

# Všeobecné Obchodné Podmienky

## (ďalej len „VOP“)

### 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

- 1.1. Tieto obchodné podmienky platia pre nákup v internetovom obchode <https://viplife.sk> a bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho. Ako také sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim.
- 1.2. Všetky zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, pokiaľ z kogentných noriem práva EÚ alebo Slovenskej republiky nevyplýva niečo iné.
- 1.3. Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb., občianskeho zákonníku, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), riadia sa zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a spotrebiteľom týmito obchodnými podmienkami a Občianskym zákonníkom, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) 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 (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách**“).
- 1.4. Ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a podnikateľom týmito obchodnými podmienkami a zákonom č. 513/1991 Zb. obchodným zákonníkom, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).
- 1.5. **Internetový obchod** je e-shop prevádzkovaný na adrese <https://viplife.sk>.
- 1.6. **Predávajúci** alebo **prevádzkovateľ** je Ing. Pavol Provazník, Jedľová 300/6, 01004 Žilina, IČO: 46722220, DIČ: 1085143147, Okresný úrad Žilina, číslo živnostenského registra 580-49755. Prevádzka a doručovacia adresa: VIPLife.sk, Ing. Pavol Provazník, Jedľová 300/6, 01004 Žilina, bankové spojenie: Fio banka, Swift: FIOZSKBAXXX, č. účtu: SK67 8330 0000 0027 0140 8729.
- 1.7. **Kupujúci** je zákazník internetového obchodu, pričom môže byť spotrebiteľom alebo podnikateľom.
- 1.8. **Spotrebiteľ** je kupujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, nakupuje výrobky pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti a tovar jej neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania.
- 1.9. **Podnikateľ** je kupujúci, ktorý nakupuje výrobky za účelom svojho podnikania s týmito výrobkami. Podnikateľ sa riadi týmito obchodnými podmienkami v rozsahu, ktoré sa ho týkajú a Obchodným zákonníkom.
- 1.10. **Kúpna zmluva** je zmluva uzatvorená medzi predávajúcim a kupujúcim, na základe ktorej vzniká predávajúcemu povinnosť predmet kúpy - tovar kupujúcemu odovzdať a kupujúcemu povinnosť predmet kúpy - tovar prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu.
- 1.11. **Objednávkou** je vyplnený elektronický formulár doručený predávajúcemu, obsahujúci najmä informácie o kupujúcom, objednanom tovare z ponuky obchodu, kúpnej cene, nákladoch na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky bližšie špecifikované v bode 5.1. VOP, spracovaný systémom obchodu alebo e-mailová správa obsahujúca najmä informácie o kupujúcom, objednanom tovare z ponuky obchodu, kúpnej cene, nákladoch na dopravu tovaru, poštovnom a iných nákladoch a poplatkoch bližšie špecifikovaných v bode 5.1. VOP, doručená predávajúcemu.
- 1.12. **Tovarom** sa rozumejú produkty, ktoré sa nachádzajú v ponuke predávajúceho pre nákup prostredníctvom internetového obchodu.
- 1.13. **Tovarom zhotoveným podľa osobitných požiadaviek kupujúceho** je tovar, ktorý bol špeciálne objednaný od predávajúceho pre konkrétneho kupujúceho na základe osobitných požiadaviek daných kupujúcim.
- 1.14. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru
- 1.15. **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 1.16. **Odborným posúdením** sa rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
- 1.17. Údaje predávajúceho:  
adresa: Ing. Pavol Provazník, Jedľová 300/6, 01004 Žilina  
tel.: + 421 948 743 742

e-mail: info@viplife.sk

IČO: 46722220

DIČ: 1085143147

Bankové spojenie: SK67 8330 0000 0027 0140 8729, Fio banka

## 2. Objednávka, uzatvorenie kúpnej zmluvy, zrušenie objednávky

- 2.1. Podmienkou platnosti objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov kupujúceho.
- 2.2. Kúpna zmluva je uzavretá akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme e-mailovej správy zaslanej kupujúcemu alebo vo forme telefonického potvrdenia objednávky predávajúcim (ďalej len "**zmluva**"). Zmluva je uložená u predávajúceho a je dostupná kupujúcemu.
- 2.3. Predávajúci je oprávnený v prípade objednávky tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho vyžiadať si od kupujúceho preddavok vo vopred dohodnutej výške.
- 2.4. Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku a neuzatvoriť tak kúpnu zmluvu (neakceptovať návrh na uzatvorenie zmluvy) predovšetkým v týchto prípadoch:
  - a) **Tovar nie je na sklade** – v prípade, že tovar objednaný kupujúcim už nie je na sklade, predávajúci navrhne alternatívne riešenie formou dodania iného tovaru kupujúcemu. Pokiaľ kupujúci nesúhlasí so zmenou objednávky, je objednávka automaticky zrušená.
  - b) **Falošná objednávka** – ako falošná je označená objednávka v prípade, že obsahuje nezmyselné údaje (ak ju nie je možné doručiť), adresát o nej nevie alebo s ňou nesúhlasí (v prípade overovania objednávky). V takomto prípade sa predávajúci pokúsi spojiť e-mailom, či telefonicky s kupujúcim a vyjasniť vzniknutú situáciu.
  - c) Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru.
  - d) Kupujúci objednáva viac ako 10 kusov jedného výrobku – v prípade, že má kupujúci záujem o viac ako 10 kusov jedného výrobku, nemusí byť predávajúci schopný požiadavku kupujúceho splniť.
  - e) V prípade, ak si kupujúci zadal doručenie do inej krajiny ako je Slovenská republika.
- 2.5. V prípade neuzatvorenia kúpnej zmluvy, v čase keď kupujúci už zaplatil časť alebo celú kúpnu cenu, bude mu táto čiastka prevedená späť na účet kupujúceho najneskôr do 14 pracovných dní od vyrozumienia o neuzatvorení kúpnej zmluvy.
- 2.6. Okamihom uzavretia kúpnej zmluvy, je kúpna zmluva pre zmluvné strany záväzná.
- 2.7. Predávajúci je oprávnený odovzdať tovaru odprieť, ak kupujúci nezaplatí včas predávajúcemu kúpnu cenu, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky bližšie špecifikované v bode 5.1. VOP.
- 2.8. Kupujúci má právo zrušiť objednávku bez udania dôvodu iba v deň prijatia objednávky a v prípade, že tovar nebol ešte predávajúcim fakturovaný. Objednávku je možné zrušiť telefonicky alebo formou e-mailovej správy. Potvrdenie o zrušení objednávky oznámi predávajúci kupujúcemu telefonicky alebo formou e-mailovej správy. Týmto nie je dotknuté právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 3.1. VOP.
- 2.9. Ak predávajúci nemôže splniť zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať, je povinný o tom bezodkladne informovať spotrebiteľa a do 14 pracovných dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú na náhradnom plnení.

## 3. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

- 3.1. Spotrebiteľ môže v zmysle ust. § 7 **Zákona o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách** odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. 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. Spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstúpenie od zmluvy do 14 kalendárnych dní od prevzatia tovaru, musí predávajúcemu vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Spotrebiteľ zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.
- 3.2. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je
  - a) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
  - b) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
  - c) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

- 3.3. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy si môže spotrebiteľ uplatniť u predávajúceho na e-mailovej adrese [info@viplife.sk](mailto:info@viplife.sk) alebo odoslaním odstúpenia na adresu Ing. Pavol Provazník, Jedľová 300/6, 01004 Žilina.
- 3.4. Formulár na odstúpenie od zmluvy si môže spotrebiteľ stiahnuť na adrese <https://viplife.sk/formular-na-odstupenie-od-zmluvy>.
- 3.5. Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty bližšie špecifikovanej v bode 3.1. VOP.
- 3.6. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
- 3.7. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.
- 3.8. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.
- 3.9. Predávajúci vráti spotrebiteľovi preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, ak sa so spotrebiteľom nedohodnú na inom spôsobe vrátenia platby.
- 3.10. Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
- 3.11. Ak spotrebiteľ nesplní niektorú z povinností uvedených v bodoch 3.1. a 3.3. VOP, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP spotrebiteľovi a zároveň mu vzniká nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť spotrebiteľovi.

#### **4. Dodacie podmienky**

- 4.1. Miestom dodania tovaru sa rozumie miesto uvedené v objednávke, t. j. najmä odberné miesto, bydlisko, miesto podnikania alebo sídlo kupujúceho. Tovar bude dodaný kupujúcemu na miesto uvedené v objednávke prostredníctvom dopravcu, ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodne inak.
- 4.2. Náklady na dopravu znáša kupujúci a ich výška je uvedená v objednávkovom formulári.
- 4.3. Cena dodania tovaru bude pripočítaná k celkovej cene objednávky pred jej dokončením.
- 4.4. Tovar sa považuje za prevzatý (dodaný) kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu 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 prvého dodaného tovaru.
- 4.5. Čas doručenia tovaru sa môže líšiť v závislosti od skladovej dostupnosti tovaru, ktorá je viditeľne uvedená pri každom výrobku. U väčšiny výrobkov je tovar odovzdaný k preprave nasledujúce 2 až 4 pracovné dni od uzatvorenia kúpnej zmluvy. K tejto dobe je ešte nutné pripočítať dobu dopravy – podľa zvoleného spôsobu dopravy. V prípade, že predávajúci nie je schopný dodať kupujúcemu tovar v dodacej lehote, upovedomí o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu kupujúceho a oznámi mu predpokladaný termín dodania tovaru.
- 4.6. Objednaný tovar bude v prípade platby prevodom na účet odovzdaný až po pripísaní finančných prostriedkov na účet predávajúceho.
- 4.7. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tovar ako aj jeho obal starostlivo prezrieť. V prípade, ak kupujúci zistí, že tovar alebo jeho obal je poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru a s dopravcom vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru.
- 4.8. Prevádzkovateľ dodá kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe dokumentáciu tovaru, dodací list, záručný list, faktúru alebo doklad o kúpe. Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí dodať kupujúcemu namiesto záručného listu faktúru alebo doklad o kúpe.

#### **5. Kúpna cena a platby**

- 5.1. Ceny tovaru v internetovom obchode sú vždy aktuálne a platné. Všetky ceny sú uvádzané ako konečné, to znamená, že sú vrátane DPH a všetkých prípadných daní a poplatkov, ktoré je spotrebiteľ povinný zaplatiť, aby tovar získal, to sa ale netýka prípadných poplatkov za prepravu a podobne. Ceny za dopravu sú uvádzané až v rámci ukončovania objednávky v internetovom obchode.
- 5.2. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu dohodnutú v kúpnej zmluve platnú v čase odoslania objednávky predávajúcemu, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky. O povinnosti zaplatiť kúpnu cenu, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky bude kupujúci oboznámený v zmysle § 4 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru pri ukončovaní objednávky.
- 5.3. Zvýhodnené (akčné) ceny tovaru sú zreteľne označené symbolom "akcia", "zľava" alebo "výpredaj". Platnosť zvýhodnených cien trvá do vypredania zásob alebo počas trvania doby uvedenej pri zvýhodnenej cene.
- 5.4. Zaplatenie kúpnej ceny, nákladov na dopravu tovaru, poštovného a iných nákladov a poplatkov, bližšie špecifikovaných v bode 5.1. VOP, sa uskutočňuje formou: a) hotovostnej platby, b) dobierkou v mieste dodania tovaru alebo c) bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, prípadne inou formou, ktorú sa predávajúci rozhodne pridať do objednávkového formulára. V prípade platenia bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho je peňažný záväzok splnený okamihom pripísania sumy peňažného záväzku na účet predávajúceho.
- 5.5. Kupujúci týmto dáva súhlas s elektronickým zasielaním faktúr. Zasielané elektronické faktúry sú vo formáte PDF, zabezpečené proti pozmeňovaniu obsahu a spĺňajú všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle § 75 a 76 zákona o DPH c.222/2004 Z.z. v platnom znení. Zasláním objednávky dáva kupujúci súhlas so zasielaním našich faktúr v elektronickej podobe, v zmysle §31-36 zákona o účtovníctve č. 431/2002 Z.z. v platnom znení.

## **6. Zodpovednosť za vady, záruka**

- 6.1. Základnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu zakúpeného tovaru a jeho funkčnosti je riadna prevencia kupujúceho formou základnej údržby. Táto povinnosť kupujúceho vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov, v zmysle ktorých je každý povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám.
- 6.2. Pred použitím tovaru je spotrebiteľ povinný oboznámiť sa s funkciami a možnosťami zakúpeného tovaru tým, že si pozorne prečíta informácie uvedené v návode na použitie zakúpeného tovaru a prípadne aj obsah ďalších dokumentov priložených k zakúpenému tovaru.
- 6.3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí spotrebiteľom. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 6.4. Za vadu tovaru nemožno považovať zmeny vlastností výrobku, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný výrobok určený, nevhodnej či zanedbanej základnej údržby, nesprávnom zásahu zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby a/alebo nesprávnom skladovaní tovaru. Vadou tovaru nie je taktiež menší rozdiel v štruktúre lícnej kresby prírodnej kože. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
- 6.5. Záručná doba je v prípade kúpy tovaru spotrebiteľom 24 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 6.6. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.
- 6.7. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 6.8. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez chyby, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 6.9. Práva zo zodpovednosti za chyby sa uplatňujú bez zbytočného odkladu u predávajúceho, u ktorého bol tovar kúpený. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.

- 6.10. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady sa môže spotrebiteľ domáhať na súde, len ak chyby vytkol najneskôr do 24 mesiacov od prevzatia veci.
- 6.11. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

## 7. Reklamačný poriadok

- 7.1. Kupujúci môže reklamáciu uplatniť odoslaním reklamačného formulára a reklamovaného tovaru na adresu Ing. Pavol Provazník, Jedľová 300/6, 01004 Žilina. Spolu s tovarom musí kupujúci predložiť jeho príslušenstvo, doklad o zaplatení, prípadne záručný list, ak sa na tovar vzťahuje dlhšia záručná doba a tovar je reklamovaný v tejto dlhšej záručnej dobe.
- 7.2. Reklamačný formulár je k dispozícii na stiahnutie na adrese <https://viplife.sk/reklamacny-formular>.
- 7.3. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdiť o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdiť doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 7.4. Ak uplatní spotrebiteľ reklamáciu predaného tovaru riadne a včas, je predávajúci alebo ním poverený zamestnanec povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. O vybavení reklamácie zašle predávajúci spotrebiteľovi písomný doklad.
- 7.5. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od prevzatia tovaru, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 7.6. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od prevzatia tovaru a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je výrobok 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 spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 7.7. Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 7.8. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa zákona č. 294/199 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení zákona č. 451/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov.

## 8. Alternatívne riešenie sporov

- 8.1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [info@viplife.sk](mailto:info@viplife.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ – právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**Subjekt ARS**“) podľa zákona 391/2015 Z.z. o o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „**Zákon o ARS**“). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o ARS. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku kupujúci – spotrebiteľ - môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).

8.2. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## **9. Záverečné ustanovenia**

9.1. Ak je alebo ak sa stane niektoré ustanovenie týchto obchodných podmienok stane neplatným alebo neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení týchto obchodných podmienok, ktoré ostávajú aj naďalej platné a účinné.

9.2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto obchodných podmienok bez uvedenia dôvodu alebo v prípade zmeny akýchkoľvek súvisiacich právnych predpisov, či v prípade zmeny súdnej praxe týkajúcej sa zmluvných vzťahov týmito obchodnými podmienkami upravených.

9.3. Pre doručovanie elektronických správ (e-mail) platí, že elektronická písomnosť sa považuje za doručenie jej doručením do emailovej schránky adresáta. Pre doručovanie písomností platí, že zásielka sa považuje za doručenie aj v prípade, ak ju adresát odmietne prevziať alebo aj v prípade, že si ju adresát vlastným zavinením alebo opomenutím neprevezme. V takom prípade sa považuje za doručenie uplynutím úložnej doby na pošte v trvaní podľa určenia odosielateľa a vrátením zásielky odosielateľovi, o čom musí odosielateľ preukázať nepoškodený dôkaz. Oznámenia doručované prostredníctvom doručovateľa – kuriérskej služby budú považované za doručené momentom prevzatia adresátom. V prípade neúspešnosti doručenia kuriérskou službou sa bude považovať za moment doručenia tretí deň po vykonaní prvého pokusu o doručenie, pričom vykonanie pokusu o doručenie sa preukáže vyhlásením doručovateľa – kuriérskej služby.

9.4. Na základe týchto obchodných podmienok vzniká medzi kupujúcim a predávajúcim zmluvný vzťah, ktorý sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky spory týkajúce sa nárokov vyplývajúcich z týchto obchodných podmienok alebo kúpnych zmlúv uzatvorených na základe týchto obchodných podmienok či súvisiace s týmito obchodnými podmienkami sú výlučne v kompetencii súdov Slovenskej republiky.

9.5. Kupujúci týmto záväzne prehlasuje, že si obchodné podmienky riadne prečítal a zväzil jej celý text. Kupujúci taktiež prehlasuje, že nepozná žiadne skutočnosti, ktoré by mohli tieto obchodné podmienky alebo kúpnu zmluvu uzatvorenú na ich základe, urobiť akokoľvek neplatnou, neúčinnou voči akejkoľvek tretej osobe.

9.6. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť 4.11.2018.