní. Kupujúci je povinný poskytnúť tretej osobe uskutočňujúcej prepravu tovaru všetku potrebnú súčinnosť na prevzatie tovaru, najmä je povinný nachádzať sa v čase dodania tovaru na mieste dodania určenom kupujúcim v objednávke alebo zabezpečiť prítomnosť tretej osoby oprávnenej na prevzatie tovaru, osobne uskutočniť alebo zabezpečiť obhliadku tovaru, prevzatie tovaru, potvrdenie prevzatia tovaru, vyznačenie väd tovaru,

respektíve odmietnutie prevzatia tovaru na dodacom liste. Ak tak kupujúci neučiní a zároveň predávajúcemu bezodkladne po neúspešnom pokuse o dodanie tovaru neoznámí, že trvá na opätovnom dodaní tovaru, kúpna zmluva zaniká.

21. Náklady na opätovné dodanie tovaru znáša vždy kupujúci, aj keby bolo prepravné pôvodne zahrnuté v kúpnej cene.
22. Kupujúci alebo osoba preberajúca tovar v mene kupujúceho je oprávnená odmietnuť prevzatie tovaru iba v prípade dodania iného ako objednaného tovaru, zjavných väd tovaru, spočívajúcich vo viditeľnom poškodení tovaru alebo v dodaní tovaru menšieho než objednaného množstva, ibaže by kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, odstúpil od kúpnej zmluvy. Ak kupujúci alebo osoba preberajúca tovar v mene kupujúceho odmietne prevziať tovar v rozpore s predchádzajúcou vetou, kúpna zmluva zaniká.
23. Kupujúci alebo osoba preberajúca tovar v mene kupujúceho je povinná na dodacom liste, respektíve na reklamačnom protokole, čitateľne uviesť svoje meno a priezvisko, prípadne skutočnosť zakladajúcu jej oprávnenie prevziať tovar v mene kupujúceho.
24. Prevzatie tovaru môže byť potvrdené aj podpisom faktúry zo strany kupujúceho alebo osoby oprávnenej prevziať tovar v mene kupujúceho. Ak v súvislosti s dodaním tovaru neexistuje iný doklad ako faktúra, faktúra podpísaná bez výhrad kupujúcim alebo osobou konajúcou v jeho mene, zakladá fikciu, že tovar bol riadne a včas kupujúcemu dodaný a ním prevzatý.
25. Prípadné omeškanie s dodaním tovaru je kupujúci alebo osoba preberajúca tovar v mene kupujúceho povinná vyznačiť písomne na dodacom liste a ak dodací list nebol vyhotovený, na faktúre pri preberaní tovaru.
26. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou tretej osoby uskutočňujúcej prepravu, prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:
 - a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný;
 - b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu;
 - c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia dodaného tovaru vo vzťahu k dodanému tovaru.

IV. FAKTURAČNÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY

27. Kupujúci uhradí kúpnu cenu pri odoslaní objednávky, alebo pri dodaní tovaru. V prípade, že kúpna cena objednaného tovaru prevyšuje sumu 5.000,- EUR, kupujúci ju uhradí prostredníctvom platobnej brány 24-pay ním zvolenou platobnou metódou. Kúpna cena je v prípade platby prostredníctvom platobnej brány 24-pay uhradená okamihom jej pripísania na účet predávajúceho.
28. V prípade, ak kupujúci neuhradí kúpnu cenu ani pri dodaní tovaru, tretia osoba uskutočňujúca prepravu tovaru nevydá kupujúcemu doručovaný tovar a kupujúci znáša prepravné, aj keby bolo prepravné pôvodne zahrnuté v kúpnej cene, vrátane

nákladov na vrátenie tovaru predávajúcemu a nákladov spojených s následným skladovaním tovaru. Kupujúci nie je povinný zaplatiť kúpnu cenu, pokiaľ nemá možnosť si tovar prezrieť.

29. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho momentom zaplataenia celej kúpnej ceny vrátane súvisiacich platieb (DPH, prepravné a pod.), alebo momentom dodania tovaru kupujúcemu. Pred odovzdaním nadobúda kupujúci podnikateľ vlastnícke právo k prepravovanému tovaru, keď získa oprávnenie nakladať so zásielkou. Vlastnícke právo k tovaru však nikdy neprechádza na kupujúceho skôr, ako bude zaplatená celá kúpna cena. Ak kupujúci podnikateľ z akéhokoľvek dôvodu neprevezme dodávaný tovar (okrem odmietnutia prevzatia tovaru podľa bodu 22 prvej vety VOP), znáša nebezpečenstvo náhodného poškodenia dodávaného tovaru od momentu márneho pokusu o jeho dodanie kupujúcemu.

V. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY TOVARU A REKLAMAČNÝ PORIADOK

30. Predávajúci dodá kupujúcemu tovar v zodpovedajúcom množstve, kvalite, vyhotovení a za podmienok podľa VOP. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o nich dozvedel alebo mohol dozvedieť, najneskôr však do uplynutia záručnej doby, inak zaniknú.
31. Záručná doba je lehota na použitie tovaru alebo lehota expirácie vyznačená na tovare, jeho obale alebo návode. Ak na tovare, jeho obale alebo návode nie je uvedený údaj o lehote na použitie tovaru, alebo lehota expirácie, záručná doba je dvadsaťštyri (24) mesiacov s výnimkami stanovenými príslušnými právnymi predpismi (to neplatí, ak je kupujúcim podnikateľ). Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. Záruka sa nevzťahuje na opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním alebo na vady, ktoré vznikli neodbornou manipuláciou alebo využívaním tovaru.
32. V prípade vady zistiteľnej pri rozbalení tovaru alebo vady nezistiteľnej inak ako používaním tovaru kupujúci vadu písomne oznámi predávajúcemu a predmetný tovar odošle späť predávajúcemu spolu s vyplneným reklamačným protokolom a fotokópiou faktúry. Kupujúci by nemal s vadným tovarom ďalej nakladať alebo ho používať, inak jeho nároky z väd tovaru môžu zaniknúť.
33. Ešte pred zaslaním reklamovaného tovaru a začatím reklamačného konania môže kupujúci spotrebiteľ e-mailom zaslať fotografiu reklamovaného tovaru predávajúcemu, a to za účelom neformálneho posúdenia stavu tovaru a získania nezáväznej informácie o prípadnom ďalšom postupe a výsledku v reklamačnom konaní.
34. Kupujúci uplatní reklamáciu písomne prostredníctvom reklamačného protokolu uverejneného na adrese https://www.naturprodukt.sk/wp-content/uploads/2019/07/rekl_list-kor.pdf s uvedením dôvodu reklamácie, množstva a druhu reklamovaného tovaru, čísla faktúry a preferovaného spôsobu vybavenia reklamácie. Bezodkladne po uplatnení reklamácie predávajúci písomne potvrdí kupujúcemu uplatnenie reklamácie. Kupujúci je povinný starať sa o

reklamovaný tovar tak, aby na ňom nevznikla žiadna ďalšia škoda.

35. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
36. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
37. Ak kupujúci spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia kupujúceho spotrebiteľa, ktoré z týchto práv kupujúci spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci písomne oznámi kupujúcemu vybavenie reklamácie bezodkladne po jej vybavení.
38. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania odovzdaním reklamovaného tovaru po odstránení jeho vady, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny tovaru, dorúčením písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo odôvodneného zamietnutia reklamácie.
39. Ak kupujúci spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých dvanástich (12) mesiacov od dodania tovaru, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa vybavenia reklamácie.
40. Ak kupujúci spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po dvanástich (12) mesiacoch od dodania tovaru a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci spotrebiteľ zasláť tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného

posúdenia. Ak kupujúci spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Opätovne uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Predávajúci je povinný kupujúcemu spotrebiteľovi uhradiť do štrnástich (14) dní odo dňa opätovného uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady; pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností je bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia predávajúci povinný uhradiť kupujúcemu spotrebiteľovi všetky vynaložené náklady na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady do štrnástich (14) dní odo dňa preukázania ich vynaloženia predávajúcemu.

41. Za vadu tovaru sa nikdy nepovažuje zhoršenie vlastností tovaru alebo vady spôsobené nevhodnou manipuláciou s tovarom kupujúcim, resp. nesprávnym použitím tovaru kupujúcim. Kupujúci je povinný oboznámiť sa s pravidlami a odporúčaniami predávajúceho a výrobcu tovaru týkajúcimi sa tovaru, ktoré sa nachádzajú v internetovom obchode predávajúceho alebo ktoré predávajúci odovzdal kupujúcemu spolu s tovarom a tieto dodržiavať.
42. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu všetku súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie. Kupujúci je najmä povinný vhodne zabaliť tovar pred jeho odoslaním predávajúcemu a odovzdať predávajúcemu tovar na obhliadku spolu s vyplneným reklamačným protokolom a fotokópiou faktúry.
43. Pokiaľ kupujúci neposkytne predávajúcemu súčinnosť a reklamáciu nebude možné vybaviť, splní predávajúci svoju povinnosť vybaviť reklamáciu márnym uplynutím lehoty tridsiatich (30) dní od doručenia výzvy na poskytnutie súčinnosti kupujúcemu. Predávajúci v uvedenom prípade zároveň nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú kupujúcemu v dôsledku nevybavenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na poskytnutie súčinnosti uvedenej vo výzve nie je predávajúci povinný vady odstrániť a rovnako nie je kupujúci oprávnený domáhať sa náhrady nákladov na odstránenie väd, ktoré si dal kupujúci odstrániť u inej osoby.
44. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie bez zbytočného odkladu po uplatnení reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
45. Ak je kupujúcim podnikateľ, jeho nároky z väd sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

VI. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

46. V prípade, že kupujúci spotrebiteľ nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, je oprávnený písomne kontaktovať predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci kupujúcemu spotrebiteľovi nevyhoví, alebo ak na žiadosť kupujúceho spotrebiteľa neodpovie ani v lehote tridsiatich (30) dní odo dňa jej odoslania, kupujúci spotrebiteľ je oprávnený v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu

ktorémukoľvek subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť kupujúceho spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

47. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov medzi kupujúcim a predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1), pričom kupujúci spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
48. V prípade cezhraničného sporu má kupujúci spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (www.esc-sr.sk), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu. Kupujúci spotrebiteľ je oprávnený využiť na podanie návrhu na alternatívne riešenie sporu platformu pre riešenie sporov on-line (ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show).
49. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína návrhom kupujúceho spotrebiteľa. Návrh musí obsahovať predpísané náležitosti a môže sa podať písomne v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže kupujúci spotrebiteľ využiť formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov.
50. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu. Ak majú strany sporu záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu. Uzavretá dohoda je záväzná.
51. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu a subjekt alternatívneho riešenia sporov dospeje k záveru, že predávajúci porušil práva kupujúceho spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska. Subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odloží, ak nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva kupujúceho spotrebiteľa.
52. Alternatívne riešenie sporu je bezodplatné. Subjekt alternatívneho riešenia sporov však môže od kupujúceho spotrebiteľa požadovať poplatok najviac vo výške 5,- EUR vrátane DPH. Informácie o poplatkoch za návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa nachádzajú na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

VII. ZÁNIK ZÁVÄZKOV

53. Závazky strán vyplývajúce z ich predzmluvných vzťahov a zmluvných vzťahov založených kúpnu zmluvou zanikajú z nasledujúcich dôvodov:
 - a) splnenie kúpnej zmluvy, t. j. riadne doručenie tovaru kupujúcemu a zaplatenie kúpnej ceny.
 - b) odmietnutie objednávky predávajúcim v súlade s bodom 15 VOP, respektíve

- zrušenie objednávky kupujúcim v súlade s bodom 16 VOP;
- c) neprevzatie tovaru kupujúcim v rozpore s bodom 20 VOP, odmietnutie prevzatia tovaru kupujúcim v rozpore s bodom 22 VOP, respektíve neuhradenie kúpnej ceny v rozpore s bodom 27 VOP;
 - d) odstúpenie od kúpnej zmluvy ktoroukoľvek stranou v súlade s bodmi 18, 36 a 55 VOP;
 - e) naplnenie dôvodov ich zániku predpokladaných platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky alebo naplnenie dôvodov na odstúpenie od kúpnej zmluvy ktoroukoľvek stranou v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

VIII. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

54. Odstúpenie od kúpnej zmluvy strana uskutoční doručením písomného oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy druhej strane. Z písomného odstúpenia od kúpnej zmluvy musí byť zjavné, že strana prejavuje vôľu odstúpiť od kúpnej zmluvy a zároveň v ňom musí byť uvedený dôvod odstúpenia tak, aby ho nebolo možné zameniť s iným dôvodom. Kupujúci spotrebiteľ môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj doručením vyplneného formulára zverejneného na adrese <https://www.naturprodukt.sk/wp-content/uploads/2019/07/formular-odstupenie.pdf>. Predávajúci bez zbytočného odkladu po prijatí oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy podľa tohto bodu písomne informuje kupujúceho o obdržaní oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy.
55. Kupujúci spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu do štrnástich (14) dní odo dňa, kedy prevzal objednaný tovar. Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy je zachovaná, ak v nej kupujúci spotrebiteľ odošle písomné oznámenie o odstúpení od kúpnej zmluvy na adresu predávajúceho.
56. Ak bol dodaný tovar uzavretý v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy.
57. Kupujúci stráca právo odstúpiť od zmluvy, ak už použil alebo spotreboval časť tovaru tvoriaceho jedno samostatné balenie, s výnimkou prípadu existencie vady nezistiteľnej inak ako používaním tovaru.
58. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu (ak je kupujúcim spotrebiteľ, najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy) vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu uhradenú kupujúcim vrátane DPH, a ak je kupujúci spotrebiteľ je kupujúci povinný vrátiť aj bezprostredne súvisiace náklady; predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si kupujúci spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim; dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci spotrebiteľ a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. V prípade kupujúceho spotrebiteľa splní predávajúci svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci spotrebiteľ pri svojej platbe, ak sa s kupujúcim spotrebiteľom nedohodne písomne inak. V prípade bezhotovostného bankového prevodu je lehota štrnástich (14) dní zachovaná, ak

predávajúci v uvedenej lehote zadá neodvolateľný platobný príkaz na úhradu predmetnej sumy. V prípade hotovostnej transakcie je lehota zachovaná, ak predávajúci v uvedenej lehote odošle kupujúcemu spotrebiteľovi poštovú poukážku vystavenú na predmetnú sumu.

59. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa predchádzajúceho bodu pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
60. Kupujúci je povinný najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zasláť tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
61. Ak je kupujúcemu spoločne s tovarom poskytnutý dar, pre darovaciu zmluvu uzavretú v súvislosti s darom medzi kupujúcim a predávajúcim platí rozvázovacia podmienka, podľa ktorej ak dôjde k zániku kúpnej zmluvy (okrem zániku kúpnej zmluvy z dôvodu jej splnenia), stráca predmetná darovacia zmluva platnosť a účinnosť, pričom kupujúci je povinný vrátiť predávajúcemu spolu s tovarom aj poskytnutý dar.
62. Kupujúci spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
63. Predávajúci bez zbytočného odkladu písomne informuje kupujúceho o zániku kúpnej zmluvy z dôvodov podľa VOP alebo podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
64. Ak je kupujúcim podnikateľ, odstúpenie od zmluvy sa riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A COOKIES

65. Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov kupujúceho spotrebiteľa sa nachádzajú na adrese www.naturprodukt.sk/pravidla-spracovania-osobnych-udajov/. Bližšie informácie o používaní súborov cookies na internetovom obchode predávajúceho sa nachádzajú na adrese www.naturprodukt.sk/pravidla-pouzivania-cookies/.

X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

66. Strany sú povinné vzájomne sa písomne informovať o zmenách skutočností podstatných pre plnenie záväzkov, na ktoré sa vzťahujú VOP (napr. údaje uvedené v objednávke kupujúcim, kontaktné údaje predávajúceho uvedené vo VOP a pod.).
67. Za dodržanie písomnej formy úkonu podľa VOP sa považuje, so všetkými právnymi účinkami s tým spojenými, aj e-mailová správa zaslaná stranou druhej strane

spôsobom uvedeným vo VOP, ak tieto VOP výslovne neurčujú niečo iné. Predávajúci zasiela písomnosti kupujúcemu na e-mailovú adresu alebo na fakturačnú adresu, ktorú kupujúci uviedol v objednávke (respektíve na dodaciu adresu, ak ju kupujúci uviedol v objednávke). Kupujúci zasiela písomnosti na adresu sídla predávajúceho zapísanú v obchodnom registri (www.orsr.sk) v čase odoslania zásielky na prepravu, alebo na nasledujúce e-mailové adresy:

- a) v prípade, že spolu s tovarom nebola kupujúcemu doručená faktúra a v prípade žiadosti o zrušenie alebo zmenu objednávky na adresu sklad@naturprodukt.sk;
 - b) v prípade zasielania oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy, reklamačného protokolu, sťažností, podnetov a v ostatných prípadoch na adresu naturprodukt@naturprodukt.sk.
68. Kupujúci môže predávajúceho kontaktovať aj telefonicky, a to prostredníctvom nasledujúcich telefónnych čísel:
- a) 02/45 94 32 13 pre informácie v súvislosti s overením dostupnosti tovaru a v prípade, že spolu s tovarom nebola kupujúcemu doručená faktúra alebo v prípade žiadosti o zrušenie alebo zmenu objednávky;
 - b) 02/45 94 32 13 pre informácie v súvislosti s osobným odberom tovaru;
 - c) 02/45 94 52 85 v ostatných prípadoch.
69. E-mailová správa odoslaná stranou sa považuje za doručенú druhej strane okamihom, keď je odosielateľovi doručené potvrdenie o doručení e-mailu druhej strane na adresu uvedenú kupujúcim v objednávke a predávajúcim vo VOP.
70. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu vyhlasuje, že údaje identifikujúce kupujúceho uvedené v objednávke sú správne, úplné a aktuálne.
71. Strany sú oprávnené započítať voči sebe vzájomné pohľadávky vzniknuté v súvislosti s právnymi vzťahmi medzi stranami založenými konkrétnou objednávkou kupujúceho.
72. Všetky právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Spory medzi stranami prejednávajú všeobecné súdy Slovenskej republiky.
73. Orgánmi dozoru a dohľadu sú:
- a) Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, Bratislava 827 99;
 - b) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, so sídlom Bajkalská 21/A, P.O. Box 5, Bratislava 827 99;
 - c) Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky, so sídlom Botanická 17, Bratislava 824 13;
 - d) Regionálna veterinárna a potravinová správa Bratislava, so sídlom Polianky 8, Bratislava 841 01;
 - e) Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky, so sídlom Trnavská cesta 52, Bratislava 826 45;
 - f) Regionálny úrad verejného zdravotníctva Bratislava, so sídlom Ružinovská 8, Bratislava 820 09;
 - g) Okresný úrad Bratislava, odbor živnostenského podnikania, Tomášikova 46, Bratislava 832 05;
 - h) Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12,

Bratislava 820 07.

74. Prípadná neplatnosť niektorého ustanovenia VOP nemá vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení VOP. V prípade, že je niektoré ustanovenie VOP neplatné alebo sa neplatným stane neskôr, použije sa na úpravu vzťahov strán zákonná úprava, ktorá je svojou povahou najbližšia úmyslu sledovanému stranami pri uzavieraní kúpnej zmluvy.
75. Zánik kúpnej zmluvy nemá vplyv na trvanie tých ustanovení VOP, zo zmyslu ktorých vyplýva, že majú platiť aj po zániku kúpnej zmluvy.
76. Akékoľvek odchýlky od VOP sú účinné len v prípade, ak boli písomne potvrdené predávajúcim.
77. VOP nadobúdajú vo vzťahu ku kupujúcemu platnosť a účinnosť momentom potvrdenia kupujúceho, že sa s VOP oboznámil, porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí, pričom sa nimi zaväzuje riadiť.
78. Aktuálne znenie VOP predávajúci zverejňuje na internetovej stránke www.naturprodukt.sk najneskôr ku dňu ich účinnosti. Na vzťahy medzi kupujúcim a predávajúcim sa vzťahujú VOP v znení účinnom ku dňu odoslania objednávky kupujúcim.
79. Tieto VOP sú platné a účinné od 25.7.2019.