

Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky e-shopu

Pred vytvorením účtu a/alebo zadaním objednávky si, prosím, prečítajte tieto obchodné podmienky. Prevádzkovateľom internetového obchodu umiestneného pod doménou www.moj-protein.sk je:

Obchodné meno a sídlo/miesto podnikania predávajúceho:

Prevádzkovateľ : B supplements s.r.o.

Adresa : Kapustová 952/2 032 02 Závažná Poruba

IČO: 55 970 168

DIČ: 2122155178

Email: info@moj-protein.sk

Tieto všeobecné obchodné a reklamačné podmienky e-shopu predávajúci zverejní aj na svojej internetovej stránke www.moj-protein.sk

d'alej len „predávajúci“

Článok I – Pojmy

1. Predávajúci je prevádzkovateľ internetového obchodu ktorý pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vo svojom mene, na svoj účet.
2. Spotrebiteľ- fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar prostredníctvom internetového obchodu na doméne www.moj-protein.sk
3. E-shop -internetový obchod predávajúceho umiestnený na doméne www.moj-protein.sk
4. Tovar- je tovar ponúkaný prostredníctvom E-shopu.
5. Objednávka úkon spotrebiteľa v súvislosti s E-shopom, ktorý vyjadruje vôľu spotrebiteľa nakúpiť tovar v E-shope.
6. Cena- celková cena uvedená v objednávke, najmä cena za všetok tovar, ktorý si spotrebiteľ objednal a je uvedený v objednávke, ako aj DPH či iné dane, poplatky, vrátane ceny dopravného.
7. Dopravné- cena za dopravu tovaru k spotrebiteľovi a prípadne manipuláciu s tovarom ,
8. VOP- tieto všeobecné obchodné podmienky,

Článok II – Všeobecné ustanovenia

1. Tieto VOP upravujú:
 - a) proces nákupu tovaru spotrebiteľom prostredníctvom E-shopu,
 - b) podmienky predaja a nákupu tovaru prostredníctvom E-shopu predávajúceho,
 - c) práva a povinnosti zmluvných strán, t. j. predávajúceho a spotrebiteľa vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi týmito stranami, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru prostredníctvom E-shopu predávajúceho.

Článok III – Objednávka a uzavretie zmluvy

1. Spotrebiteľ si objednáva tovar u predávajúceho cez E-shop umiestnený pod doménou www.moj-protein.sk

2. Popis toho-ktorého Tvaru, jeho vlastnosti, dostupnosť na sklade, jeho cena sú uvedené v E-shope pri tom-ktorom tovare.
3. Nákup tovaru v E-shope nie je podmienený registráciou v E-shope. Pri registrácii bude spotrebiteľovi na e-mailovú adresu zadanú pri registrácii doručená e-mailová správa, ktorá obsahuje aktivačnú linku. Spotrebiteľ kliknutím na linku aktivuje svoje konto na E-shope. Ak spotrebiteľ neklikne na linku do 3 dní od registrovania v E-shope, konto spotrebiteľa nebude aktivované a registrácia bude neúspešná. Nákup je možný aj bez registrácie.
4. Po úspešnej registrácii bude mať spotrebiteľ prístup k svojmu kontu, prostredníctvom ktorého sa bude pri nákupoch hlásiť v E-shope. Pri každom ďalšom nákupe sa spotrebiteľ už neregistruje, stačí, aby sa pomocou svojich prihlasovacích údajov prihlásil k svojmu kontu v E-shope.
5. Spotrebiteľ objednáva tovar u predávajúceho prostredníctvom E-shopu, a to podľa pokynov uvedených v tomto E-shope.
6. Po stlačení tlačidla „DO KOŠÍKA“ pri tom-ktorom tovare sa objednaný tovar automaticky pridá do nákupného košíka toho-ktorého spotrebiteľa. Nákupný košík daného spotrebiteľa je tomuto spotrebiteľovi kedykoľvek počas vytvárania objednávky k dispozícii na nahliadnutie.
7. V náhľade nákupného košíka si spotrebiteľ zároveň zvolí spôsob dopravy tovaru podľa možností, ktoré ponúka predávajúci.
8. K cenám za jednotlivé tovary, DPH a pod. sa pripočíta aj cena za dopravné podľa zvoleného druhu dopravy, ak predávajúci umožňuje dopraviť tovar viacerými spôsobmi.
9. Objednávku spotrebiteľ dokončí stlačením tlačidla „Objednávka s povinnosťou platby“.
10. Predtým je Spotrebiteľ povinný sa oboznámiť s týmito VOP a toto oboznámenie potvrdiť zakliknutím tlačidla „Potvrdzujem, že som sa oboznámil/a so Všeobecnými obchodnými podmienkami E-shopu www.moj-protein.sk
11. Ak sa prostredníctvom stránky poskytujú služby, musí spotrebiteľ udeliť výslovný súhlas aj v nasledovných prípadoch ([§ 4 ods. 6](#) a [8 zákona č. 102/2014 Z. z.](#)): – súhlas s poskytovaním služby, ak má jej poskytovanie začať pred uplynutím lehoty na odstúpenie, pričom spotrebiteľ úplným poskytnutím služby stratí právo na odstúpenie, alebo ak ide o poskytovanie elektronického obsahu: – súhlas s poskytovaním elektronického obsahu, ak má jeho poskytovanie začať pred uplynutím lehoty na odstúpenie, pričom spotrebiteľ stratí svoje právo na odstúpenie. V súvislosti s poučením, [§ 4 ods. 6](#) a [8 zákona č. 102/2014 Z. z.](#) vyžaduje, aby spotrebiteľ vyhlásil, že bol: – riadne poučený o strate práva na odstúpenie po poskytnutí služby, – riadne poučený o strate práva na odstúpenie po začatí poskytovania elektronického obsahu. V prípadoch vyššie uvedených musí Spotrebiteľ pred dokončením objednávky stlačiť aj tlačidlá s textom: „Predávajúcemu udeľujem výslovný súhlas so začatím poskytovania služby / elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlasuje, že som bol Predávajúcim riadne poučený o strate práva na odstúpenie po začatí

poskytovania služby / elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.“

12. Odoslaním objednávky, t. j. stlačením tlačidla „Objednávka s povinnosťou platby“ spotrebiteľ zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil/bol predávajúcim informovaný aj o: vlastnostiach tovaru, celkovej cene, ktorú je spotrebiteľ povinný predávajúcemu uhradiť.
13. Po vytvorení objednávky bude táto objednávka zaregistrovaná v systéme E-shopu. Predávajúci zašle na e-mailovú adresu spotrebiteľa, ktorú tento uviedol pri registrácii, nasledovné: potvrdenie Objednávky s informáciami o Objednávke V zmysle [§ 6 zákona č. 102/2014 Z. z.](#) predávajúci bezodkladne poskytne spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy, ktoré obsahuje nielen informácie z konkrétnej objednávky, t. j. vlastnosti tovaru, cena a pod. ale aj ďalšie informácie – napr. poučenie o práve odstúpiť od zmluvy, poučenie o zodpovednosti za vady, postup pri vybavovaní reklamácií a pod. Všetko toto má predávajúci poskytnúť spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči. Trvanlivým nosičom je aj e-mail. Je ekonomicky výhodnejšie poslať tieto informácie e-mailom, než napr. na CD/DVD, alebo písomne. Všetky tieto informácie musí mať spotrebiteľ bezodkladne po uzavretí zmluvy alebo najneskôr pri dodaní tovaru. Odporúčam vyššie uvedené informácie zasielať spotrebiteľovi bezodkladne po objednaní, nie až pri dodaní tovaru, lebo aj z [§ 5 ods. 6 zákona č. 22/2004 Z. z.](#) vyplýva povinnosť potvrdiť objednávku bezodkladne po jej doručení. V znení VOP, ktoré je platné a účinné v čase vytvorenia Objednávky Spotrebiteľom,- Reklamačný poriadok Predávajúceho, ak nie je súčasťou VOP.
14. Doručením potvrdenia o prijatí Objednávky podľa bodu 11 tohto článku VOP spolu s ostatnými dokumentmi Spotrebiteľovi sa zmluva o kúpe Tvaru považuje za uzavretú, pričom jej predmetom je dodanie v Objednávke špecifikovaného Tvaru za tam uvedenú cenu, a to všetko za podmienok, ktoré sú obsiahnuté v dokumentoch podľa bodu 11 tohto článku VOP.

Článok IV – Platobné a dodacie podmienky

2. Všetky ceny tovarov v objednávke aj v E-shope sú uvedené vrátane DPH. Cenu podľa objednávky môže spotrebiteľ uhradiť
 - a. platobnou bránou Google PAY
 - b. bezhotovostne platobnou kartou VISA,
 - c. online platobnou kartou cez Shoptet PAY
 - d. bezhotovostne prevodom na bankový účet predávajúceho
 - e. dobierkou v hotovosti pri odovzdaní tovaru,
 - f. v hotovosti alebo platobnou kartou pri osobnom odbere výdajni zásielok
3. Za úhradu ceny si predávajúci neúčtuje žiaden poplatok. Avšak predávajúci upozornil spotrebiteľa, že ten-ktorý subjekt, u ktorého je platba ceny realizovaná, si môže účtovať poplatok za úhradu (napr. daná banka pri vklade na účet).
4. Spotrebiteľ sa zaväzuje uhradiť cenu v lehote uvedenej v objednávke.

5. Úhradou sa rozumie moment pripísania ceny na účet predávajúceho.
6. Predávajúci sa zaväzuje dodať objednaný tovar spotrebiteľovi v lehote do 30 pracovných dní od uhradenia ceny objednávky alebo do 30 pracovných dní (mimo tovaru ktorý nie je na sklade a pri ktorom je uvedené že jeho termín dodávky bude upresnený pod dopyte) od uzavretia zmluvy podľa čl. III bod 12 týchto VOP.
7. Predávajúci dodá spotrebiteľovi objednaný tovar na adresu, ktorú spotrebiteľ uviedol ako dodaciu adresu v objednávke.

Článok V – Poučenie o práve Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia Tovar, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom momentom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme všetky časti objednaného tovaru alebo ak sa:
 - a) viaceré tovary objednané spotrebiteľom 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 kusa,
 - c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
2. Spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP uplatňuje nasledovne: písomne na adrese sídla predávajúceho uvedenej vyššie alebo e-mailom na adrese : info@moj-protein.sk
3. Spotrebiteľ je na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP oprávnený použiť formulár, ktorý tvorí Prílohu č. 1 týchto VOP. V prípade, že spotrebiteľ svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP uplatní, vráti tovar predávajúcemu, a to zaslaním na adresu sídla Predávajúceho uvedenú v týchto VOP najneskôr do 14 dní odo dňa, keď svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatnil.
4. Pri odstúpení od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP znáša náklady na vrátenie tovaru spotrebiteľ, a to vrátane nákladov na vrátenie tovaru, ktorý nie je možné vzhľadom na jeho povahu vrátiť prostredníctvom pošty. Ak predávajúci nechce znášať náklady na vrátenie tovaru spotrebiteľom, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, musí spotrebiteľa podľa § 10 ods. 3 a § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. informovať o tom, že spotrebiteľ znáša tieto náklady.
5. **Vrátený tovar nesmie byť poškodený** a musí byť zaslaný predávajúcemu s dokladom o kúpe, s kompletným príslušenstvom, dokumentáciou, obalom atď. Za zníženie hodnoty tovaru, ktoré nevzniklo bežným opotrebením počas používania v lehote na odstúpenie podľa bodu 1 tohto článku VOP, zodpovedá spotrebiteľ.
6. Spotrebiteľ má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie tovar rozbaľiť a odskúšať spôsobom primeraným tomu, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru.
7. Predávajúci v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia spotrebiteľa podľa bodu 1 tohto článku VOP vráti spotrebiteľovi platby, ktoré s odstúpením od zmluvy súvisia a ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na

dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci vráti spotrebiteľovi platbu podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký bol použitý spotrebiteľom pri platbe za tovar, pokiaľ sa spotrebiteľ s predávajúcim nedohodnú inak. Náklady na dopravu, dodanie a poštovné však predávajúci zákazníkovi hradí len v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý je ponúkaný predávajúcim, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zvolil spotrebiteľ. Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platbu skôr, ako mu je doručený tovar alebo ako mu spotrebiteľ preukáže, že mu zaslal tovar späť.

8. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:
- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom zákazníka a zákazník vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby;
 - b) predaj **tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek zákazníka**, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného zákazníka;
 - c) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze;
 - d) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak zákazník tento obal rozbalil;
 - e) 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;
 - f) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy;
 - g) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom;
 - h) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť;
 - i) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale;
 - j) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom zákazníka a zákazník vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy. Toto sú zákonné dôvody. Predávajúci by si mal ale vybrať tie, ktoré sa na predaj tovaru v jeho e-shope/poskytovanie služieb na diaľku vzťahujú v súvislosti s konkrétnymi podmienkami.
 - k) právo na odstúpenie od zmluvy nemá podnikateľ (napr. živnostník, ktorý v e-shope zakúpi tovar na IČO).

Článok VI – Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

1. Spotrebiteľ nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej ceny.

2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na spotrebiteľa v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho.

Článok VII – Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

1. Pri preberaní tovaru je spotrebiteľ povinný skontrolovať:
 - a) či mu bol dodaný tovar v súlade s objednávkou,
 - b) či mu bol tovar dodaný v množstve v súlade s objednávkou,
 - c) či je tovar alebo jeho obal poškodený.
2. V prípade, že bol spotrebiteľovi dodaný tovar, ktorý si neobjednal, je spotrebiteľ povinný ihneď, najneskôr do 24 hodín e-mailom kontaktovať predávajúceho. V takom prípade je spotrebiteľ oprávnený tovar neprevziať a s osobou, ktorá tovar dodala, spísať zápis o neprijatí zásielky.
3. V prípade ak je balík alebo tovar v ňom uložený javí známky poškodenia, kupujúci môže odmietnuť prevziať zásielku (t. j. kuriérovi povie, že ju z dôvodu poškodenia nepreberie). S dopravcom treba spísať zápis o škode na zásielke. Zároveň kupujúci o danej situácii bezodkladne informuje predávajúceho (e-mailom alebo kontaktným formulárom cez e-shop).
4. V prípade, ak po rozbalení spotrebiteľ zistí že dodaný tovar, javí známky poškodenia, prípadne bol dodaný v menšom množstve, než si spotrebiteľ objednal, môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu v **Reklamačnom protokole vid' Príloha č.2**. Spotrebiteľ je povinný takýto reklamačný protokol ihneď zaslať predávajúcemu a uplatňovať si nároky z väd.
5. V prípade, ak spotrebiteľ odmietne tovar bez dôvodu prevziať, je predávajúci oprávnený od Kúpnej zmluvy odstúpiť.
6. Spotrebiteľ môže tovar reklamovať e-mailom alebo poštou na adrese aktuálneho sídla predávajúceho, a to spolu s dokladmi ako dodací list, faktúra. V reklamacii je spotrebiteľ povinný uviesť:
 - a) svoje identifikačné údaje,
 - b) údaje predávajúceho,
 - c) opis tovaru, ktorý spotrebiteľ reklamuje,
 - d) popis vady tovaru a
 - e) číslo objednávky, ktorej sa reklamácia týka.
5. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
6. Záručná doba začne plynúť dňom, kedy spotrebiteľ tovar prevzal. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je v dokladoch viažucich sa k tovaru uvedené inak. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená dlhšia doba, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho spôsobom ďalej uvedeným.
7. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie tovaru vzniknuté, okrem iného, najmä:
 - a) prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením,

- b) znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby, zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa,
 - d) vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom, vniknutím vody, ohňom,
 - e) zásahom do tovaru neoprávnenou osobou (neodborné opravy, montáž alebo úpravy),
 - f) pri používaní tovaru v rozpore s návodom, technickými normami, inou dokumentáciou k tovaru či s účelom, na ktorý je tovar určený,
 - g) mechanickým poškodením, najmä roztrhnutý, prerezaný, tepelne poškodený tovar, tovar poškodený neopatrným neúmerným fyzickým zaobchádzaním, zámerným poškrabaním vrstiev tovaru a pod.,
 - h) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
 - i) po uplynutí záručnej doby.
8. Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných podmienok alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach.
 9. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí spotrebiteľom. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
 10. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
 11. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Oznámenie určenia spôsobu vybavenia reklamácie je možné zo strany predávajúceho vykonať aj formou e-mailového oznámenia na e-mail, ktorý spotrebiteľ uviedol pri registrácii. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť.
 12. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci spotrebiteľa emailom alebo doporučeným listom. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia Kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie Tovarů“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

13. Odborné posúdenie tovaru musí obsahovať: Uvedené ustanovuje zákon č. [250/2007 Z. z.](#) v ust. § 18a.
 - a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
 - c) popis stavu výrobku,
 - d) výsledok posúdenia,
 - e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
14. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
15. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia zmluvy a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Spotrebiteľ odborným posúdením od predávajúcim určenej osoby preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
16. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný tovar za bezchybný. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako bez chyby, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od 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. Za väčší počet chýb sa považujú aspoň tri chyby a za opätovný výskyt chyby vyskytnutie tej istej chyby po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
17. Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.
18. Vzhľadom na to, že dodávateľ nie je súčasťou kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a koncovým zákazníkom, je povinnosťou predávajúceho, aby akékoľvek právne problémy, ktoré môžu vzniknúť medzi predávajúcim a koncovým zákazníkom, podliehali jeho vlastnému súboru obchodných podmienok, ktoré predávajúci využíva pri sprostredkovaní predaja tovaru .
19. Predávajúci nevydal žiadne ďalšie kódexy správania, ktoré by mal dodržiavať, okrem týchto VOP.

Článok VIII – Osobné údaje a ich ochrana

1. Informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na :

Článok IX – Alternatívne riešenie sporov

1. Účelom tohto článku VOP je informovať spotrebiteľa o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov medzi predávajúcim a spotrebiteľom.
2. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi jeho stranami, t. j. medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Spotrebiteľ môže svoj spor s predávajúcim riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov.
3. Príslušným orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, na ktorú sa môže Spotrebiteľ obrátiť alebo iný subjekt, ktorý sa nachádza v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>
4. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>
5. Spotrebiteľ môže spor medzi ním a predávajúcim riešiť aj prostredníctvom ODR platformy. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme ODR alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Článok X – Záverečné ustanovenia

1. Na vzťahy neupravené Objednávkou a týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. [102/2014 Z. z.](#) o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. [250/2007 Z. z.](#) o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. [22/2004 Z. z.](#) o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. [128/2002 Z. z.](#) o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a [doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.](#)
2. Spotrebiteľ vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať.
3. **Názov a adresa orgánu dozoru:**

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B - 89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru a Právny odbor

Email: za@soi.sk

Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 18. 01. 2024

Príloha č.1

Formulár na odstúpenie od zmluvy

Adresát (predávajúci):

B supplements s.r.o. Kapustová 952/2 , 032 02 Závažná Poruba

Email: info@moj-protein.sk

Týmto vyhlasujem, že v súlade so 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) odstupujem od Zmluvy:

Titul, meno a priezvisko:

Adresa:

E-mailová adresa:

Číslo objednávky a faktúry:

Dátum objednania:

Dátum prevzatia tovaru:

Tovar, ktorý vraciam(názov a kód):

Dôvod vrátenia tovaru:

Spôsob pre vrátenie prijatých finančných prostriedkov:

Prajem si vrátiť peniaze na bankový účet (IBAN)/iným spôsobom

Upozornenie pre spotrebiteľa: Predávajúci je podľa § 10 ods. 4 Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku oprávnený požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru.

Dátum:

Podpis:

Príloha č. 2

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

Meno: Priezvisko:

Trvalý pobyt, ulica, číslo: Štát:

Telefónne číslo: e-mail adresa:

Názov služby (presný popis o aký kurz ide):

Dôvod reklamácie:

- správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu,
- kvalita tovaru alebo poskytovanej služby,

(popis vady tovaru alebo služby, označenie a spôsob akým sa vada prejavuje)

.....
.....
.....
.....

Časové vymedzenie, kedy došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby:

Dátum: Čas: deň v týždni:

Spôsob akým si chcete uplatniť reklamáciu:

- odstránením vady poskytovanej služby alebo tovaru
- výmenou služby za inú: akú?:
- vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu alebo tovar:

Vyplnený reklamačný protokol je zároveň potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie.

