

## **Všeobecné obchodné podmienky a práva na dostupenie od kúpnej zmluvy v rámci internetového predaja**

### **Čl. I.**

#### **Základné ustanovenia**

1. Všeobecné obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté na základe objednávky vystavenej v rámci internetového predaja. Vystavením objednávky sa uzatvára kúpna zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim.
2. Predávajúcim sa rozumie právnická osoba, ktorá koná a predáva tovar a súvisiace služby cez internetový obchod v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
3. Kupujúcim sa rozumie fyzická osoba – spotrebiteľ, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
4. Kupujúcim sa rozumie iba fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
5. Fyzická osoba – spotrebiteľ, fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba môžu byť ďalej definované len ako kupujúci.

### **Čl. II**

#### **Užívateľský účet**

1. Kupujúci môže vykonávať objednávanie tovaru priamo z webovej stránky bez užívateľského účtu a v prípade registrácie cez svoj užívateľský účet. Na základe registrácie kupujúceho vykonanej na webovej stránke predávajúceho môže kupujúci pristupovať do svojho užívateľského účtu. Zo svojho užívateľského účtu môže kupujúci vykonávať objednávanie tovaru.
2. Pri registrácii na webovej stránke a pri objednávaní tovaru je kupujúci povinný uvádzať správne a pravdivo všetky svoje údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je kupujúci pri akejkoľvek zmene povinný aktualizovať. Údaje uvedené kupujúcim v užívateľskom účte a pri objednávaní tovaru sú predávajúcim považované za správne.
3. Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií potrebných na prístup do jeho užívateľského účtu a berie na vedomie, že predávajúci nenesie zodpovednosť za porušenie tejto povinnosti zo strany kupujúceho.
4. Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie užívateľského účtu tretím osobám.
5. Predávajúci môže zrušiť užívateľský účet a to najmä v prípade, keď kupujúci svoj užívateľský účet dlhšie ako 1 rok nevyužíva, alebo v prípade, keď kupujúci poruší svoju povinnosť z kúpnej zmluvy vrátane všeobecných obchodných podmienok.
6. Kupujúci berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia predávajúceho, prípadne nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích strán.

### **Čl. III**

#### **Uzatvorenie kúpnej zmluvy**

1. K uzatvoreniu kúpnej zmluvy, na základe ktorej predávajúci dodá kupujúcemu objednaný tovar a prípadne aj súvisiacu službu dochádza na základe objednávky vystavenej zo strany kupujúceho cez internetový obchod predávajúceho a prijatím tejto objednávky zo strany predávajúceho. Za prijaté objednávky sa rozumie potvrdenie o jej prijatí, ktoré je doručené elektronicky na email adresu uvedenú kupujúcim pri objednávaní tovaru. Objednávku možno uskutočniť iba vyplnením a odoslaním objednávkového formuláru nachádzajúceho sa v internetovom obchode predávajúceho. Odoslaním potvrdenia o prijatí objednávky vzniká medzi kupujúcim a predávajúcim kúpna zmluva.
2. Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil so všeobecnými obchodnými, záručnými a reklamačnými podmienkami predávajúceho a že s nimi súhlasí. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje vedomie, že mu vzniká povinnosť zaplatiť kúpnu cenu tovaru. Pod kúpnu cenu sa rozumie cena tovaru, náklady súvisiace s dodávkou tovaru /dopravou/ a prípadne náklady súvisiace so službou k danému tovaru /inštalácia, zaškolenie, nastavenie parametrov, ../, pokiaľ boli zo strany kupujúceho objednané. Predávajúci si vyhradzuje právo stornovať objednávku kupujúceho, ak nebude schopný dodať tovar z dôvodu jeho vypredania, alebo nemožnosti dodania z akýchkoľvek iných dôvodov. O stornovaní objednávky predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho telefonicky alebo emailom. V

prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú kupujúcemu vrátené finančné prostriedky do 14 dní na ním uvedený bankový účet.

3. Akákoľvek zmena objednávky po uzatvorení kúpnej zmluvy je návrhom na zmenu obsahu kúpnej zmluvy a je možná len po vzájomnej dohode kupujúceho a predávajúceho. Návrh na zmenu obsahu kúpnej zmluvy nie je predávajúcim ani kupujúcim povinný prijať.

#### Čl. IV

##### Kúpna cena tovaru

1. Cena tovaru je uvedená ako jednotková cena pri každom produkte samostatne. Všetky ceny tovarov sú uvedené bez DPH a vrátane DPH v aktuálne platnej výške. K cene tovaru sa pripočíta cena za dopravu kuriérskou službou a dobierku. S ďalšími nákladmi, ktoré sú spojené s dodaním tovaru musí byť kupujúci oboznámený a musí s nimi súhlasiť pred uzatvorením kúpnej zmluvy. Informácie o nákladoch spojených s dodaním tovaru obsahuje objednávkový formulár a tieto informácie sú kupujúcemu dostupné pred odoslaním objednávky predávajúcemu.

2. Po uzatvorení kúpnej zmluvy sa kupujúci zaväzuje zaplatiť kúpnu cenu predávajúcemu na predfaktúru alebo dobierku, kedy úhrada tovaru prebieha pri dodaní tovaru kuriérskou službou, hotovostnou platbou, alebo platobnou kartou, kedy úhrada tovaru prebieha pri osobnom prevzatí tovaru u predávajúceho. Pod kúpnu cenu tovaru sa rozumie okrem ceny objednaného tovaru vrátane DPH v aktuálne platnej výške v prípade uvedenia v objednávke aj cena za dopravu kuriérskou službou, cena za dobierku a cena za ďalšie náklady súvisiace s objednaným tovarom /inštalácia, zaškolenie, nastavenie parametrov, .../. Kúpna cena tovaru je uvedená v daňovom doklade, ktorý je súčasťou dodávky tovaru.

3. Vlastnícke právo k objednanému tovaru prechádza na kupujúceho uhradením jeho celej kúpnej ceny.

4. Predávajúci si vyhradzuje právo na opravu ceny tovaru pred odoslaním tovaru, ak zistí, že bol tovar ponúkaný za chybnú cenu. V takom prípade musí kupujúceho o správnej cene informovať a ten musí s úpravou ceny súhlasiť. V opačnom prípade dôjde k zrušeniu kúpnej zmluvy a objednávka bude automaticky stornovaná.

#### Čl. V

##### Dodanie tovaru

1. Spôsob dodania tovaru kupujúcemu je kuriérskou službou, ktorú si určuje predávajúci a ktorá je uvedená pri objednávaní tovaru, alebo jeho osobným prevzatím u predávajúceho. Pri objednávaní tovaru je uvedená aj cena za doručenia tovaru predávajúcemu. Spôsob a cena dodania objednaného tovaru je súčasťou objednávkového formuláru pred jej odoslaním. V prípade, že je spôsob dodania tovaru dohodnutý na základe osobitnej požiadavky kupujúceho, nesie kupujúci riziko a prípadne dodatočné náklady spojené s týmto spôsobom dopravy. O vyexpedovaní objednávky predávajúci informuje kupujúceho elektronicky na email adresu uvedenú kupujúcim pri objednávaní tovaru.

2. V prípade, že je kvôli kupujúcemu potrebné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom, než bolo uvedené v objednávke, je kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s opakovaným doručovaním tovaru, resp. náklady spojené s iným spôsobom doručenia.

3. Pri prebratí tovaru od kuriérskej služby je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalu tovaru, ako aj kompletné dodanie tovaru a v prípade ak je zásielka neúplná alebo poškodená, je kupujúci povinný to uviesť v odovzdávacom protokole kuriérskej služby, resp. spísať s ňou písomný zápis o poškodení zásielky. V prípade zistenia porušenia obalu svedčiaceho o neoprávnenom vniknutí do zásielky nie je povinný kupujúci zásielku od kuriérskej služby prevziať. Skutočnosti o poškodenom obale zásielky alebo neúplnosti dodanej zásielky je kupujúci povinný bezodkladne oznámiť elektronicky predávajúcemu na jeho email adresu uvedenú v článku XII.

4. Lehota na spracovanie objednávky je štandardne nasledujúcim pracovným dňom, vo výnimočných prípadoch maximálne do piatich pracovných dní odo dňa prijatia objednávky. Dodacia lehota závisí od skutočnosti, či je objednaný tovar sklados. Stav tovaru na sklade je štandardne uvedený na webovej stránke predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo na predĺženie dodacej lehoty v prípade, že sa vyskytnú nepredvídateľné okolnosti. O takomto predĺžení dodacej lehoty bude kupujúci bezodkladne informovaný.

5. Predávajúci má právo na náhradu nákladov v prípade, že si kupujúci neprevzal objednaný tovar, ktorý mu bol doručený a kupujúci neodstúpil od zmluvy. Pri určovaní výšky náhrady škody, predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky, ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky.

6. Pokiaľ je súčasťou dodania tovaru aj poskytnutie služby na inom mieste, ako je miesto sídla alebo prevádzky predávajúceho, alebo tretej strany predávajúceho, tak je to možné iba po dohode s

predávajúcim. V tomto prípade si predávajúci vyhradzuje právo na úhradu dopravných a ubytovacích nákladov, ktoré musia byť kupujúcim písomne odsúhlasené.

## Čl. VI.

### Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu nemožnosti dodania tovaru kupujúcemu v lehote určenej týmito všeobecnými obchodnými podmienkami ako aj z dôvodu, že kupujúci neuhradil kúpnu cenu objednaného tovaru. Dôvodmi nemožnosti dodania tovaru kupujúcemu sú spôsobené resp. vyvolané najmä vypredaním zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy.

2. Kupujúci, ako fyzická osoba – spotrebiteľ je oprávnený bezplatne aj bez udania dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy pred a počas expedície tovaru doručením ním vyplneného a podpísaného formuláru k odstúpeniu od kúpnej zmluvy na emailovú adresu predávajúceho uvedenú v článku XII. Kupujúci, ako fyzická osoba – spotrebiteľ je oprávnená bezplatne aj bez udania dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy počas 14-dňovej lehoty, ktorá začína plynúť dňom prevzatia tovaru a končí polnocou na 14-ty deň a to na základe doručenia ním vyplneného a podpísaného formuláru k odstúpeniu od kúpnej zmluvy najneskôr na 14 deň do polnoci na emailovú adresu predávajúceho uvedenú v článku XII.

3. Kupujúci, ako fyzická osoba – spotrebiteľ má právo v rámci 14 dňovej lehoty tovar rozbaľiť a odskúšať primeraným spôsobom ako je obvyklé pri osobnom nákupe v obchode. Odskúšať pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu. Vrátený tovar nesmie byť používaný, poškodený a znečistený, inak nebude vrátenie tovaru možné a tovar bude zaslaný späť kupujúcemu. V prípade poškodenia obalu tovaru, alebo vrátenia tovaru bez jeho pôvodného obalu si predávajúci bude uplatňovať adekvátne poníženie kúpnej ceny tovaru, ktorá kupujúcemu nebude vrátená.

4. Predávajúci vráti kupujúcemu, ako fyzickej osobe – spotrebiteľovi ním uhradené finančné prostriedky za objednaný tovar v súlade s § 9 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov v aktuálnom znení a s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Predávajúci vráti kupujúcemu, ako fyzickej osobe – spotrebiteľovi kúpnu cenu vrátane nákladov za doručenie objednaného tovaru najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia objednaného tovaru kupujúcim na jeho náklady na adresu, ktorá je predávajúcim uvedená vo formulári k odstúpeniu od kúpnej zmluvy. Lehota 14 dní začína plynúť dňom prevzatia objednaného tovaru od kupujúceho a končí polnocou na 14-ty deň. Kupujúci je povinný vrátiť tovar v nepoškodenom stave, bez známkou užívania alebo opotrebovania, v pôvodnom nepoškodenom obale a ako je ďalej uvedené v týchto všeobecných obchodných podmienkach. K vrátenému tovaru je kupujúci povinný priložiť kópiu dokladu o kúpe objednaného tovaru a ním vyplnený a podpísaný formulár k odstúpeniu od kúpnej zmluvy, ako to bolo kupujúcim zaslané elektronicky na emailovú adresu predávajúceho uvedenú v článku XII. Kupujúci zodpovedá za škodu vzniknutú na vrátenom tovare týkajúcu sa akéhokoľvek zníženia hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

5. Kupujúci, ako fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba je oprávnená bezplatne aj bez udania dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy pred expedíciou tovaru doručením ním vyplneného a podpísaného formuláru k odstúpeniu od kúpnej zmluvy na emailovú adresu predávajúceho uvedenú v článku XII. Kupujúci, ako fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba je oprávnená aj bez udania dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy počas expedície tovaru doručením ním vyplneného a podpísaného formuláru k odstúpeniu od kúpnej zmluvy na emailovú adresu predávajúceho uvedenú v článku XII. Kupujúci, ako fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba je oprávnená aj bez udania dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy počas 7 dňovej lehoty, ktorá začína plynúť dňom prevzatia tovaru a končí polnocou na 7 deň a to na základe doručenia vyplneného a podpísaného formuláru k odstúpeniu od kúpnej zmluvy najneskôr na 7 deň do polnoci na emailovú adresu predávajúceho uvedenú v článku XII. Kupujúci, ako fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba v tomto prípade znáša náklady spojené s kuriérskou službou za dodanie aj vrátenie tovaru vrátane nákladov za dobierku a pokiaľ bola súčasťou objednávky tovaru aj súvisiaca služba, ktorá už bola predávajúcim vykonaná, tak tie znáša kupujúci.

6. Kupujúci, ako fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba má právo v rámci 7 dňovej lehoty tovar rozbaľiť a odskúšať primeraným spôsobom ako je obvyklé pri osobnom nákupe v obchode. Odskúšať pre účely týchto všeobecných obchodných podmienok však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu. Vrátený tovar nesmie byť používaný, poškodený a znečistený, inak nebude vrátenie tovaru možné a tovar bude zaslaný späť kupujúcemu. V prípade poškodenia obalu

tovaru, alebo vrátenia tovaru bez jeho pôvodného obalu si predávajúci bude uplatňovať adekvátne poníženie kúpnej ceny tovaru, ktorá kupujúcemu nebude vrátaná.

7. Predávajúci vráti kupujúcemu, ako fyzickej osobe – podnikateľovi alebo právnickej osobe ním uhradené finančné prostriedky ponížené o 5% manipulačných poplatkov predávajúceho z ceny tovaru v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami. Predávajúci vráti kupujúcemu, ako fyzickej osobe – podnikateľovi alebo právnickej osobe kúpnu cenu aj okrem nákladov za doručenie objednaného tovaru a súvisiacich služieb najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia objednaného tovaru kupujúcim na adresu predávajúceho, ktorá je uvedená vo formulári k odstúpeniu od kúpnej zmluvy. Lehota 14 dní začína plynúť dňom prevzatia objednaného tovaru od kupujúceho a končí polnocou na 14-ty deň. Kupujúci je povinný vrátiť tovar v nepoškodenom stave, bez známok užívania alebo opotrebovania, v pôvodnom nepoškodenom obale a ako je ďalej uvedené v týchto všeobecných obchodných podmienkach. K vrátenému tovaru je kupujúci povinný priložiť kópiu dokladu o kúpe objednaného tovaru a ním vyplnený a podpísaný formulár k odstúpeniu od kúpnej zmluvy, ako to bolo kupujúcim zaslané elektronicky na emailovú adresu predávajúceho uvedenú v článku XII. Kupujúci zodpovedá za škodu vzniknutú na vrátenom tovare týkajúcu sa akéhokoľvek zníženia hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

8. Kupujúci, ako fyzická osoba – spotrebiteľ berie na vedomie, že v zmysle § 7 ods. 6 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 o zmene a doplnení niektorých zákonov v aktuálnom znení, ako aj kupujúci, ako fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba nie sú oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovar nastavený podľa osobitných požiadaviek kupujúceho bez možnosti jeho prestavenia, tovar vyrobený na mieru, tovar osobitne určený pre jedného spotrebiteľa, tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze, tovar charakteru zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru dodaných v ochrannom obale, ak kupujúci obal rozbalil .

9. Pokiaľ bola súčasťou objednávky aj súvisiaca služba, prípadne aj s tým súvisiace dopravné a ubytovacie náklady, tak kupujúci nemá nárok na vrátenie týchto nákladov, pokiaľ sa kupujúci s predávajúcim nedohodnú inak.

10. Ak je spoločne s tovarom poskytnutý kupujúcemu darček, odstúpením od kúpnej zmluvy dochádza aj k zrušeniu darovacej zmluvy a kupujúci je povinný spolu s tovarom vrátiť predávajúcemu aj poskytnutý darček.

## Čl. VIII

### Ochrana osobných údajov

1. Predávajúci spracúva osobné údaje kupujúceho v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## Čl. IX

### Záruka a záručné podmienky

1. Predávajúci poskytuje na objednaný tovar záruku a záručné podmienky uvedené v osobitnom dokumente „Záručné a reklamačné podmienky“.

## Čl. X

### Poučenie o alternatívnom riešení sporov

1. Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu môže kupujúci podať predávajúcemu elektronicky na jeho email adresu uvedenú v článku XII.

2. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu

## Čl. XI

### Zasielanie obchodných oznámení a ukladanie cookies

1. Kupujúci v rámci vytvorenia užívateľského účtu súhlasí so zasielaním informácií súvisiacich s tovarom, službami a obchodných oznámení predávajúceho a to elektronicky do e-mail adresy kupujúceho.

2. Kupujúci súhlasí s ukladaním tzv. Cookies v jeho počítači alebo v inom zariadení, prostredníctvom ktorého si prezerá webovú stránku predávajúceho. V prípade, že je nákup na webovej stránke možné vykonať a záväzky predávajúceho z kúpnej zmluvy plniť bez toho, aby dochádzalo k ukladaniu tzv. Cookies v počítači alebo v inom zariadení kupujúceho, môže kupujúci súhlas podľa predchádzajúcej vety kedykoľvek odvolať.

## Čl. XII

### Emailový kontakt

1. Kontaktná emailová adresa predávajúceho je [objednavky@tamex.sk](mailto:objednavky@tamex.sk). V prípade potreby je možné zo strany kupujúceho súbežne zasielať elektronickú komunikáciu aj na emailovú adresu [tamex@tamex.sk](mailto:tamex@tamex.sk).

## Čl. XIII

### Záverečné ustanovenia

1. Všeobecne obchodné podmienky predávajúceho sú účinné od 28.01.2022 a riadia sa podľa príslušných platných právnych predpisov v SR.
2. Ak je zmluvnou stranou kupujúci, ako fyzická osoba – spotrebiteľ, tak sa riadia právne vzťahy z kúpnej zmluvy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov a Občianskym zákonníkom. Ak je zmluvnou stranou fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, tak sa riadia vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami podľa Obchodného zákonníka.
3. Kúpna zmluva sa uzatvára na dobu určitú odo dňa prijatia objednávky kupujúceho predávajúcim do dňa splnenia si všetkých záväzkov zmluvných strán, ktoré z kúpnej zmluvy vyplývajú.
4. Odoslaním elektronickej objednávky kupujúci akceptuje bez výhrad všetky ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok v znení platnom v deň odoslania objednávky, ako aj platnú výšku ceny objednaného tovaru a ostatných súvisiacich poplatkov s dodávkou objednaného tovaru.
5. Znenie týchto všeobecných obchodných podmienok je predávajúci oprávnený meniť a dopĺňať.
6. Kupujúci berie na vedomie, že programové vybavenie a ďalšie súčasti tvoriace webovú stránku (vrátane fotografií ponúkaného tovaru) sú chránené autorským právom. Kupujúci sa zaväzuje, že nebude vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnene zasahovať či neoprávnene užívať programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace webovú stránku predávajúceho.
7. Ak vzťah založený kúpnu zmluvou obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, potom sa strany dohodli, že vzťah sa riadi slovenským právom.

V Bratislave, dňa 28.01. 2022

## Záručné a reklamačné podmienky

### Čl. I.

#### Základné ustanovenia

1. Záručné a reklamačné podmienky sa týkajú tovaru a služieb dodávaných predávajúcim v rámci jeho internetového obchodu kupujúcemu na základe objednávky, ktorou kupujúci prijíma okrem záručných a reklamačných podmienok aj všeobecné obchodné podmienky predávajúceho, ktoré sú uvedené v samostatnom dokumente jeho internetového obchodu.
2. Predávajúcim sa rozumie právnická osoba, ktorá koná a predáva tovar a služby cez internetový obchod v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
3. Kupujúcim sa rozumie fyzická osoba – spotrebiteľ, ktorá pri objednávaní a plnení objednávky nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, fyzická osoba – podnikateľ, alebo právnická osoba, ktorá koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
4. Fyzická osoba – spotrebiteľ, fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba môžu byť ďalej definované len ako kupujúci.
5. Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil so záručnými a reklamačnými podmienkami predávajúceho a že s nimi súhlasí.
6. Záručné a reklamačné podmienky nadobúdajú účinnosť prevzatím objednaného tovaru alebo služby kupujúcim.
7. Dokladom ku reklamácií je kópia daňového dokladu o zakúpení tovaru alebo služby, potvrdenie o prevzatí tovaru od kuriéra, dodací list v prípade osobného prevzatia tovaru, alebo zákazkový list v prípade poskytnutia služby.

### Čl. II

#### Záručné podmienky

1. Záruka je platná len v čase záručnej doby vymedzenej pre konkrétny tovar a súvisiacu službu v súlade s týmito záručnými a reklamačnými podmienkami.
2. Záruka na tovar sa vzťahuje iba v prípadoch, pokiaľ sa počas jeho prevádzky, za prevádzkových podmienok podľa príslušných technických podmienok vyskytnú materiálové, programové, konštrukčné alebo technické poruchy, ktoré neodporujú jeho technickým podmienkam.
3. Záruka sa nevzťahuje na tie hardwarové, softwarové, analytické, materiálové, konštrukčné, alebo technické poruchy, ktoré boli spôsobené úmyselne, násilným poškodením, neodbornou inštaláciou, údržbou a manipuláciou, vysokým napätím, elektrickým oblúkom, nedodrzaním pokynov na obsluhu, nedodrzaním prevádzkových podmienok podľa príslušných technických podmienok, alebo vyššou mocou (požiar, živelné pohromy, havária).
4. Záruka na tovar sa vzťahuje iba v prípade použitia originál súčiastok, materiálu, alebo dielov, pokiaľ sú podmienené ako súčasť dodávky tovaru.
5. Záruka sa neuznáva, pokiaľ bol zistený nepovolený zásah do predmetu záruky, pokiaľ bol predmet záruky opravovaný osobou, ktorá k tomu nebola poverená predávajúcim, alebo pokiaľ pri oprave boli použité nie originál súčiastky, materiál alebo diely. Pokiaľ bola súčasťou dodávky aj inštalácia a pokiaľ bola vykonaná osobou, ktorá nebola poverená predávajúcim, tak sa záruka neuznáva.
6. Záručná oprava je taká oprava, na ktorú sa počas záruky vzťahujú záručné podmienky.
7. Mimozáručná oprava je taká oprava, na ktorú sa počas záruky nevzťahujú záručné podmienky.
8. Pozáručná oprava je taká oprava, ktorá sa vykonáva po uplynutí záručnej doby.
9. Predávajúci nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť kupujúcemu pri užívaní tovaru a súvisiacej služby okrem škôd na samotnom tovare alebo súvisiacej službe, na ktoré sa vzťahuje záručná doba a záručné podmienky.
10. Predávajúci si vyhradzuje právo neuznania reklamácie, pokiaľ zo strany kupujúceho nebudú splnené reklamačné, záručné a obchodné podmienky.
11. Pokiaľ v čase záruky kupujúci bez súhlasu predávajúceho svojvoľne presúva tovar, ktorého súčasťou bola aj inštalácie, z jedného miesta na iné, tak sa záruka neuznáva.

### Čl. III

#### Záručná doba

1. Kupujúci ako fyzická osoba – spotrebiteľ.
  - a) Záručná doba na tovar je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
  - b) Záručná doba na službu je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom vykonania služby predávajúcim, alebo ním poverenej tretej osoby, pokiaľ po vykonanej službe bolo možné tovar riadne

používať. Záručná doba na službu nesmie byť nad rámec 24 mesačnej záručnej doby na tovar, pokiaľ po vykonanej službe bolo možné tovar riadne používať.

c) Každú záručnú alebo mimozáručnú opravu alebo výmenu tovaru je predávajúci povinný zabezpečiť najneskôr do 30 dní od dňa prevzatia tovaru do opravy. O ukončení opravy bude kupujúci informovaný telefonicky, SMS správou, alebo emailom.

d) Záruka na záručnú alebo mimozáručnú opravu alebo výmenu tovaru v čase záručnej doby končí so záručnou dobou tovaru. Pokiaľ sa záručná alebo mimozáručná oprava alebo výmena predĺžila o viac ako 30 dní, tak sa predávajúci a kupujúci môžu dohodnúť na adekvátnej dobe predĺženia záruky.

e) V prípade pozáručných opráv objednaných u predávajúceho sa predávajúci zaväzuje zabezpečiť opravu tovaru najneskôr do 30 dní od jeho prevzatia.

f) Záruka na pozáručnú opravu je 3 mesiace a týka sa len opravovanej časti tovaru a použitých dielov. Pokiaľ pozáručná oprava bola vykonaná formou výmeny poškodeného tovaru za repasovaný, tak je záručná doba na vymenený tovar ako celok 12 mesiacov.

g) Pozáručná oprava začína plynúť dňom prevzatia tovaru z opravy, najneskôr však 14-tym dňom od písomného oznámenia ukončenia opravy kupujúcemu telefonicky, SMS správou alebo emailom.

2. Kupujúci ako fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba.

a) Záručná doba na tovar je 12 mesiacov, maximálne 24 mesiacov, pokiaľ to tak bolo uvedené pri danom tovare. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

b) Záručná doba na službu je 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom vykonania služby predávajúcim, alebo ním poverenej tretej osoby, pokiaľ po vykonanej službe bolo možné tovar riadne používať. Záručná doba na službu nesmie byť nad rámec 12 alebo 24 mesačnej záručnej doby na tovar, pokiaľ po vykonanej službe bolo možné tovar riadne používať.

c) Každú záručnú alebo mimozáručnú opravu alebo výmenu tovaru je predávajúci povinný zabezpečiť najneskôr do 60 dní od dňa prevzatia tovaru do opravy. O ukončení opravy bude kupujúci informovaný telefonicky, SMS správou, alebo emailom.

d) Záruka na záručnú alebo mimozáručnú opravu alebo výmenu tovaru v čase záručnej doby končí so záručnou dobou tovaru. Pokiaľ sa záručná alebo mimozáručná oprava alebo výmena predĺžila o viac ako 60 dní, tak sa predávajúci a kupujúci môžu dohodnúť na adekvátnej dobe predĺženia záruky.

e) V prípade pozáručných opráv objednaných u predávajúceho sa predávajúci zaväzuje zabezpečiť opravu tovaru najneskôr do 30 dní od jeho prevzatia.

f) Záruka na pozáručnú opravu je 3 mesiace a týka sa len opravovanej časti tovaru a použitých dielov. Pokiaľ pozáručná oprava bola vykonaná formou výmeny poškodeného tovaru za repasovaný, tak je záručná doba na vymenený tovar ako celok 6 mesiacov, maximálne 12 mesiacov, pokiaľ to tak bolo uvedené pri tovare na výmenu.

g) Pozáručná oprava začína plynúť dňom prevzatia tovaru z opravy, najneskôr však 14-tym dňom od písomného oznámenia ukončenia opravy kupujúcemu telefonicky, SMS správou alebo emailom.

3. Záručné doby na tovar internetového predaja sú uvedené v tabuľke č.1

#### Čl. IV

#### Záverečné ustanovenia

1. Záručné a reklamačné podmienky predávajúceho sú účinné od 28.01.2022 a riadia sa podľa príslušných platných právnych predpisov v SR.

2. Ak je zmluvnou stranou kupujúci, ako fyzická osoba – spotrebiteľ, tak sa právne vzťahy neupravené týmito záručnými a reklamačnými podmienkami riadia podľa Občianskeho zákonníka. Ak je zmluvnou stranou fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, tak sa právne vzťahy neupravené týmito záručnými a reklamačnými podmienkami riadia podľa Obchodného zákonníka.

3. Odoslaním elektronickej objednávky kupujúci akceptuje bez výhrad všetky ustanovenia týchto záručných a reklamačných podmienok v znení platnom v deň odoslania objednávky.

4. Znenie týchto záručných a reklamačných podmienok je predávajúci oprávnený meniť a dopĺňať.

5. Ak vzťah založený kúpnu zmluvou obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, potom sa strany dohodli, že vzťah sa riadi slovenským právom.

V Bratislave, dňa 28.01. 2022

## Prehľad záručnej doby základných komponentov internetového predaja

Názov	Záručná doba	
	Fyzická osoba – spotrebiteľ	Fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba
VDO Smart Terminál	24 mesiacov	12 mesiacov
DLK Pro Downloadkey Smart	24 mesiacov	12 mesiacov
Licencia Priestupky	24 mesiacov	12 mesiacov
Licencia Smart	24 mesiacov	12 mesiacov
RDD REMOTE DEVICE diaľkového sťahovania	24 mesiacov	24 mesiacov
REMOTE DL 4G diaľkového sťahovania	24 mesiacov	24 mesiacov
TIS WEB Štart	24 mesiacov	6 mesiacov
TIS WEB BASIC	24 mesiacov	neobmedzene
TIS WEB ADVANCED	24 mesiacov	neobmedzene
Kotúčky VDO	24 mesiacov	12 mesiacov
Krúžky KIENZLE 125 4B	24 mesiacov	12 mesiacov
SmartLink Pro / SmartLink	24 mesiacov	12 mesiacov
VDO Link	24 mesiacov	12 mesiacov
Digitálny DTCO 3.0x	24 mesiacov	24 mesiacov
Inteligentný DTCO 4.0x	24 mesiacov	24 mesiacov
DSRC anténa / DSRC kabeláž	24 mesiacov	12 mesiacov
Montážny rám / Napájacia kabeláž	24 mesiacov	12 mesiacov
Kabeláž snímača pohybu	24 mesiacov	12 mesiacov
Snímač pohybu KITAS 4	24 mesiacov	12 mesiacov
Služba „výmena tachografu,,	24 mesiacov	12 mesiacov
Služba „inštalácia tachografu,,	24 mesiacov	12 mesiacov
Služba „nastavenie,,	24 mesiacov	12 mesiacov
Služba „overenie tachografu,,	24 mesiacov	24 mesiacov
Rádio 24V VDO	24 mesiacov	12 mesiacov
Rádio 24V CONTINENTAL	24 mesiacov	12 mesiacov
Rádio 24V „sada repro,,	24 mesiacov	12 mesiacov
Rádio 24V „anténa,,	24 mesiacov	12 mesiacov
Ostatné komponenty neuvedené v tomto zozname	24 mesiacov	12 mesiacov

V Bratislave, dňa 28.01. 2022



## Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Kupujúci, ako fyzická osoba – spotrebiteľ a kupujúci, ako fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba vyplní tento formulár iba v prípade, pokiaľ odstupuje od kúpnej zmluvy uzavretej s predávajúcim na ním objednaný tovar v zmysle vyššie uvedených všeobecných zmluvných podmienok predávajúceho. Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy treba zasielať elektronicky na emailovú adresu predávajúceho uvedenú nižšie. Pokiaľ kupujúci v rámci odstúpenia od kúpnej zmluvy vracia aj tovar, tak ním vyplnený a podpísaný formulár k odstúpeniu od kúpnej zmluvy a kópiu alebo výťažok faktúry je povinný priložiť k tovaru, ktorý vracia. Všetky ostatné pokyny v rámci odstúpenia od kúpnej zmluvy je kupujúci povinný si prečítať vo všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho a podľa nich sa záväzne riadiť, čo potvrdzuje svojím podpisom, ktorý prikladá k tomuto formuláru k odstúpeniu od kúpnej zmluvy. Kupujúci svojím podpisom potvrdzuje, že všetky ním uvedené údaje sú pravdivé a v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho.

### ADRESA K VRÁTENIU TOVARU

**TAMEX, spol. s r.o., Stará Vajnorská 3, 831 04 Bratislava**

Kontakt: +421 911 22 25 50 / [objednavky@tamex.sk](mailto:objednavky@tamex.sk)

#### Dole podpísaný

Meno a priezvisko objednávajúceho

Názov spoločnosti \*

IČO spoločnosti \*

\* Len v prípade podnikateľského subjektu

Adresa

Mobil

E-mail

#### Odstupujem od kúpnej zmluvy na tovar / službu

Názov tovaru /služby

#### Tovar / služba objednaná cez internetový obchod predávajúceho

Názov predávajúceho

Objednané dňa

Číslo objednávky

Dátum prevzatia tovaru

/len pokiaľ bol dodaný/

**Žiadam o vrátenie kúpnej ceny objednaného tovaru /len pokiaľ bola kúpna cena uhradená objednávajúcim/ v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho na mnou uvedené číslo účtu.**

Číslo účtu v IBAN formáte

Od kúpnej zmluvy odstupujem z dôvodu

Popis

Miesto a dátum

Podpis .....

# REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Kupujúci, ako fyzická osoba – spotrebiteľ a kupujúci, ako fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba vyplní tento formulár iba v prípade reklamácie tovaru v zmysle vyššie uvedených reklamačných podmienok a súvisiacich všeobecných zmluvných podmienok predávajúceho. Reklamačný formulár treba zasielať elektronicky na emailovú adresu predávajúceho uvednú nižšie a v rovnakom znení ho treba priložiť k reklamovanému tovaru. Reklamačný formulár musí byť kompletne vyplnený a podpísaný kupujúcim. K reklamačnému formuláru treba priložiť kópiu alebo výtlačok faktúry o zakúpení reklamovaného tovaru. Všetky ostatné pokyny v rámci reklamácie je kupujúci povinný si prečítať v reklamačných a všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho a podľa nich sa záväzne riadiť, čo potvrdzuje svojím podpisom, ktorý prikladá k tomuto reklamačnému formuláru. Kupujúci svojím podpisom potvrdzuje, že všetky ním uvedené údaje sú pravdivé a v súlade s reklamačnými a všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho.

## ADRESA K ZASIELANIU TOVARU K REKLAMÁCII

TAMEX, spol. s r.o., Stará Vajnorská 3, 831 04 Bratislava

Kontakt: +421 911 22 25 50 / [objednavky@tamex.sk](mailto:objednavky@tamex.sk)

### Dole podpísaný

Meno a priezvisko kto vystavil objednávku

Názov spoločnosti /v prípade podnikateľ, právnická osoba/

IČO spoločnosti /v prípade podnikateľ, právnická osoba/

Adresa

Mobil

E-mail

### Reklamujem

Tovar / názov

Zakúpený dňa / dátum prevzatia tovaru

Číslo dokladu / faktúry

### Popis poruchy / poškodenia

K poškodeniu došlo dňa

a to nasledovným spôsobom / za nasledovných

okolností /popis/

Miesto a dátum

Podpis kupujúceho .....

## VYJADRENIE PREDÁVAJÚCEHO

Na základe vyššie uvedených údajov sme prijali Vašu reklamáciu.

1. Vašu reklamáciu sme uznali a vybavili

Opravou  Výmenou  Vrátением kúpnej ceny\*

na IBAN účet

\* Pokiaľ nebolo možné vybaviť reklamáciu opravou alebo výmenou tovaru /konzultované s kupujúcim/

2. Vašu reklamáciu sme neuznali

Písomné stanovisko odborného posúdenia

3. Reklamácia bola prijatá dňa

Vybavená  Zamietnutá  Dňa

Reklamáciu vybavoval / meno / e-mail / tel. kontakt

Číslo reklamácie

Dátum

Podpis .....