

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI

ENERGOPROGRES, s.r.o.

1. Spôsob objednávania
2. Povinnosti predávajúceho
3. Povinnosti kupujúceho
4. Ceny tovaru
5. Dodacie podmienky
6. Termín dodania
7. Spôsob dodania
8. Poštovné
9. Vrátenie tovaru/odstúpenie od zmluvy
10. Reklamácie
11. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
12. Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

1. Spôsob objednávania

Objednávať si môžete on-line priamo na našich stránkach www.energoprogres.sk a www.magnetoterapia.sk. Pokiaľ Vám z nejakého dôvodu nefunguje priame objednávanie, môžete zaslať objednávku ako obyčajný e-mail na našu e-mailovú adresu [objednavka\(zavináč\)energoprogres.sk](mailto:objednavka(zavináč)energoprogres.sk) alebo [objednavka\(zavináč\)magnetoterapia.sk](mailto:objednavka(zavináč)magnetoterapia.sk), kde uvediete presný názov tovaru, počet objednaných kusov, Vašu presnú adresu a telefónne číslo. Podmienkou pre platnosť objednávky je vyplnenie všetkých povinne označených údajov v objednávkovom formulári. Objedávka je zároveň návrhom kúpnej zmluvy, ku ktorej uzavretiu sa nevyžaduje potvrdenie objednávky predávajúcim a zmluva tak vzniká samotným dodaním tovaru. Po zaslaní objednávky Vám obratom zašleme potvrdenie o prijatí objednávky.

2. Povinnosti predávajúceho

Zákazníkom sa zaväzujeme dodať:

1. druh a množstvo tovaru v kúpnej cene a za platobných podmienok, ktoré platia v deň odoslania objednávky,
2. tovar, ktorý vyhovuje normám, predpisom a nariadeniam platným na území SR,
3. tovar, ktorý bude vhodne zabalенý, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy.

Nezodpovedáme za:

1. oneskorené dodanie tovaru zavinené dopravcom,
2. oneskorené dodanie tovaru zavinené nesprávne udanou adresou prijímateľa,
3. za poškodenie zásielky zavinené dopravcom,
4. prípadné nedodanie tovaru, ku ktorému došlo vinou výrobcu (dodávateľa) v dôsledku akéhokoľvek obmedzenia prípadne zrušenia distribučných práv alebo iných nepredvídateľných prekážok,
5. výber tovaru zákazníkom. Ak po prevzatí zásielky zákazník zistí, že tovar už má alebo nezodpovedá jeho predstavám. Takýto tovar nemôžeme považovať za oprávnenú reklamáciu.

3. Povinnosti kupujúceho

Kupujúci sa zaväzuje:

1. objednaný tovar prevziať, skontrolovať neporušenosť obalov a v prípade akýchkoľvek chýb tieto nám bezodkladne oznámiť,
2. zaplatiť za tovar kúpnu cenu vo výške a v zmysle platobných podmienok platných v deň odoslania objednávky.

V prípade, že si kupujúci tovar neprevezme (na základe objednávky), predávajúci si vyhradzuje právo uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody. V prípade, že si zákazník tovar neprevezme pri prvom doručení a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady prvého ako aj opätovného doručenia tovaru.

4. Ceny tovaru

Ceny uvedené v našom internetovom obchode sú v € a sú platné v čase objednania tovaru vrátane 20% DPH (daň z pridanej hodnoty). Vyhradzuje si právo tlačových chýb a zmeny cien v prípade zmeny peňažných kurzov, pri výraznom náraste inflácie alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok od výrobcov a ostatných dodávateľov tovaru.

Dokladom o predaji je faktúra, ktorá je pripojená ku každej zásielke, a ktorá slúži zároveň ako dodací a záručný list.

K cene tovaru sú pripočítané náklady na dopravu, balenie a poistenie.

5. Dodacie podmienky

Objednávky vybavujeme priebežne s tým, že každú objednávku vybavujeme jednotlivo. Ak niektorý z objednaných tovarov nemáme, ihneď po zistení o tom zákazníka písomne informujeme, preto je dôležité v objednávkovom formulári vypísať vždy e-mailovú adresu a telefónne číslo.

6. Termín dodania

Dodacia lehota je najneskôr do 21 pracovných dní po obdržaní objednávky. Tento termín je však hraničný.

Po vybavení objednávky zákazníka informujeme, že jeho objednávka bola zaslaná. V ozname vždy uvádzame podacie číslo. Ak zásielku neobdržíte do 21 pracovných dní, odporúčame Vám informovať sa u nás telefonicky, prípadne mailom. Niekedy sa stane, že zákazníci napr. nedostanú oznámenie z pošty o uložení zásielky.

V prípade, že objednaný tovar nebude možné zaslať podľa vyššie uvedenej dodacej lehoty, oznámime Vám predpokladaný termín dodania. V tom prípade si však vyžiadame Váš súhlas. Dodacia lehota môže byť primerane k okolnostiam predĺžená, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami nami nezavinenými (meškanie zásielky, strata zásielky...).

Ak si objednáte tovar, ktorý sme vypredali, prípadne bol z akýchkoľvek dôvodov výrobcom/dodávateľom stiahnutý z predaja, okamžite po zistení tejto skutočnosti Vás budeme kontaktovať (e-mailom alebo telefonicky).

7. Spôsob dodania

Objednaný tovar zasielame poštou alebo kuriérom. Ku každej objednávke prikladáme faktúru, ktorá slúži zároveň ako dodací list. Súčasťou dodávky je i návod na použitie v

slovenskom alebo českom jazyku a záručný list. Pri objednávkach zo zahraničia si vopred dohodneme podmienky, spôsob dodania a platby.

8. Poštovné a balné

Poštovné je pre každú vybavenú objednávku účtované v zmysle platného cenníka spoločnosti – nášho zmluvného partnera, ktorá tieto služby poskytuje (Slovenská pošta - <http://www.posta.sk/>, Slovak Parcel Service – kuriér UPS - <http://www.sps-sro.sk/sk/Vitajte-na-SPS.html>, Slovenský Doručovací Systém – SDS - <http://www.dorucene.sk/>) a pod.

V prípade väčšej objednávky, či pravidelného odberu nemusí byť poštovné účtované a je poskytnuté na naše náklady.

Balné je účtované podľa náročnosti bezpečného zabalenia tovaru tak, aby sa prepravou nepoškodil.

V prípade väčšej objednávky, či pravidelného odberu nemusí byť balné účtované a je poskytnuté na naše náklady.

Súčasťou poštovného je i poistenie tovaru. V prípade väčšej objednávky, či pravidelného odberu nemusí byť poistné účtované a je poskytnuté na naše náklady.

Pri objednávke do iných krajín poštovné vypočítavame individuálne podľa jednotlivých zón štátov, do ktorých zásielku posielame.

Pri osobnom odbere poštovné, balné a poistné neučtujeme.

9. Vrátanie tovaru/odstúpenie od zmluvy

Poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy

Kupujúci má právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru.

Kupujúci je v takomto prípade povinný uplatniť si právo na odstúpenie od zmluvy písomne, elektronickou poštou na adrese: [objednavka\(zavinac\)energoprogres.sk](mailto:objednavka(zavinac)energoprogres.sk) alebo osobne v kancelárii spoločnosti.

Odstúpením kupujúceho od kúpnej zmluvy sa zmluva od začiatku ruší, pričom predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar, a to v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet, ktorého číslo uvedie kupujúci v odstúpení od kúpnej zmluvy.

Tovar musí byť v pôvodnom stave, nesmie byť použitý, nesmie byť poškodený, musí byť kompletný, vrátane príslušenstva, originálu dokladu o kúpe tovaru, záručného listu, návodu atď.

Tovar doporučujeme kupujúcim vracať v pôvodnom obale, čím sa zabezpečí jeho bezpečná preprava k predávajúcemu. **Predávajúci nenesie zodpovednosť za poškodenia tovaru, ktoré vzniknú počas prepravy v dôsledku nedostatočne zabaleného tovaru.**

Podľa § 10 ods. 3 pri odstúpení od zmluvy znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu **spotrebiteľ**.

Tovar zaslaný na dobierku nepreberáme.

Zásielku s tovarom odporúčame poistiť.

Zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy v týchto prípadoch:

- ak mu bol dodaný tovar vyhotovený na objednávku či na zákazku (tovar, ktorý bol zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovar, ktorý bol vyrobený na mieru alebo tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa),
- ak mu boli poskytnuté služby a ak sa ich poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ 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.

10. Reklamácie

Pred prevzatím a zaplatením zásielky si ešte na mieste skontrolujte, či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) odporúčame zásielku neprebrať. Na už prijaté zásielky reklamácie neprijímame. V prípade, že vám prišla zásielka poškodená, prosíme, aby ste nás o tom čo - najskôr informovali e-mailom na: [objednavka \(zavináč\) energoprogress.sk](mailto:objednavka(zavináč)energoprogress.sk).

Záručná doba

Na predávaný tovar, pokiaľ nie je určené inak, je poskytovaná zákonná záručná doba od 24 mesiacov do 60 mesiacov v závislosti na konkrétnom druhu tovaru. Dokladom o predaji je faktúra, ktorá slúži zároveň ako dodací a záručný list. Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru zákazníkovi.

Reklamácia sa vzťahuje len na:

- preukázateľné výrobné chyby spôsobené výrobcom, ktoré boli zistené po dodávke tovaru alebo počas jeho používania.

Reklamácia sa nevzťahuje na:

- poškodenia spôsobené užívateľom počas bežného používania tovaru, neodbornou manipuláciou alebo zásahom do častí alebo konštrukcie výrobku.

Postup pri reklamáci

Aby mohla byť Vaša reklamácia akceptovaná je nutné dodržať niekoľko pravidiel:

1. po prevzatí tovaru si skontrolujte tovar a faktúru, ktorá slúži ako dodací a záručný list. Ak zistíte pri prevzatí tovaru chyby, je Vašou povinnosťou oznámiť nám zistené skutočnosti prostredníctvom e-mailu, najneskôr však do 3 dní od prevzatia tovaru.
2. V prípade ak zistíte akýkoľvek rozdiel medzi faktúrou a skutočne dodaným tovarom (v druhu, v množstve alebo cene) alebo obdržíte so zásielkou nesprávne vyplnenú faktúru, či neobdržíte žiaden doklad o nákupe, ihneď nás informujte prostredníctvom e-mailu.
3. V prípade ak zistíte výrobné chyby, je potrebné najprv tovar na vlastné náklady zaslať na našu adresu spolu s uvedením dôvodu reklamácie. K zásielke nezabudnite priložiť kópiu daňového dokladu, ktorý sme poslali s tovarom. Reklamovaný tovar vám vymeníme za iný alebo Vám vrátime peniaze. Pri spätnom zasielaní zabaľte tovar tak, aby sa predišlo jeho

poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave má za následok neuznanie reklamácie. **Pri zaslaní tovaru dobierkou nebude táto zásielka prijatá.**

Doba vybavenia reklamácie

Reklamačné konanie začína plynúť dňom prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim a končí dňom odoslania vybavenej reklamácie kupujúcemu.

O oprávnenosti reklamácie rozhodneme najneskôr do 3 pracovných dní od obdržania reklamovaného tovaru. O výsledku Vás budeme informovať prostredníctvom e-mailu.

Oprávnená reklamácia bude vybavená na naše náklady bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa začatia reklamačného konania.

V prípade neoprávnenej reklamácie bude tovar vrátený späť kupujúcemu s príslušným odôvodnením.

11. Alternatívny spôsob riešenia sporov

1. Vážení zákazníci, ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, alebo nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu, svoju žiadosť o nápravu nám zašlite na našu emailovú adresu: [objednavka\(zavináč\)energoprogres.sk](mailto:objednavka(zavináč)energoprogres.sk).

2. Ak Vám odpovieme na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania na uvedenú emailovú adresu, prípadne nebudete spokojný s našim riešením, potom na základe novelizovaného Zákona č. 102/2014 a Zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, máte právo na alternatívny (mimosúdny) spôsob riešenia sporov.

3. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle príslušného ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov k dátumu 10.4.2016 je tu: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov/146987s>. Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

5. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe na Slovenskú obchodnú inšpekciu je ars@soi.sk.

6. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh spotrebiteľa odmietnuť, napr.:
- ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur;
- ak je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, a podobne.

7. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>. Sťažnosť tu môže podať spotrebiteľ žijúci v EÚ na obchodníka so sídlom v EÚ.

8. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

12. Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Komu: ENERGOPROGRES, s.r.o., Drobného 27, 841 01 Bratislava
IČO: 44206119, DIČ: 2022642886, IČ DPH: SK2022642886
Tel.: 02/526 238 47, objednávka(zavináč)energoprogres.sk, www.energoprogres.sk

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby* :

Dátum objednania/dátum prijatia*

Meno a priezvisko spotrebiteľa

Adresa spotrebiteľa

Podpis spotrebiteľa (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite