

Možno to znie nezvyčajne, ale obchodné podmienky nemusia byť strašiakom.

*Tie naše sme preverili, aby vám **dávali***

istotu a pokoj pri nákupe.

V čase, keď na internete pribúda neosobných alebo zahraničných e-shopov, pri ktorých si človek nemôže byť istý, kto skutočne stojí na druhej strane, považujeme férové a zrozumiteľné pravidlá za základ dôvery.

*Nájdete tu prehľadne vysvetlené, **ako objednávka funguje, aké máte práva a ako vám pomôžeme, ak by sa čokoľvek nepodarilo podľa plánu.***

**Sú tu preto, aby chránili predovšetkým vás —
zákazníka**

Tieto obchodné podmienky platia pre nákup v internetovom obchode **www.novaline.sk**. Podmienky bližšie upravujú práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho.

Definície

Tieto obchodné podmienky sú určené výhradne pre internetový predaj tovaru spotrebiteľom.

Kupujúci:

Kupujúcim sa na účely týchto obchodných podmienok rozumie spotrebiteľ, ktorým je človek, ktorý na rozdiel od predávajúceho pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti ani v rámci samostatného výkonu svojho povolania (ďalej len „kupujúci“).

Predávajúci:

Predávajúcim sa na účely týchto obchodných podmienok rozumie podnikateľ, ktorý na rozdiel od kupujúceho pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania (ďalej len „predávajúci“).

OZ:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“)

Kontaktné údaje

Názov e-shopu: www.novaline.sk

Prevádzkovateľ: Novaline, s.r.o.
Sídlo: Čechova 1295, Rosice 66501

IČO: 28293355

DIČ: CZ28293355

Zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brne oddiel C, vložka 59186 Telefón: +421 902 148 822

E-mail: info@novaline.cz

ID DS: ta6qkz8

Kontaktná adresa: Čechova 1295, Rosice 665 01

Prevádzková doba: PO – PIA 08:00 - 16:00

Predávajúci sa zaväzuje na písomnú alebo elektronickú korešpondenciu zo strany kupujúceho

reagovať bezodkladne, najneskôr v lehote dvoch pracovných dní.

Kódex správania: Predávajúci nie je vo vzťahu ku kupujúcim viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle ustanovenia § 1820 ods. 1 písm. n. Občanského zákoníku.

Popredajný servis: Predávajúci neposkytuje kupujúcim popredajný servis.

Informácie

Informácie o nakupovanom tovare sú dostupné pri každom jednotlivom tovare. Informácie o tovare a cene uvádzané predávajúcim sú záväzné s výnimkou zjavnej chyby. Ceny sú prezentované vrátane všetkých daní (napr. DPH) a poplatkov, okrem nákladov na doručenie tovaru.

Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku sa nijako nelíšia od základnej sadzby, ktorú hradí kupujúci za používanie týchto prostriedkov.

Informácie o spôsoboch platby prijímaných predávajúcim [TU](#).

Predávajúci nepožaduje žiadne poplatky v závislosti od spôsobu platby, okrem príplatku za platbu na dobierku.

Prijatie ponuky s dodatkom alebo odchýlkou nie je prijatím ponuky.

Potvrdenie obsahu zmluvy uzatvorenej v inej než písomnej forme, ktoré vykazuje odchýlky od skutočne dohodnutého obsahu zmluvy, nemá právne účinky.

Prevzatie nevyžiadaného plnenia zo strany kupujúceho neznamená prijatie ponuky.

Ak predávajúci poskytuje prístup k hodnoteniu predávaného tovaru vykonanému inými kupujúcimi, potom zabezpečuje a kontroluje autenticitu takýchto recenzií tým, že prepája hodnotenia kupujúcich s konkrétnymi objednávkami, čím je schopný overiť a preukázať, že recenzia pochádza od reálneho kupujúceho. O konkrétnom spôsobe overovania recenzií bude predávajúci informovať kupujúceho na svojich stránkach e-shopu.

Fotografie uvedené na stránkach obchodu zodpovedajú predávanému tovaru.

Predávajúci sprístupňuje návody na použitie v elektronickej podobe pred uzatvorením zmluvy, najmä pri tovare v cene nad 120 Euro, kde je to účelné a vhodné pre rozhodnutie kupujúceho o kúpe.

Objednávanie a doručovanie tovaru

Kúpnu zmluvu medzi kupujúcim a predávajúcim je možné uzatvoriť iba v českom jazyku.

Na uzatvorenie zmluvy je potrebné, aby kupujúci na e-shope predávajúceho vytvoril objednávku. Tú je možné vytvoriť nasledujúcim spôsobom:

Po výbere tovaru na e-shope predávajúceho, kde sú uvedené zákonné informácie o nakupovanom tovare, označí kupujúci príslušný tovar, o ktorý má záujem, tlačidlom „Pridať do košíka“). Informácie o cene tovaru, cene a spôsobe dopravy a spôsobe platby budú uvedené v procese tvorby objednávky, kde si bude kupujúci voliť spôsob a cenu dopravy a spôsob platby. Celková cena bude uvedená v zhrnutí pred odoslaním objednávky podľa zvoleného tovaru, spôsobu jeho doručenia a platby.

Kupujúci v procese objednávky uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje.

Objednávku je možné do okamihu jej dokončenia meniť, dopĺňať a kontrolovať. Po vykonaní kontroly, potvrdení oboznámenia sa a súhlasu s týmito obchodnými podmienkami je možné prostredníctvom stlačenia tlačidla „Objednať s povinnosťou platby“ objednávku dokončiť.

Kupujúci sa dokončením objednávky prostredníctvom záväzného potvrdenia objednávky tovaru výslovne zaväzuje k zaplateniu tovaru.

Objednávku predávajúci potvrdí kupujúcemu prostredníctvom e-mailu v čo najkratšom čase po tom, ako bude predávajúcemu doručená. Prílohou tohto potvrdenia objednávky bude zhrnutie objednávky a tieto obchodné podmienky v znení účinnom ku dňu objednávky, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy.

Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uzatvorenej zmluve v textovej podobe v primeranom čase po jej uzatvorení, najneskôr však v okamihu dodania tovaru.

Ak je to potrebné s ohľadom na povahu predávaného tovaru, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie boli obsiahnuté v priloženom písomnom návode a aby boli zrozumiteľné. V takom prípade predávajúci poskytne kupujúcemu návod k tovaru na trvalom nosiči dát. Návod v listinnej podobe poskytne predávajúci kupujúcemu, ak o to kupujúci požiada a ak to nie je s ohľadom na okolnosti alebo spôsob uzatvorenia zmluvy či vlastnosti predávaného tovaru neprimerané.

Predávajúci odošle kupujúcemu kompletný tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 dní od potvrdenia objednávky, a to tak, aby tovar dodal kupujúcemu najneskôr do 30 dní, pokiaľ pri jednotlivom tovare neuvádza inú lehotu na dodanie. Ak je pri tovare uvedené „skladom“, predávajúci tovar odošle najneskôr do dvoch pracovných dní. V prípade platby vopred bude tovar odoslaný až po pripísaní platby na účet predávajúceho.

Kupujúci je povinný tovar prevziať a zaplatiť. Kupujúcemu sa odporúča, aby si tovar pri prevzatí čo najskôr skontroloval.

Doklady k tovaru, najmä daňový doklad, potvrdenia a certifikáty, odošle predávajúci kupujúcemu ihneď po prevzatí tovaru, najneskôr do dvoch dní od prevzatia tovaru kupujúcim.

Cena a spôsob doručenia [TU](#).

Ak predávajúci nedodrží lehotu na dodanie alebo odoslanie tovaru, doručí kupujúcemu tovar zdarma a poskytne mu zľavu z kúpnej ceny vo výške 2 %. Ostatné nároky kupujúceho tým nie sú dotknuté.

Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho po prevzatí a zaplatení celkovej ceny tovaru. V prípade platby bankovým prevodom je celková cena zaplatená pripísaním na účet predávajúceho, v ostatných prípadoch je zaplatená v okamihu vykonania platby.

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v okamihu prevzatia tovaru. V prípade neprevzatia tovaru kupujúcim, s výnimkou odmietnutia pri prevzatí z dôvodu zjavného poškodenia tovaru, nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v okamihu, keď mal možnosť ho prevziať, ale z dôvodov na strane kupujúceho k prevzatiu nedošlo.

Ak kupujúci neprevezme tovar v dohodnutom čase porušením svojej povinnosti, je povinný predávajúcemu zaplatiť poplatok za uskladnenie za každý deň omeškania vo výške 10 Kč, maximálne však 300 Kč, Predávajúci je oprávnený po tom, ako kupujúceho preukázateľne e-mailom upozorní a poskytne mu novú primeranú lehotu na prevzatie, tovar vhodným spôsobom predať. Náklady na uskladnenie a náklady márneho dodania tovaru z dôvodu nedostatku súčinnosti na strane kupujúceho v nevyhnutne nutnej výške je predajca oprávnený voči kupujúcemu započítať na výťažok z predaja.

V prípade, keď kupujúci neprevezme tovar, je predávajúci oprávnený pri opakovanom doručení tovaru na žiadosť kupujúceho požadovať náhradu nákladov spojených s týmto opakovaným doručením a zároveň, ak je zvolený spôsob úhrady pri prevzatí, alebo pri ďalšej objednávke vykonanej kupujúcim na tomto e-shope, požadovať od takéhoto kupujúceho platbu vopred.

Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy

Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy akýmkoľvek jednoznačným vyhlásením urobeným voči predávajúcemu do 30 dní od prevzatia tovaru alebo posledného kusu tovaru (ak je v rámci jednej objednávky dodávaných viac kusov tovaru, ktoré sú dodávané samostatne), položky alebo časti dodávky tovaru (ak sa tovar skladá z niekoľkých položiek alebo častí), alebo prvej dodávky pravidelne alebo opakovane dodávaného tovaru, a to bez ohľadu na spôsob prevzatia tovaru či vykonania platby. Uvedená lehota je určená na to, aby sa kupujúci v primeranom rozsahu oboznámil s povahou, vlastnosťami a funkčnosťou tovaru.

Kupujúci je oprávnený od zmluvy odstúpiť aj kedykoľvek pred dodaním tovaru.

Odstúpenie od zmluvy kupujúci predávajúcemu zašle alebo odovzdá v 30-dňovej lehote. Kupujúci nemusí uvádzať dôvod, pre ktorý od zmluvy odstúpuje. Na uľahčenie komunikácie je vhodné v odstúpení uviesť dátum nákupu či číslo zmluvy/predajného dokladu, bankové spojenie a zvolený spôsob vrátenia tovaru.

Predávajúci je povinný kupujúcemu vrátiť sumu plne zodpovedajúcu cene tovaru a zaplateným nákladom na jeho dodanie bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy, a to rovnakým spôsobom, akým platbu od kupujúceho prijal. Ak predávajúci ponúka v rámci určitého spôsobu dodania tovaru niekoľko možností, je povinný kupujúcemu nahradiť najlacnejšiu z nich. V prípade, že bol kupujúcemu tovar dodaný predávajúcim zdarma, potom kupujúci nemá nárok na náhradu poštovného. Najneskôr v rovnakej lehote je kupujúci povinný predávajúcemu zaslať alebo odovzdať zakúpený tovar, to neplatí, ak mu predávajúci ponúkol, že si tovar sám vyzdvihne. Tovar by

mal byť vrátený predávajúcemu (nie na dobierku) kompletný, najlepšie v pôvodnom obale. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru v dôsledku nakladania s týmto tovarom inak, než je nutné na oboznámenie sa s povahou, vlastnosťami a funkčnosťou tovaru. Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci.

Ak kupujúci vracia tovar osobne v prevádzke predávajúceho, vráti predávajúci vyššie uvedené platby do 7 dní od odstúpenia od zmluvy kupujúcemu.

Predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, než dostane tovar alebo než kupujúci preukáže, že tovar predávajúcemu odoslal.

Ak dôjde pri vrátenom tovare k zníženiu hodnoty tovaru v dôsledku nakladania s týmto tovarom inak, než je nutné na oboznámenie sa s povahou, vlastnosťami a funkčnosťou tovaru, je predávajúci oprávnený voči kupujúcemu uplatniť nárok na náhradu zníženia hodnoty tovaru a započítať ho na vracanu sumu.

Výnimky:

Kupujúci nemôže odstúpiť v prípadoch uvedených v ustanovení § 1837 OZ, právo na odstúpenie od zmluvy nemožno uplatniť najmä pri zmluvách:

- na dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči, po tom, ako sa začalo s plnením, v prípade plnenia za odplatu, ak sa začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom kupujúceho pred uplynutím lehoty na odstúpenie a kupujúci bol poučený, že tým právo na odstúpenie zaniká a predávajúci mu poskytol potvrdenie podľa zákona;
- o poskytovaní služieb, ak boli v plnom rozsahu poskytnuté, v prípade plnenia za odplatu, iba ak sa začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom kupujúceho pred uplynutím lehoty na odstúpenie a podnikateľ pred uzatvorením zmluvy poučil kupujúceho, že poskytnutím plnenia zaniká právo odstúpiť od zmluvy;
- na dodávku služieb alebo tovaru, ktorých cena závisí od výkyvov finančného trhu nezávisle od vôle predávajúceho a ku ktorým môže dôjsť počas lehoty na odstúpenie od zmluvy;
- na dodávku alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzatvorenia zmluvy s tým, že dodanie je možné uskutočniť až po uplynutí 30 dní a ktorých skutočná hodnota závisí od výkyvov trhu nezávisle od vôle predávajúceho;
- na dodávku tovaru vyrobeného podľa požiadaviek kupujúceho alebo prispôsobeného jeho osobným potrebám;

- na dodávku tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze alebo tovaru s krátkou dobou spotreby;
- na dodávku tovaru, ktorý bol po dodaní vzhľadom na svoju povahu nenávratne zmiešaný s iným tovarom;
- na dodávku tovaru v zapečatenom obale, ktorý z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov nie je vhodné vrátiť po tom, ako ho kupujúci porušil;
- na dodávku zvukových či obrazových nahrávok alebo počítačových programov v zapečatenom obale, ak ho kupujúci porušil;
- na dodávku novín, časopisov alebo periodík s výnimkou zmlúv o predplatnom na ich dodávanie

Vzor formulára na odstúpenie od zmluvy je dostupný [TU](#).

Predávajúci je oprávnený od zmluvy odstúpiť kedykoľvek pred dodaním tovaru, ak nie je objektívne schopný z dôvodov na strane tretích osôb dodať kupujúcemu tovar v lehote primeranej okolnostiam a/alebo ak vyjde najavo, že kupujúci porušil už skôr uzatvorenú zmluvu s predávajúcim.

Predávajúci zároveň kupujúceho upozorňuje, že zmluva nie je uzatvorená, ak existujú oprávnené pochybnosti o skutočnej identite kupujúceho alebo v prípade zjavných chýb v uvádzaných informáciách o tovare alebo cene.

Ak je spolu s tovarom poskytnutý kupujúcemu darček, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená s rozvázovacou podmienkou, že ak dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy v rámci tohto bodu obchodných podmienok kupujúcim, stráca darovacia zmluva týkajúca sa takéhoto darčeka účinnosť a kupujúci je povinný spolu s tovarom vrátiť predávajúcemu aj poskytnutý darček.

Práva a povinnosti z vadného plnenia

Akosť pri prevzatí

Ak má tovar pri prevzatí nedostatky (napr. nezodpovedá dohodnutému opisu, druhu, množstvu, akosti, funkčnosti, kompatibilite, interoperabilite a iným dohodnutým vlastnostiam, nie je vhodný na účel, na ktorý ho kupujúci požaduje a s ktorým predávajúci súhlasil, nie je dodaný s dohodnutým príslušenstvom, pokynmi na použitie vrátane návodu na montáž alebo inštaláciu; nie je vhodný na

obvyklý alebo dohodnutý účel, nezodpovedá obvyklým vlastnostiam vecí rovnakého druhu množstvom, akosťou, životnosťou, funkčnosťou, kompatibilitou a bezpečnosťou, ktoré môže kupujúci rozumne očakávať, a to

aj s ohľadom na verejné vyhlásenia urobené predávajúcim alebo inou osobou v tom istom zmluvnom reťazci, najmä reklamou alebo označením; nie je kompletný, t. j. nie je dodaný s príslušenstvom vrátane obalu, návodu na montáž či iných pokynov, ktoré mohol kupujúci rozumne očakávať alebo iným zákonným, zmluvným alebo aj predzmluvným parametrom), ide o vady tovaru, za ktoré predávajúci zodpovedá.

Zodpovednosť za vady tovaru uvedené v § 2161 ods. 2 OZ sa nepoužije, ak predávajúci kupujúceho pred uzatvorením zmluvy osobitne upozornil, že sa niektorá vlastnosť veci líši a kupujúci s tým pri uzatváraní zmluvy výslovne súhlasil.

Kupujúci môže u predávajúceho vytknúť vadu najneskôr do dvoch rokov od prevzatia tovaru a uplatniť nárok na bezplatné odstránenie vady podľa svojej požiadavky buď opravou, alebo dodaním novej veci bez väd, ibaže je zvolený spôsob odstránenia vady nemožný alebo v porovnaní s druhým neprimerane nákladný; to sa posúdi najmä s ohľadom na význam vady, hodnotu, ktorú by vec mala bez vady, a či môže byť druhým spôsobom odstránená bez značných ťažkostí pre kupujúceho.

Predávajúci môže odmietnuť vadu odstrániť (opravou alebo dodaním novej veci), ak je to nemožné alebo neprimerane nákladné najmä s ohľadom na význam vady a hodnotu, ktorú by vec mala bez vady. V takom prípade, ak kupujúci vadu vytkol oprávnene, má kupujúci právo požadovať zľavu z kúpnej ceny, alebo ak vada nie je nevýznamná, právo od zmluvy odstúpiť.

Pri kúpe použitej veci môže predávajúci skrátiť lehotu na uplatnenie práva z vadného plnenia až na jeden rok od prevzatia.

Počas jedného roka od prevzatia tovaru sa predpokladá, že vada tovaru existovala už pri prevzatí tovaru, ibaže to povaha veci alebo vady vylučuje. Táto doba neplynie po dobu, počas ktorej kupujúci nemôže vec používať, v prípade, že vadu vytkol oprávnene.

Práva z vadného plnenia kupujúcemu nepatria, ak vadu sám spôsobil. Vadou veci nie je opotrebenie veci jej obvyklým používaním.

Pri predávanom použitom tovare predávajúci nezodpovedá za vady tovaru zodpovedajúce miere doterajšieho používania alebo opotrebenia.

Predávajúci zodpovedá za vady v dobe použiteľnosti uvedenej v reklame, na obale tovaru alebo v pripojenom návode.

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu aj za vadu spôsobenú nesprávnou montážou alebo inštaláciou, ktorá bola podľa zmluvy vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť. To platí aj v prípade, že montáž alebo inštaláciu vykonal kupujúci a vada vznikla v dôsledku nedostatku v návode, ktorý k nej poskytol predávajúci alebo poskytovateľ digitálneho obsahu alebo služby digitálneho obsahu, ak ide o vec s digitálnymi vlastnosťami.

Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi vlastnosťami, predávajúci zabezpečí, že budú kupujúcemu poskytované dohodnuté aktualizácie digitálneho obsahu alebo služby digitálneho obsahu a zároveň, že popri dohodnutých aktualizáciách budú kupujúcemu poskytované aktualizácie, ktoré sú nevyhnutné, aby si vec po prevzatí zachovala vlastnosti podľa § 2161 OZ (akosť pri prevzatí), a bude na ich dostupnosť upozornený po dobu dvoch rokov, ak majú byť podľa zmluvy digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu poskytované sústavne po určitú dobu, a ak je dohodnuté poskytovanie po dobu dlhšiu ako dva roky, po celú túto dobu, a/alebo po dobu, počas ktorej to kupujúci môže rozumne očakávať, ak majú byť podľa zmluvy digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu poskytnuté jednorazovo.

To neplatí, ak predávajúci kupujúceho pred uzatvorením zmluvy osobitne upozornil, že aktualizácie poskytované nebudú a kupujúci s tým pri uzatváraní zmluvy výslovne súhlasil.

Ak kupujúci nevykoná aktualizáciu v primeranom čase, nemá práva z vady, ktorá vznikla iba v dôsledku nevykonanej aktualizácie. To neplatí v prípade, že kupujúci nebol upozornený na aktualizáciu alebo na dôsledky jej nevykonania alebo aktualizáciu nevykoná či ju vykonal nesprávne v dôsledku nedostatku v návode.

Ak majú byť podľa zmluvy digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu poskytované sústavne po určitú dobu a ak sa vada prejaví alebo vyskytne v tejto dobe, potom sa má za to, že digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu sú poskytované vadne.

Ak sa vada prejaví opakovane alebo ak je vada podstatná, môže kupujúci uplatniť právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy. Kupujúci však nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je vada veci nevýznamná. Ďalšie dôvody na uplatnenie práva na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy sú uvedené v bode 6 Vybavenie reklamácie.

Predávajúci sa zaväzuje poskytnúť kupujúcemu nad rámec zodpovednosti za vady pri prevzatí tovaru taktiež zmluvnú záruku v trvaní najmenej 24 mesiacov. V prípade zmluvnej záruky predávajúci vydá kupujúcemu najneskôr pri prevzatí tovaru potvrdenie o záruke za akosť (záručný list) v textovej podobe podľa § 2174a OZ.

Ak sa predávajúci zaručí, že si vec po určitú dobu pri obvyklom používaní zachová svoje funkcie a výkonnosť, platí, že má kupujúci zo záruky aspoň právo na dodanie novej veci bez väd alebo na opravu veci. Tieto účinky má aj uvedenie záručnej doby alebo doby použiteľnosti veci na obale veci.

Vybavenie reklamácie

Kupujúci by mal uplatniť reklamáciu u predávajúceho alebo osoby určenej na opravu bez zbytočného odkladu od zistenia nedostatku. Kupujúci pri uplatnení reklamácie uvedie svoje kontaktné údaje, opis vady a požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie.

Formulár na stiahnutie [TU](#).

V prípade, že má predávajúci prevádzku, potom zabezpečí v prevádzke počas celej prevádzkovej doby prítomnosť pracovníka povereného vybavovaním reklamácií.

Kupujúci je povinný preukázať nákup tovaru (najlepšie dokladom o kúpe). Lehota na vybavenie reklamácie plyní od okamihu uplatnenia (oznámenia) reklamácie. Kupujúci odovzdá či doručí tovar predávajúcemu alebo na miesto určené na opravu súčasne alebo následne po uplatnení reklamácie. Tovar by mal byť pri preprave zabalený vo vhodnom obale, aby nedošlo k jeho poškodeniu, mal by byť čistý a kompletný.

Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie písomné potvrdenie, v ktorom uvedie dátum, kedy kupujúci reklamáciu uplatnil, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje a kontaktné údaje kupujúceho na účely poskytnutia informácie o vybavení reklamácie. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na iné osoby určené na vykonanie opravy.

Predávajúci odstráni vadu v primeranom čase po jej vytknutí tak, aby tým kupujúcemu nespôsobil značné ťažkosti, pričom sa zohľadní povaha veci a účel, na ktorý kupujúci vec kúpil. Reklamáciu vrátane odstránenia vady predávajúci vybaví a kupujúceho informuje o vybavení reklamácie na uvedené kontaktné údaje najneskôr do 14 dní od jej uplatnenia, ak sa s kupujúcim písomne nedohodnú na dlhšej lehote. V prípade, že predávajúci reklamáciu v uvedenej lehote nevybaví vrátane vyrozumenia kupujúceho o vybavení reklamácie, má kupujúci po uplynutí tejto lehoty právo odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu.

Ak je predmetom záväzku poskytnutie digitálneho obsahu vrátane digitálneho obsahu dodaného na hmotnom nosiči alebo služby digitálneho obsahu, musí byť reklamácia vybavená v primeranom čase s prihliadnutím na povahu digitálneho obsahu alebo služby digitálneho obsahu a na účel, na ktorý ich kupujúci požadoval.

Ak predávajúci odmietne odstrániť vadu veci a/alebo ju neodstráni podľa § 2170 ods. 1 a 2 OZ, a/alebo je z vyhlásenia predávajúceho či okolností zjavné, že vada nebude odstránená v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od zmluvy. Kupujúci však nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je vada veci nevýznamná; má sa za to, že vada nie je nevýznamná.

Doba na uplatnenie práva z vadného plnenia sa predlžuje o dobu, počas ktorej nemohol kupujúci v prípade oprávnenej reklamácie tovar používať.

Pri oprávnenej reklámii patrí kupujúcemu náhrada účelne vynaložených nákladov.

Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na iné osoby určené na vykonanie opravy.

Ochrana osobných údajov

Správcom osobných údajov poskytnutých na účely plnenia predmetu zmluvy je predávajúci.

Identifikačné a kontaktné údaje správcu

Názov: Novaline, s.r.o.
Sídlo: Čechova 1295, Rosice 66501
IČO: 28293355
DIČ: CZ28293355
Telefón: 734322587
E-mail: info@novaline.cz
Kontaktná adresa: Čechova 1295, Rosice 665 01

Účel spracúvania, rozsah osobných údajov a právny základ spracúvania

Kupujúci berie na vedomie, že na účely uzatvorenia kúpnej zmluvy, jej následného plnenia (spracovanie objednávky, zabezpečenie vyskladnenia a doručenia tovaru) a prípadného riešenia práv z vadného plnenia (reklamácií) správca spracuje a uchová v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679, všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov (ďalej len GDPR), jeho osobné údaje v nasledujúcom rozsahu: meno, priezvisko, adresa, e-mail, telefónne číslo

Právnym základom spracúvania osobných údajov je v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. b) GDPR plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je kupujúci.

Kategórie príjemcov/príjemcovia osobných údajov

Správca sa zaväzuje osobné údaje kupujúceho neposkytnúť iným subjektom než nasledujúcim spracovateľom/správcom:

- zmluvnému dopravcovi, ktorého si kupujúci zvolí v objednávkovom formulári, na účely dodania tovaru. Zoznam dopravcov [TU](#). Údaje budú poskytnuté v nasledujúcom rozsahu: meno, priezvisko, adresa, e-mail, telefónne číslo;
- prevádzkovateľovi portálu Heureka.cz na účely generovania a zasielania dotazníkov spokojnosti s nákupom v rámci programu Ověřeno zákazníky, do ktorého je internetový obchod zapojený. Právnym základom spracúvania je v tomto prípade v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. f) GDPR oprávnený záujem správcu, ktorý spočíva v zisťovaní spokojnosti kupujúceho s nákupom u správcu. Zasielanie dotazníkov sa týka všetkých kupujúcich, ktorí neodmietli zasielanie obchodných oznámení v zmysle § 7 ods. 3 zákona o niektorých službách informační společnosti (č. 480/2004 Sb.), a vykonáva sa po každom nákupe v internetovom obchode. Prevádzkovateľ portálu Heureka.cz je oprávnený odovzdať e-mailovú adresu použiť výhradne na účely vygenerovania a zaslania dotazníka spokojnosti v zmysle Podmienok programu Ověřeno zákazníky dostupných [TU](#). Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Ověřeno zákazníky môže kupujúci kedykoľvek vzniesť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade námietky nebude dotazník kupujúcemu ďalej zasielaný.
- prevádzkovateľovi portálu zboží.cz, ktorým je Seznam.cz, a.s., na účely generovania a zasielania dotazníkov spokojnosti s nákupom zo strany zákazníka. Právnym základom spracúvania je v tomto prípade v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. f) GDPR oprávnený záujem správcu, ktorý spočíva v zisťovaní spokojnosti kupujúceho s nákupom u správcu. Zasielanie dotazníkov sa týka všetkých kupujúcich, ktorí

neodmietli zasielanie obchodných oznámení v zmysle § 7 ods. 3 zákona o niektorých službách informačnej spoločnosti (č. 480/2004 Sb.), a vykonáva sa po každom nákupe v internetovom obchode.

Prevádzkovateľ portálu zbozi.cz je oprávnený odovzdať e-mailovú adresu použiť výhradne na účely vygenerovania a zaslania dotazníka spokojnosti v zmysle Podmienok dostupných [TU](#). Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov môže kupujúci kedykoľvek vzniesť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade námietky nebude dotazník kupujúcemu ďalej zasielaný. d) vydavateľovi platobnej karty v prípade platby prostredníctvom platobnej karty, a to na účely možnej výnimky TRA (Transaction Risk Analysis), ktorá umožňuje jednoduchší nákupný proces, a z titulu oprávneného záujmu predávajúceho na spracovaní transakcie, pričom údaje môžu byť poskytnuté

v nasledujúcom rozsahu: meno, priezvisko, e-mail, telefónne číslo, fakturačná adresa, dodacia adresa.

Doba uchovávania

Osobné údaje budú správcom uložené po dobu nutnú na splnenie zmluvy (spracovanie objednávky, vyskladnenie a doručenie tovaru) a ďalej po dobu zákonnej záruky (24 mesiacov od prevzatia tovaru) či po dobu poskytnutej zmluvnej záruky.

Kupujúci berie na vedomie, že správca má podľa § 31 zákona o účtovníctví (č. 563/1991 Sb.) povinnosť uchovávať účtovné doklady a účtovné záznamy (faktúry) po dobu 5 rokov počínajúc koncom účtovného obdobia, ktorého sa týkajú. Správca má tiež povinnosť vyplývajúcu z § 47 zákona o správě daní a poplatků (č. 337/1992 Sb.) uchovávať faktúru po dobu 3 rokov od konca zdaňovacieho obdobia, v ktorom vznikla daňová povinnosť súvisiaca s faktúrou. Faktúra obsahuje nasledujúce osobné údaje: meno, priezvisko a adresu.

V prípade, že je predávajúci platiteľom DPH, potom kupujúci berie taktiež na vedomie, že správca má podľa § 35 zákona o dani z pridanej hodnoty (č. 235/2004 Sb.) povinnosť uchovávať daňové doklady po dobu 10 rokov od konca zdaňovacieho obdobia, v ktorom sa plnenie uskutočnilo. Daňový doklad obsahuje nasledujúce osobné údaje: meno, priezvisko a adresu.

Práva kupujúceho vo vzťahu k osobným údajom

Kupujúci ďalej berie na vedomie, že podľa článkov 15 až 21 GDPR má právo:

- a) na prístup k osobným údajom, ktorý pozostáva z práva získať od správcu potvrdenie, či osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, sú alebo nie sú spracúvané, a ak je to tak, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a k informáciám vymedzeným v článku 15 GDPR;
- b) na opravu nepresných osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, ďalej s prihliadnutím na účely spracúvania má kupujúci právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj poskytnutím dodatočného vyhlásenia podľa článku 16 GDPR;
- c) na výmaz („právo byť zabudnutý“), ktorý spočíva v tom, že správca bez zbytočného odkladu vymaže osobné údaje, ktoré sa kupujúceho týkajú, hneď ako už nebudú potrebné na účely plnenia zmluvy, ak neexistuje iný zákonný dôvod na ich ďalšie spracúvanie;
- d) na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípadoch vymedzených článkom 18 GDPR;
- e) na prenosnosť údajov podľa podmienok článku 20 GDPR;
- f) vzniesť námietku proti spracúvaniu osobných údajov podľa článku 21 GDPR.

Správca poskytne kupujúcemu na žiadosť informácie o prijatých opatreniach v každom prípade najneskôr do 15 dní od prijatia žiadosti.

Správca sa zaväzuje poskytnúť kupujúcemu v prípade, že využije svoje právo na prístup k osobným údajom, bezplatne okrem prvej kópie spracúvaných osobných údajov aj bezplatnú druhú kópiu, ak o ňu kupujúci požiada.

V prípade pochybností o spracúvaní osobných údajov má kupujúci právo obrátiť sa na Úrad pro ochranu osobních údajů, ktorý je v tejto oblasti dozorným orgánom, a podať mu sťažnosť.

Predávajúci umožní nákup bez registrácie, pričom údaje neregistrovaných kupujúcich využije výhradne na plnenie predmetu zmluvy, nie na marketingové či obchodné účely.

Riešenie sporov

Vzájomné spory medzi predávajúcim a kupujúcim riešia všeobecné súdy.

Kupujúci má podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (č. 634/1992 Sb.) právo na mimosúdne riešenie sporu zo spotrebiteľskej zmluvy. Subjektom, ktorý je oprávnený mimosúdne riešenie sporu vykonávať, je Česká obchodní inspekce. Bližšie informácie sú dostupné na webových stránkach www.coi.cz.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína výlučne na návrh kupujúceho, a to iba v prípade, že sa spor nepodarilo s predávajúcim vyriešiť priamo. Návrh možno podať najneskôr do 1 roka odo dňa, keď kupujúci uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, u predávajúceho prvýkrát.

Kupujúci má právo začať mimosúdne riešenie sporu online prostredníctvom platformy ODR dostupnej na webovej stránke ec.europa.eu/consumers/odr/.

Predávajúci sa zaväzuje usilovať prednostne o mimosúdne riešenie sporov s kupujúcim, ak ho kupujúci neodmietne. Mimosúdne urovanie sporov možno vykonať aj prostredníctvom služby VašeStížnosti.cz na webovej stránke www.vasestiznosti.cz.

Tento postup nie je mediáciou podľa zákona o mediácii (č. 202/2012 Sb.) ani rozhodcovským konaním podľa zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů (č. 216/1994 Sb.) a jeho využitím nie je dotknuté oprávnenie strán obrátiť sa so svojím nárokom na Českú obchodní inspekci či na súd.

Po dobu trvania rokovania o mimosúdnom urovaní sporu neplynú ani nezačnú plynúť premlčacie a prekluzívne lehoty podľa občanského zákoníku, kým jedna zo strán sporu výslovne neodmietne v rokovaní pokračovať.

Dozor nad dodržiavaním povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (č. 634/1992 Sb.) vykonáva Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Vybavovanie sťažností kupujúcich zabezpečuje predávajúci prostredníctvom elektronickej adresy info@novaline.cz. Informáciu o vybavení sťažnosti zašleme na elektronickú adresu kupujúceho.

Ostatné

Spätný odber elektrozariadení a iných výrobkov

V prípade, že predávajúci predáva tovar, ktorý podlieha spätnému odberu elektrozariadení a iných výrobkov, potom platí nižšie uvedené:

Predávajúci zabezpečuje spätný odber elektrozariadení z domácností a oddelený zber elektroodpadu, batérií a akumulátorov v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

Kupujúci je oprávnený odovzdať staré elektrozariadenie pri nákupe nového obdobného elektrozariadenia alebo batérií či akumulátorov v prevádzke predávajúceho. Kupujúci je tiež oprávnený vrátiť elektrozariadenie, elektroodpad či batérie alebo akumulátory v zberniciach určených na zber uvedeného odpadu v príslušnej obci.

Predávajúci ďalej zabezpečuje spätný odber elektrozariadení od domácností zdarma priamo v domácnosti, ak si kupujúci objedná tovar podobného typu a použitia. Spätný odber sa vzťahuje na elektrozariadenia v počte zodpovedajúcom objednanému tovaru.

Elektrozariadenia, elektroodpad, batérie ani akumulátory nesmú byť odstraňované spolu so zmesovým odpadom, ale musia byť odkladané na miestach na to určených, t. j. v zberných dvoroch alebo na miestach ich spätného odberu, napríklad na miestach uvedených vyššie. Uvedené zariadenia a odpady budú ďalej využité na výrobu nových zariadení. Nebezpečné a škodlivé látky z týchto zariadení a odpadov môžu poškodiť životné prostredie či ľudské zdravie.

Záverečné ustanovenia

Ostatné tu neuvedené záležitosti sa riadia občanským zákoníkom (č. 89/2012 Sb.), zákonom o ochrane spotrebiteľa (č. 634/1992 Sb.) a ďalšími právnymi predpismi, v znení neskorších právnych predpisov.

Zmluva a súvisiace otázky sa riadia českým právom.

Zmeny obchodných podmienok v inej než obojstranne odsúhlasenej písomnej forme sú vylúčené. Kúpna zmluva vrátane podmienok je predávajúcim archivovaná v elektronickej podobe bez možnosti prístupu kupujúceho. Napriek tomu všetky písomnosti, pri ktorých zákon vyžaduje textovú podobu, dostane

kupujúci e-mailom, čím bude mať zabezpečený trvalý prístup k nezmeneným písomnostiam.
Odporúčame tieto písomnosti, najmä objednávku a obchodné podmienky, uložiť na neskoršie použitie.

Tieto obchodné podmienky sú účinné od **13.03.2026**.

Obchodné podmienky na stiahnutie v [pdf](#).