

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY E-SHOPU SPOLOČNOSTI HELIOS SLOVAKIA, s.r.o.

Spoločnosť HELIOS SLOVAKIA, s.r.o. sídlom Žilina, Rosinská 15A, PSČ 010 08, Slovenská republika, IČO: 31 611 851, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, oddiel Sro, vložka číslo: 2092/L (ďalej tiež ako „**HELIOS SLOVAKIA**“) prevádzkuje na internetovej stránke <https://www.heliosfarby.sk/> internetový obchod, prostredníctvom ktorého ponúka a predáva vybraný tovar z aktuálnej ponuky spoločnosti HELIOS SLOVAKIA (ďalej tiež ako „**e-shop**“).

Ďalšie identifikačné a kontaktné údaje spoločnosti HELIOS SLOVAKIA sú dostupné na nasledovnom odkaze: <https://www.heliosfarby.sk/>.

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej tiež ako „**VOP**“) upravujú vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou HELIOS SLOVAKIA ako predávajúcim na strane jednej (ďalej len „**predávajúci**“) a fyzickou osobou alebo právnickou osobou ako kupujúcim na strane druhej (ďalej tiež ako „**kupujúci**“) prostredníctvom e-shopu (ďalej len „**zmluva**“). Kupujúcim môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ.
- 1.2 Podnikateľom sa rozumie právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s predávajúcim koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti. Predpokladá sa, že ak kupujúci v objednávke uvedie svoje IČO, resp. DIČ, koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti a vzťahujú sa na neho ustanovenia týchto VOP.
- 1.3 Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 1.4 Neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy, ktorú uzatvoria predávajúci a kupujúci prostredníctvom e-shopu (ďalej tiež ako „**zmluva**“) budú tieto VOP. Kupujúci zaškrtnutím na to určeného políčka vyhlasuje, že sa v celom rozsahu oboznámil s týmito VOP a s ich prílohami, a že s nimi súhlasí. Použitie akýchkoľvek všeobecných obchodných podmienok kupujúcich – podnikateľov je vylúčené.
- 1.5 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú rovnako písomné, obojstranne akceptované právne úkony (spresnenie predmetu dodávok, miesta dodávok a pod.) v podobe písomnej či elektronickej komunikácie zmluvných strán, ako aj prílohy, ktoré majú byť podľa vôle zmluvných strán neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- 1.6 Predmetom plnenia podľa zmluvy je dodávka tovaru z katalógu produktov predávajúceho prezentovaného v online prostredí e-shopu, najmä farieb, lakov, náterových hmôt, a ďalšieho súvisiaceho tovaru (ďalej tiež ako „**tovar**“) záväzne dojednaná a špecifikovaná medzi predávajúcim a kupujúcim v jednotlivých zmluvách. Hlavné vlastnosti tovaru sú uvedené na internetovej stránke e-shopu pri každom jednotlivom tovare samostatne.
- 1.7 Predávajúci si vyhradzuje právo opraviť chyby v jeho katalógoch v on-line prostredí e-shopu alebo na ktorejkoľvek z jeho webových stránok.

2. Objednávky, uzavretie zmluvy

- 2.1 Objednávku možno uskutočniť prostredníctvom zákaznickeho účtu v on-line prostredí e-shopu na základe registrácie kupujúceho (ďalej tiež ako „**zákaznícky účet**“) alebo bez zákaznickeho

účtu priamo z webového rozhrania e-shopu po zadaní povinných údajov požadovaných zo strany predávajúceho v objednávkovom formulári.

- 2.2 Pre vytvorenie zákaznickeho účtu musí kupujúci vyplniť online formulár dostupný na nasledovnom odkaze: <https://www.heliosfarby.sk/>. Prístup do zákaznickeho účtu je chránený prihlasovacím menom a heslom. Kupujúci je povinný uchovávať predmetné prihlasovacie údaje v tajnosti a nesprístupňovať ich tretím osobám. Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie zákaznickeho účtu tretím osobám.
- 2.3 Kupujúci je pri vytvorení zákaznickeho účtu a pri objednávaní tovaru povinný uvádzať úplné, presné a pravdivé údaje a v prípade akejkoľvek zmeny uvedených údajov je povinný tieto údaje pred odoslaním objednávky aktualizovať tak, aby boli vždy úplné, presné a pravdivé. Predávajúci je oprávnený zrušiť zákaznický účet, ak Kupujúci zákaznický účet nevyužíva, a to uplynutím 5 rokov od poslednej aktivity Kupujúceho v jeho zákaznickom účte.
- 2.4 Objednávky kupujúceho sa považujú za záväzný návrh na uzavretie zmluvy, ktorý predávajúci prijíma potvrdením objednávky. Zmluva je uzatvorená okamžikom doručenia potvrdenia objednávky zo strany predávajúceho kupujúcemu na emailovú adresu uvedenú kupujúcim v jeho zákaznickom účte alebo v objednávke, pokiaľ kupujúci objednáva tovar bez zriadenia zákaznickeho účtu.

3. Ceny, platobné podmienky

- 3.1 Ceny tovaru sú uvádzané pri každom jednotlivom tovare. Ceny tovaru sú uvedené v mene EUR vrátane dane z pridanej hodnoty.
- 3.2 Ceny tovaru uvedené pri tovare nezahŕňajú náklady na dodanie tovaru, prepravné, poštovné a iné obdobné náklady, ktorých výška závisí od konkrétnej objednávky, najmä od spôsobu dodania tovaru, celkovej hmotnosti / objemu objednaného tovaru, podmienok prepravcu atď.
- 3.3 Po dokončení výberu tovaru a pred odoslaním objednávky bude kupujúcemu vypočítaná a zobrazená celková cena každého jednotlivého tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a špecifikácie všetkých nákladov spojených s dodaním tovaru. V prípade objednania viac ako jedného kusu tovaru bude uvedená aj celková súhrnná cena všetkých objednaných tovarov vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých špecifikovaných nákladov spojených s dodaním tovaru.
- 3.4 Celkovú cenu tovaru je možné uhradiť niektorým z nasledujúcich spôsobov:
 - a) Bankovým prevodom;
 - b) Prostredníctvom systému GoPay;
 - c) Prostredníctvom platobnej karty (cez internetové rozhranie banky);
 - d) Platbou na dobierku – kupujúci zaplatí za tovar v hotovosti pri prevzatí tovaru od prepravcu
- 3.5 Kupujúci je povinný uhradiť celkovú cenu tovaru pred odoslaním tovaru zo strany predávajúceho kupujúcemu, najneskôr však pri prevzatí tovaru. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho okamihom úplného zaplatenia kúpnej ceny tovaru kupujúcim.

4. Dodacie podmienky

- 4.1 Tovar bude zaslaný na miesto dodania špecifikované kupujúcim v objednávke, a to poštou alebo prepravnou spoločnosťou (kuriérom). Konkrétny spôsob dodania tovaru závisí od objednaného tovaru a jeho voľba je ponúknutá kupujúcemu pred odoslaním objednávky.

Bližšie informácie o jednotlivých spôsoboch dodania tovaru a o lehote dodania tovaru kupujúcemu sú dostupné na nasledovnom odkaze: <https://www.heliosfarby.sk/>

5. Zodpovednosť za vady, záruka za akosť

- 5.1 Práva a povinnosti z vadného plnenia a práva vyplývajúce zo zákonnej záruky za akosť sa v prípade kupujúcich – spotrebiteľov riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, t. j. predovšetkým ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník, v znení neskorších právnych predpisov, a zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene - zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb., o priestupkoch, v znení neskorších predpisov.
- 5.2 Práva a povinnosti z vadného plnenia sa v prípade kupujúcich – podnikateľov riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník, v znení neskorších právnych predpisov. Predávajúci poskytne záruku na ním vyrobený tovar len v prípade, že s kupujúcim bola písomne dohodnutá, a to za takto dohodnutých podmienok a v dohodnutej dĺžke. Údaje o technickej špecifikácii tovaru či akékoľvek iné údaje uvedené na tovare sa nepovažujú za záruku na tovar.
- 5.3 Práva kupujúceho – spotrebiteľa zo zodpovednosti predávajúceho za vady a záruky za akosť, podmienky a spôsob reklamácie výrobkov, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, sú podrobnejšie upravené v reklamačnom poriadku predávajúceho, ktorý je dostupný na nasledovnom odkaze: <https://www.heliosfarby.sk/> a ktorý tvorí **prílohu č. 1** a neoddeliteľnú súčasť týchto VOP.

6. Informácia pre spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy

- 6.1 Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, ako aj pred začatím plynutia tejto lehoty, bez akejkoľvek sankcie a bez nutnosti udania dôvodu odstúpenia. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy najneskôr v posledný deň 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 6.2 Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy môže kupujúci odoslať na e-mailovú alebo poštovú adresu predávajúceho: HELIOS SLOVAKIA, s.r.o., Rosinská 15A, PSČ 010 08, Žilina, Slovenská republika alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý zaistí doručenie oznámenia predávajúcejmu. K uplatneniu práva na odstúpenie od zmluvy môže kupujúci využiť formulár, ktorý je súčasťou týchto VOP ako príloha č. 2 a je dostupný na internetovej adrese www.heliosfarby.sk.
- 6.3** Ak bol objednaný tovar už doručený, je kupujúci povinný ho vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy späť predávajúcejmu na adresu uvedenú v čl. 6.2 týchto VOP. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar je odoslaný späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Pri odstúpení od zmluvy kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru, a to aj v prípade tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
- 6.4 Predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vráti kupujúcejmu všetky platby, ktoré od neho prijal v súvislosti so zmluvou, t. j. vrátane kúpnej ceny a nákladov na dodanie tovaru kupujúcejmu. Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcejmu dodatočné náklady, ktorými sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcejmu platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcejmu. Vrátenie všetkých platieb v zmysle tohto ustanovenia vykoná predávajúci rovnakým spôsobom, akým bola

vykonaná platba pri nákupe tovaru, prípadne iným spôsobom, s ktorým kupujúci výslovne súhlasil, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov .

- 6.5 Kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je predaj (a) tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, alebo (b) 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, alebo (c) tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

7. Duševné vlastníctvo

- 7.1 Kupujúci nemá žiadne právo, nárok ani inú účasť na obchodných názvoch, ochranných známkach, obchodnom vzhľade, autorských právach, patentoch, názvoch domén, názvoch produktov, katalógoch alebo akýchkoľvek iných právach duševného vlastníctva predávajúceho.
- 7.2 Všetky materiály na webových stránkach predávajúceho sú vo vlastníctve predávajúceho a dodávateľov predávajúceho a poskytovateľov licencií. Kupujúci nie je oprávnený vyhotovovať kópie alebo využívať duševné vlastníctvo predávajúceho, jeho dodávateľov alebo poskytovateľov licencií bez súhlasu predávajúceho.

8. Ochrana osobných údajov

- 8.1 Informácie o ochrane osobných údajov kupujúceho zo strany predávajúceho sú dostupné na: <https://www.heliosfarby.sk/>.

9. Podnety a sťažnosti

- 9.1 V prípade, že sa kupujúci domnieva, že jeho práva súvisiace s uzatvorením zmluvy boli zo strany predávajúceho porušené, prípadne chce predávajúceho informovať o iných skutočnostiach týkajúcich sa nákupu, môže prípadné podnety, resp. sťažnosti zasielať elektronicky na emailovú adresu eshop@helios.sk alebo písomne na adresu predávajúceho HELIOS SLOVAKIA, s.r.o., Rosinská 15A, PSČ 010 08, Žilina, Slovenská republika.

10. Alternatívne (mimosúdne) riešenie sporov

- 10.1 Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho o nápravu podľa čl. 9.1 týchto VOP odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania predávajúcemu, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V takom prípade môže kupujúci návrh podať ktorémukoľvek subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, PSČ 827 99, Bratislava 27 alebo osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (dostupný na <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov>).
- 10.2 Kupujúci môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom k tomu určenej platformy riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

11. Záverečné ustanovenia

- 11.1 Kontaktné údaje predávajúceho sú: tel. č. +421 918 865 771, fax: 041/5177 111, e-mail: eshop@helios.sk. Ďalšie údaje o predávajúcom sú dostupné na <https://www.heliosfarby.sk/kontakt>.
- 11.2 Právne vzťahy predávajúceho a kupujúceho v zmysle týchto VOP, ako aj akékoľvek prípadné budúce spory z týchto vzťahov, sa riadia výlučne slovenským hmotným právom s vylúčením Dohovoru OSN o medzinárodnej kúpe tovaru (Viedenský dohovor).
- 11.3 Tieto VOP sú platné a účinné od 1.11. 2020. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť tieto VOP. Kúpna zmluva sa spravuje VOP účinnými v čase jej uzavretia. Účinné znenie týchto VOP je dostupné na webovej stránke predávajúceho www.heliosfarby.sk.

PRÍLOHA Č. 1 VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK
spoločnosti HELIOS SLOVAKIA, s.r.o.

Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Týmto dokumentom spoločnosť HELIOS SLOVAKIA, s.r.o., sídlom Žilina, Rosinská 15A, PSČ 010 08, Slovenská republika, IČO: 31 611 851, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, oddiel Sro, vložka číslo: 2092/L (ďalej tiež ako „predávajúci“) informuje kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom – fyzickou osobou, ktorá pri uzatvorení a plnení zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej tiež ako „kupujúci“), o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv kupujúceho zo zodpovednosti za vady, zakúpeného prostredníctvom e-shopu predávajúceho, prevádzkovaného na internetovej stránke <https://www.heliosfarby.sk/> (ďalej tiež ako „reklamačný poriadok“).
- 1.2 Tento reklamačný poriadok je Prílohou č. 1 a neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok online predaja predávajúceho dostupných na nasledovnom odkaze <https://www.heliosfarby.sk>.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok bol vyhotovený v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov, 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 znení neskorších predpisov 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 znení neskorších predpisov.

2. Zodpovednosť za vady, záruka

- 2.1 Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar má v čase prevzatia dohodnutú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť, a že zodpovedá záväzným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Za vadu sa považuje aj dodanie iného tovaru ako bol dojednaný v zmluve.
- 2.2 Predávajúci zodpovedá aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (ďalej tiež ako „záruka“).
- 2.3 Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba skončí uplynutím doby použitia (expirácie) tovaru, pričom dátum expirácie tovaru je vyznačený na obale tovaru. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.
- 2.4 Ak potvrdenie o zákonnej záruke tovaru slúži doklad o kúpe tovaru. Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci písomne potvrdí poskytnutie zákonnej záruky kupujúcemu v podobe vydania záručného listu.
- 2.5 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, na ktoré sa vzťahuje záruka, zaniknú ak nie sú uplatnené v záručnej dobe.

3. Výluky zo zodpovednosti za vady

- 3.1 Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli po prevzatí tovaru:

- a) nesprávnym užívaním, zaobchádzaním, použitím tovaru, ako aj nesprávnym skladovaním alebo uchovávaním tovaru;
- b) používaním tovaru v rozpore s dokumentáciou vzťahujúcou sa k spôsobu použitia tovaru alebo používaním tovaru v rozpore s pokynmi uvedenými na obale alebo v dokumentoch poskytovaných s tovarom;
- c) bežným opotrebením;
- d) zmenou tovaru (napr. zmiešaním rôznych farebných odtieňov farieb) kupujúcim alebo treťou osobou;
- e) nedovoleným zásahom, resp. poškodením tovaru zo strany kupujúceho, prípadne treťou osobou, živelnou katastrofou, prírodným živlom alebo vyššou mocou.

4. Práva zo zodpovednosti za vady

4.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, kupujúci má právo na:

- a) bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar, resp. jeho vadnú súčasť za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti;
- b) výmenu tovaru, alebo výmenu jeho vadnej súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;
- c) výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, ak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

4.2 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, kupujúci má právo na

- a) primeranú zľavu z ceny;
- b) výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy podľa voľby kupujúceho, ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady.

5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady – reklamácia

5.1 Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady tovaru voči predávajúcemu (ďalej tiež ako „reklamácia“), ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov:

- a) písomne na adresu: HELIOS SLOVAKIA, s.r.o., Rosinská 15A, PSČ 010 08, Žilina, Slovenská republika
- b) zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu: eshop@helios.sk

5.2 Kupujúci je pri reklamacii povinný predložiť predávajúcemu kópiu dokladu o kúpe tovaru. V rámci reklamácie je kupujúci povinný určiť a zrozumiteľne uviesť:

- a) meno a priezvisko kupujúceho;
- b) poštovú adresu kupujúceho;
- c) v prípade reklamácie spôsobom podľa čl. 5.1. písm. b) tohto reklamačného poriadku e-mailovú adresu kupujúceho;
- d) popis väd tovaru či jeho časti (kupujúci môže pripojiť aj fotodokumentáciu väd tovaru);
- e) kupujúcim zvolené právo z vadného plnenia v zmysle čl. 4 tohto reklamačného poriadku;
- f) v prípade, že si kupujúci zvolí ako právo z vadného plnenia odstúpenie od zmluvy či primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru, rovnako číslo bankového účtu pre účely prípadného vrátenia kúpnej ceny, resp. jej časti.

5.3 Predávajúci bez zbytočného odkladu po uplatnení práv z vadného plnenia zo strany kupujúceho, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie vydá kupujúcemu písomné potvrdenie (za písomnú formu sa považuje rovnako e-mailová správa) o tom, kedy kupujúci právo z vadného plnenia uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aké právo z vadného plnenia kupujúci zvolil.

V prípade, že reklamácia bola uplatnená prostredníctvom elektronických prostriedkov podľa čl. 5.1. písm. b) tohto reklamačného poriadku, predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď.

- 5.4 Kupujúci je povinný odovzdať predávajúcemu reklamovaný tovar doručením na adresu predávajúceho: HELIOS SLOVAKIA, s.r.o., Rosinská 15A, PSČ 010 08, Žilina, Slovenská republika.
- 5.5 V prípade, že kupujúci neuvedie všetky údaje podľa čl. 5.2. tohto reklamačného poriadku a/alebo neodovzdá reklamovaný tovar podľa čl. 5.4 tohto reklamačného poriadku, predávajúci nie je povinný prísť k posúdeniu oprávnenosti reklamácie. V takom prípade predávajúci vyzve kupujúceho k doplneniu chýbajúcich údajov a/alebo k odovzdaniu reklamovaného tovaru.

6. Vybavenie reklamácie

- 6.1 Na základe reklamáciou uplatneného práva zo strany kupujúceho, predávajúci určí, s ohľadom na povahu vady, spôsob vybavenia reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu tovaru, môže predávajúci určiť spôsob vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci upozorní kupujúceho na nevhodnosť voľby jeho práva (najmä v prípade, keď kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci sa odstrániteľnej vady, ale predávajúci zistí, že ide o vadu neodstrániteľnú).
- 6.2 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch môže predávajúci reklamáciu vybaviť aj neskôr, avšak najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie kupujúcim. Ak k prevzatíu predmetu tovaru predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia tovaru predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy bude na strane predávajúceho znemožnené alebo zabránené prevzatie predmetu reklamácie. V prípade, ak predávajúci nevybaví reklamáciu v lehote na vybavenie reklamácie, má kupujúci na základe vlastnej voľby buď právo odstúpiť od zmluvy alebo právo na výmenu kúpeného tovaru za nový tovar.
- 6.3 V prípade, ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia zabezpečeného predávajúcim na jeho náklady. Predávajúci poskytne kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, a to najneskôr do 14 dní od vybavenia reklamácie.
- 6.4 V prípade, že kupujúci uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a predávajúci ju zamietne, kupujúci môže zaslať tovar na odborné posúdenie, a to osobe na to určenej v doklade o vybavení reklamácie, ktorý bude kupujúcemu poskytnutý. 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 odborným posúdením bude preukázaná zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže kupujúci reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci uhradí kupujúcemu všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, najneskôr do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť zo strany predávajúceho zamietnutá.
- 6.5 Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania (a) odovzdaním opraveného tovaru, (b) výmenou tovaru alebo jeho vadnej časti, (c) vrátením kúpnej ceny tovaru, (d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, (e) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo (f) odôvodnené zamietnutie reklamácie.

6.6 O vybavení reklamácie predávajúci zašle kupujúcemu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie písomné potvrdenie rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia zo strany kupujúceho uplatnená (za písomnú formu sa považuje rovnako e-mailová správa).

7. Alternatívne riešenie sporov

7.1 V prípade, že kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa kupujúci domnieva, že jeho akékoľvek práva boli zo strany predávajúceho porušené, môže zaslať žiadosť o nápravu elektronicky na emailovú adresu eshop@helios.sk alebo písomne na adresu predávajúceho: HELIOS SLOVAKIA, s.r.o., Rosinská 15A, PSČ 010 08, Žilina, Slovenská republika.

7.2 Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho o nápravu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania predávajúcemu, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho (mimosúdneho) riešenia sporu, pričom bližšie informácie o alternatívnom riešení sporov sú dostupné vo Všeobecných obchodných podmienkach e-shopu, ktoré sú dostupné na nasledovnom odkaze: <https://www.heliosfarby.sk>.

8. Záverečné ustanovenia

8.1 Tento reklamačný poriadok sa riadi slovenským právnym poriadkom.

8.2 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku pri rešpektovaní kogentných ustanovení slovenského právneho poriadku. Na práva a povinnosti spojené s reklamáciou sa aplikuje reklamačný poriadok, ktorý bol účinný v čase uzavretia zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim.

PRÍLOHA Č. 2 VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK
spoločnosti HELIOS SLOVAKIA, s.r.o.

Oznámenie o odstúpení od zmluvy (vyplňte tento formulár a pošlite ho späť len v prípade, že chcete odstúpiť od zmluvy)
Adresát: HELIOS SLOVAKIA, s.r.o. sídlo Žilina, Rosinská 15A, PSČ 010 08, Slovenská republika, IČO: 31 611 851, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, oddiel Sro, vložka číslo: 2092/L adresa pre elektronické doručovanie: eshop@helios.sk tel. kontakt: +421 918 865 771
Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby* :
Dátum objednania/dátum prijatia*:
Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*:
Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*:
Bankový účet, na ktorý má byť vrátená uhradená suma: IBAN: _____
Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe):
Dátum:
* Nehodiace sa prečiarknite