

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

OBSAH

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov
2. Objednávka
3. Storno objednávky
4. Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy
5. Cenové podmienky
6. Poštovné a balné
7. Platobné podmienky
8. Dodacie podmienky
9. Odstúpenie od zmluvy / Výmena / Reklamácia – Online výmena a vrátenie - Formulár
10. Záručné podmienky a záručná doba
11. Ochrana osobných údajov
12. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť za nemožnosť plnenia
13. Kupóny a darčekové poukazy
14. Záverečné ustanovenia

1. Článok I: Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti Bohdal RAJ, s. r. o., so sídlom na Limbová 1A, 831 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 53 254 101, IČ DPH: SK 2121404890, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 149877/B, poštová adresa: Limbová 1A, 831 01 Bratislava (ďalej len „Predávajúci“) a kupujúceho (ďalej len „Kupujúci“) pri kúpe tovaru ponúkaného Predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke Predávajúceho www.nektaren.sk (ďalej len „nektaren.sk“) a sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Kupujúcim a Predávajúcim na diaľku prostredníctvom elektronického obchodu na internete (ďalej len „Kúpna zmluva“). (Predávajúci a Kupujúci spolu ďalej len „Zmluvné strany“).
- 1.2. Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27
- 1.3. Tieto VOP platia na území Slovenskej republiky pre kúpu tovaru objednaného prostredníctvom elektronického obchodu (ďalej len „E-obchod“) na internetovej stránke www.nektaren.sk a bližšie upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán.

- 1.4. VOP vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na nektaren.sk a sú dostupné jednak na stránke nektaren.sk ako aj v sídle Predávajúceho.
- 1.5. Kupujúcim sa pre účely týchto VOP rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá si elektronicky objedná tovar prostredníctvom E-obchodu na internetovej stránke nektaren.sk, a to bez ohľadu na to, či si pri objednávke vytvorí používateľský účet (zaregistruje sa), alebo objednávku uskutoční bez registrácie ako neregistrovaný (host'ovský) zákazník. Registrácia nie je podmienkou uskutočnenia objednávky. Ak sa Kupujúci rozhodne zaregistrovať, registrácia prebieha vyplnením a odoslaním príslušného registračného formulára na stránke nektaren.sk. Kupujúci je povinný uviesť správne, úplné a pravdivé údaje. Tieto údaje je Kupujúci povinný v prípade ich zmeny bezodkladne aktualizovať, pretože ich správnosť má bezprostredný vplyv na vybavenie objednávky a dodanie tovaru Kupujúcemu zo strany Predávajúceho.
- 1.6. Ak Kupujúci:
 - 1.6.1. je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, teda ak sa jedná o Kupujúceho, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, riadia sa vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi právnymi predpismi.
 - 1.6.2. nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, vzťahy medzi Kupujúcim a Predávajúcim, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Tejto osobe neprináležia práva spotrebiteľa podľa platných právnych predpisov.
- 1.7. Práva Kupujúceho ako spotrebiteľa vo vzťahu k Predávajúcemu vyplývajúce zo zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov zostávajú týmito VOP nedotknuté.
- 1.8. Elektronickou objednávkou sa rozumie odoslaný elektronický formulár, obsahujúci informácie o Kupujúcom, zoznam objednaného tovaru z ponuky E-obchodu na internetovej stránke nektaren.sk a celkovú cenu tohto tovaru, príp. cenu za poštovné, spracovaný systémom E-obchodu.
- 1.9. Tovarom sa rozumejú všetky produkty uvedené v platnom cenníku Predávajúceho na internetovej stránke nektaren.sk.
- 1.10. Kontaktné údaje Predávajúceho pre Kupujúcich: RAJ zdravia, s. r. o, Limbová 1A, 83101, Tel.: +421 2 0340719, e-mail: nektaren@rajzdravia.sk.

- 1.11. Proces registrácie Kupujúceho, elektronické objednanie tovaru a uskutočnenie platby za tovar elektronicky objednaný ako aj spracovanie osobných údajov Kupujúceho je chránené a zabezpečené prostredníctvom SSL certifikátu.

2. Článok II: Objednávka

- 2.1. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov požadovaných v objednávkovom formulári, a to bez ohľadu na to, či Kupujúci uskutoční objednávku ako registrovaný alebo ako neregistrovaný (host'ovský) zákazník.
- 2.2. Za podstatné náležitosti elektronickej objednávky sa považujú:
 - 2.2.1. Identifikácia Kupujúceho, t.j. obchodné meno alebo meno a priezvisko, sídlo/bydlisko, IČO, DIČ, kontakt (telefónne číslo a e-mailová adresa);
 - 2.2.2. Kód objednávaného tovaru podľa katalógu alebo tiež jeho popis;
 - 2.2.3. Množstvo objednávaného tovaru;
 - 2.2.4. Adresa miesta dodania tovaru (ak nebude tento údaj uvedený, má sa za to, že tovar má byť dodaný na adresu sídla/bydliska Kupujúceho);
 - 2.2.5. Okamih dodania tovaru (deň, hodina), ak sa Kupujúci dohodne s Predávajúcim odlišne ako je uvedené vo VOP;
 - 2.2.6. Meno a priezvisko osoby oprávnenej k prevzatiu dodávaného tovaru (ak nebude tento údaj uvedený, má sa za to, že k prevzatiu dodávaného tovaru je oprávnený Kupujúci, prípadne akýkoľvek jeho zamestnanec alebo Kupujúcim splnomocnená osoba).
- 2.3. Ak nebude objednávka obsahovať náležitosti podľa predchádzajúceho článku, je považovaná za neúplnú. Predávajúci sa v takom prípade pokúsi kontaktovať Kupujúceho a vyzvať ho k odstráneniu nedostatkov elektronickej objednávky a jej prípadnému spresneniu a/alebo doplneniu. Okamihom doručenia údajov spresňujúcich a/alebo doplňujúcich elektronickej objednávku Predávajúcemu sa elektronickej objednávke považuje za úplnú.
- 2.4. Prijatá elektronickej objednávka je považovaná za návrh Kúpnej zmluvy a je záväzná.

- 2.5. Kúpna zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim vzniká na základe záväzného potvrdenia elektronickej objednávky v systéme. Predávajúci je povinný potvrdiť e-mailovou správou (na e-mailovú adresu Kupujúceho uvedenú v elektronickej objednávke) obsah elektronickej objednávky Kupujúceho, a to bezodkladne po jej doručení Predávajúcemu, najneskôr do 24 hodín od doručenia objednávky, inak platí, že k uzavretiu Kúpnej zmluvy medzi Zmluvnými stranami nedošlo.
- 2.6. Kupujúci, ktorým je podnikateľ, je povinný skontrolovať, či mu v uvedenej lehote bolo doručené potvrdenie objednávky, a to aj v iných priechinkoch e-mailového konta, ako napríklad v spame, a takisto aj obsah elektronickej objednávky uvedený v e-mailovej správe Predávajúcim. V prípade zistenia nezrovnalostí týkajúcich sa obsahu elektronickej objednávky potvrdenej zo strany Predávajúceho, je Kupujúci povinný o tom upovedomiť Predávajúceho prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu nektaren@rajzdravia.sk.
- 2.7. Predmetom uzatvorenej Kúpnej zmluvy je záväzok Predávajúceho dodať Kupujúcemu tovar na určené miesto dodania v dohodnutom množstve, cene, kvalite a termíne a záväzok Kupujúceho tovar v mieste dodania v dohodnutom čase prevziať a zaplatiť zaň v dohodnutom termíne splatnosti kúpnu cenu a poštovné, ak povinnosť zaplatiť poštovné vyplýva z Kúpnej zmluvy.
- 2.8. Kupujúci súhlasí s tým, že súčasťou objednávky je jeho povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar, pričom uvedenú skutočnosť výslovne potvrdzuje pri odosielaní elektronickej objednávky, kde je uvedené, že sa jedná o objednávku s povinnosťou platby.
- 2.9. Akákoľvek zmena objednávky po uzavretí Kúpnej zmluvy je možná len po vzájomnej dohode Kupujúceho a Predávajúceho.
- 2.10. Predávajúci nezodpovedá za omeškanie dodávky a za škodu, ktorá bola spôsobená dôsledkom toho, že Kupujúci pri registrácii nezadal všetky požadované údaje a/alebo vyplnil registračný formulár chybné. Predávajúci tiež nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená Kupujúcemu dôsledkom toho, že Kupujúci zabudol svoje prístupové heslo a/alebo sa prístupové heslo Kupujúceho dostalo do rúk nepovolanych osôb bez pričinenia Predávajúceho.

3. Článok III: Storno objednávky

- 3.1. Kupujúci má právo stornovať elektronickej objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany Predávajúceho.

3.2. Predávajúci si vyhradzuje právo neprijat' (zrušiť) objednávku alebo jej časť, o čom Predávajúci Kupujúceho upovedomí, a to v týchto prípadoch:

3.2.1. V prípade objednávky na dobierku, ak objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť najmä pre chybné uvedené telefónne číslo, nedostupnosť, Kupujúci neodpovedá na e-maily atď.

3.2.2. Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, Predávajúci bude bez zbytočného odkladu kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že Kupujúci neprijme navrhnutú dohodu zo strany Predávajúceho a zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet v lehote 14-tich kalendárnych dní odo dňa zrušenia objednávky Predávajúcim, pokiaľ sa Predávajúci a Kupujúci nedohodnú inak.

4. Spotrebiteľské zmluvy a poučenie spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy

4.1. Tento článok 4 sa vzťahuje výlučne na Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom.

4.2. V prípade, keď je Kúpna zmluva uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (v tomto prípade elektronický obchod na internete), je Kupujúci oprávnený od zmluvy odstúpiť aj bez udania dôvodu, a to do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim. Iba v prípade, pokiaľ by Predávajúci neodovzdal Kupujúcemu informácie, ktoré je podľa príslušných ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa povinný odovzdať, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch od prevzatia tovaru. Ak sú informácie riadne odovzdané Kupujúcemu zo strany Predávajúceho v priebehu 12 mesiacov od prevzatia tovaru, dochádza k ukončeniu 12 mesačnej doby a začína odo dňa dodatočného splnenia informačnej povinnosti Predávajúceho plynúť doba tridsiatich dní. Kupujúci však nemôže odstúpiť od zmlúv vymenovaných v príslušných ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa upravujúcich výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy.

4.3. Oznámenie Kupujúceho o odstúpení od Kúpnej zmluvy musí byť Predávajúcemu odoslané do skončenia doby pre odstúpenie od Kúpnej zmluvy a zároveň v lehote najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy musí byť Predávajúcemu zo strany Kupujúceho odoslaný kompletný tovar so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli Kupujúcemu dodané. Pre rýchle vybavenie vecí je nutné vrátiť tovar na rovnakú adresu Predávajúceho, ktorá je v dokladoch k tovaru uvedená ako miesto, z ktorého bol tovar Kupujúcemu odoslaný. Lehota na vrátenie tovaru sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Kupujúci môže v uvedenej lehote tovar vrátiť aj osobne, a to na adrese sídla Predávajúceho.

- 4.4. **Online uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy.** Predávajúci na svojom online rozhraní (nektaren.sk) sprístupní Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, funkciu na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku. Táto funkcia je označená slovným spojením „odstúpiť od zmluvy tu“ a je v online rozhraní zreteľne zobrazená a pre spotrebiteľa ľahko a nepretržite dostupná počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 4.5. Po použití tejto funkcie Kupujúci vyplní meno a priezvisko, identifikačné údaje zmluvy (najmä číslo objednávky a e-mailovú adresu uvedenú v objednávke) a svoju e-mailovú adresu a odstúpenie potvrdí tlačidlom označeným slovami „potvrdiť odstúpenie od zmluvy“. Predávajúci Kupujúcemu bez zbytočného odkladu potvrdí prijatie odstúpenia na trvanlivom nosiči (napríklad e-mailom). Možnosť uplatniť odstúpenie od zmluvy aj iným spôsobom podľa týchto VOP (napríklad listinne alebo prostredníctvom formulára) tým nie je dotknutá.
- 4.6. Odstúpením Kupujúceho od Kúpnej zmluvy v súlade s bodom 4.2 až 4.5 týchto VOP tohto článku sa Kúpna zmluva od začiatku zrušuje. Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť Kupujúcemu najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy cenu zaplatenú za tovar a náklady na doručenie tovaru ku Kupujúcemu, rovnakým spôsobom, ako použil Kupujúci pri svojej platbe, vrátane nákladov, ktoré Kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru, pokiaľ sa Predávajúci a Kupujúci nedohodli inak. Pri odstúpení od zmluvy podľa tohto článku VOP znáša Kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie tovaru, a to aj v prípade nákladov na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. V prípade ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, nemá v súlade s ustanovením príslušných ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nárok na vrátenie ceny za doplnkovú službu, ak je predmetom doplnkovej zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu tejto služby (a to predovšetkým ceny za službu dobierky, po odstúpení od Kúpnej zmluvy budú Kupujúcemu vrátené všetky platby, ktoré ním boli uhradené v súvislosti s uzavretím Kúpnej zmluvy, najmä kúpna cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru ku Kupujúcemu. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si Kupujúci zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim. Platby budú Kupujúcemu vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy bude Predávajúcemu doručené oznámenie o odstúpení Kupujúceho od Kúpnej zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký Kupujúci použil pri platbe, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Platba za zakúpený tovar bude Kupujúcemu uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na adresu Predávajúceho, alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr).

- 4.7. V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok Kupujúcim, Predávajúcim nebude akceptovať odstúpenie od elektronickej objednávky (Zmluvy) a tovar bude vrátený na náklady Kupujúceho naspäť.
- 4.8. Pri odstúpení od Kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, Predávajúcim nie je povinný Kupujúcemu vrátiť zaplatené platby pred tým, ako mu je tovar doručený späť alebo kým Kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť Predávajúcemu.

5. Článok V: Cenové podmienky

- 5.1. Kúpna cena tovarov ponúkaných Predávajúcim prostredníctvom internetovej stránky nektaren.sk je uvedená vždy vedľa vybraného tovaru. Kúpna cena je vždy konečná a uvádza sa vždy s daňou z pridanej hodnoty, ak nie je v prípade Kupujúceho, ktorým je podnikateľ, uvedené inak.
- 5.2. Predávajúcim si vyhradzuje právo jednostranne upraviť (zvýšiť/znížiť) ceny tovarov uvedené na internetovej stránke nektaren.sk s tým, že nové ceny tovarov sú platné momentom ich zverejnenia na internetovej stránke nektaren.sk. Pre Kupujúceho je vždy rozhodujúca cena tovaru uvedená pri tovare v čase odoslania objednávky Predávajúcemu. Prípadné zvýšenie alebo zníženie ceny tovaru Predávajúcim v čase od odoslania objednávky Kupujúcim po doručenie objednaného tovaru alebo v priebehu reklamačného alebo iného konania v súvislosti s vrátením alebo výmenou tovaru nemá vplyv na cenu už objednaného tovaru. Kupujúci si je vedomý, že v prípade zníženia ceny tovaru v čase od odoslania objednávky až po ukončenie prípadného reklamačného alebo iného konania v súvislosti s vrátením alebo výmenou tovaru, nemá nárok na vrátenie časti kúpnej ceny za tovar vo výške rozdielu medzi cenou tovaru v čase odoslania objednávky Predávajúcemu a cenou tovaru v čase po odoslaní objednávky Predávajúcemu. Predávajúcim vyhlasuje, že v prípade jeho jednostranného zvýšenia ceny tovaru až po odoslaní objednávky Kupujúcim Predávajúcemu nemá nárok na úhradu peňažného rozdielu medzi cenou tovaru v čase odoslania objednávky Kupujúcim Predávajúcemu a cenou tovaru v čase po odoslaní objednávky Kupujúcim Predávajúcemu.
- 5.3. V prípade, ak sa na internetovej stránke nektaren.sk objaví pri niektorom tovare cena evidentne chybná, napr. ak ide o tovar bežne dostupný a všeobecne známy a jeho cena sa odlišuje od ceny obvyklej, alebo z dôvodu chyby systému sa pri tovare objaví cena "0 EUR" alebo "1 EUR", Predávajúcim nemá povinnosť prijať objednávku a tovar dodať za cenu chybnú, ale môže Kupujúcemu ponúknuť dodanie tovaru za cenu riadnu.

6. Článok VI: Poštovné a balné

- 6.1. Predávajúci si balné neúčtuje, ak je tovar zabalený štandardným spôsobom potrebným na uchovanie a ochranu tovaru pri preprave.
- 6.2. Výška poštovného za doručenie objednávky v hodnote do 99,99 EUR je účtovaná vo výške 4,00 EUR. Na základe rozhodnutia Predávajúceho sa uvedená výška poštovného môže zmeniť a v tom prípade platia podmienky na určenie výšky poštovného a výška poštovného uvedená na internetovej stránke nektaren.sk v čase odoslania objednávky zo strany Kupujúceho a v potvrdení objednávky zo strany Predávajúceho.
- 6.3. Predávajúci si poštovné, v súvislosti s dodaním tovaru v hodnote nad 100,00 EUR a vyššej neúčtuje, okrem nasledovných prípadov:
 - 6.3.1. ak sa napriek dohode Kupujúceho s kuriérskou službou, nepodarí tovar úspešne dodať v dohodnutom čase a na mieste dodania Kupujúcemu, alebo
 - 6.3.2. ak Kupujúci vráti časť tovaru a hodnota ponechaného tovaru poklesne pod sumu 100,00 EUR.

7. Článok VII: Platobné podmienky

- 7.1. Platby sa vykonávajú v mene euro (EUR), pričom Predávajúci vyžaduje jeden z nasledujúcich spôsobov platby:
 - 7.1.1. PLATBA PRI OSOBNOM ODBERE TOVARU: Pri tomto spôsobe platby Kupujúci uhradza celú sumu za tovar uvedený v elektronickej objednávke pri osobnom odbere tovaru buď v hotovosti alebo platobnou kartou;
 - 7.1.2. PLATBA KARTOU CEZ INTERNET: Po dokončení objednávky bude Kupujúci automaticky presmerovaný na platobnú stránku banky. Platobné údaje potrebné k realizácii platby zadáva Kupujúci priamo na podstránke banky, Predávajúci s údajmi o platobnej karte neprichádza do kontaktu. Predávajúci tovar objednaný Kupujúcim v tomto prípade Kupujúcemu odošle po pripísaní celej ceny za tovar na účet Predávajúceho, prípadne po preukázaní zo strany Kupujúceho o odoslání platby.

8. Článok VIII: Dodacie podmienky

- 8.1. Dodávky elektronicke objednaného tovaru budú podľa dostupnosti tovarov a prevádzkových možností Predávajúceho expedované v čo najkratšom termíne. V prípade

tovaru skladom obvykle do 3 pracovných dní, v prípade tovaru, ktorý nie je skladom maximálne do 30 kalendárnych dní (obvykle však 10 – 15 pracovných dní) odo dňa potvrdenia, prijatia elektronickej objednávky Kupujúceho Predávajúcim, a to na miesto dodania uvedené v elektronickej objednávke. Dodacia doba je však rôzna vzhľadom na dostupnosť niektorých tovarov. Pre vybrané tovary, Predávajúci špecifikuje dátum dodania priamo na stránke vybraného tovaru. Kupujúci berie na vedomie, že pri plnení zmluvných záväzkov Predávajúceho majú uvedené dodacie termíny orientačný charakter. V prípade, ak Predávajúci nemôže dodať objednaný tovar v danej lehote, je o tom povinný bezodkladne informovať Kupujúceho prostredníctvom e-mailu vyplývajúceho z objednávky a oznámiť mu nový predpokladaný termín dodania tovaru. Ak lehota na dodanie tovaru presiahne 30 kalendárnych dní od uzavretia Kúpnej zmluvy, Predávajúci je povinný upovedomiť o tom Kupujúceho prostredníctvom e-mailu vyplývajúceho z objednávky a dohodnúť sa s ním na predĺžení dodacej lehoty. Ak Predávajúci nedodá tovar ani v tejto dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu Kupujúcim, Kupujúci má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy a Predávajúci je povinný do 14 dní vrátiť kúpnu cenu na účet Kupujúceho, ak už bola takýmto spôsobom zo strany Kupujúceho uhradená. Ak je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé alebo ak pred uzavretím Kúpnej zmluvy Kupujúci Predávajúceho výslovne informoval o tom, že dodanie tovaru v určenej lehote alebo v určený deň je pre Kupujúceho osobitne dôležité a Predávajúci tovar v tejto lehote nedodal, Kupujúci má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty na dodanie vecí. Ak Predávajúci nemôže dodať objednaný tovar vôbec, takisto je o tom povinný bezodkladne informovať Kupujúceho prostredníctvom e-mailu vyplývajúceho z objednávky a dohodnúť sa s ním na náhradnom plnení. V prípade, ak Kupujúci neprejaví záujem o náhradné plnenie zo strany Predávajúceho, je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy a Predávajúci je povinný do 14 dní vrátiť kúpnu cenu na účet Kupujúceho, ak už bola zo strany Kupujúceho takýmto spôsobom uhradená.

- 8.2. Kupujúci je informovaný o zaslaní objednaného tovaru e-mailom. Status elektronickej objednávky si môže skontrolovať po prihlásení sa v systéme na internetovej stránke nektaren.sk. O stave elektronickej objednávky je Kupujúci taktiež upozornený e-mailom.
- 8.3. Tovar je dodávaný prostredníctvom kuriérskej služby na adresu miesta dodania uvedenú Kupujúcim v elektronickej objednávke alebo bude pripravený v sídle Predávajúceho na osobný odber podľa toho, aký spôsob doručenia si Kupujúci vo svojej objednávke zvolil. Kupujúci je vopred informovaný o termíne dodania objednávky prostredníctvom elektronickej pošty. Ak je stanovený termín nevyhovujúci, môže sa s Predávajúcim, resp. kuriérskou službou dohodnúť na náhradnom termíne dodania objednávky. V prípade, ak Kupujúci nebude prítomný v čase, ktorý si záväzne dohodol s kuriérskou službou, na mieste dodania a nesplnomocní inú osobu na prevzatie tovaru, Kupujúci zodpovedá za škodu, ktorá vznikla Predávajúcemu a/alebo kuriérskej službe v dôsledku

neúspešného dodania tovaru Kupujúcemu. Náklady opätovného dodania tovaru Kupujúcemu znáša Kupujúci. V prípade, ak si Kupujúci nevyzdvihne tovar pripravený na osobný odber v lehote 4 pracovných dní alebo si dvakrát po sebe neprevezme tovar od dopravcu, bez toho, aby sa s Predávajúcim dohodol na predĺžení tejto lehoty, Predávajúci má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy. Ak zo strany Kupujúceho už došlo k úhrade kúpnej ceny, Predávajúci vráti v lehote 14 dní kúpnu cenu na účet Kupujúceho, ak sa Predávajúci a Kupujúci nedohodnú inak.

- 8.4. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na Kupujúceho jeho prevzatím a zaplatením kúpnej ceny.
- 8.5. Zásielka s tovarom vždy obsahuje faktúru. Odovzdanie tovaru Kupujúcemu je možné, len ak Kupujúci zaplatí kúpnu cenu a poštovné za dodaný tovar, ak povinnosť zaplatiť poštovné vyplýva z Kúpnej zmluvy.
- 8.6. Pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený a podpísať dokument o prevzatí zásielky. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste dodania tovaru spísať s prepravcom - kuriérskou službou protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy a Kupujúci je povinný o tom bezodkladne tovaru informovať Predávajúceho, a to za účelom čo najrýchlejšieho doriešenia veci k spokojnosti Kupujúceho.
- 8.7. Ak Kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci má právo prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu neuznať.
- 8.8. Za nepoškodenú, neotvorenú, originálnu zásielku sa považuje iba tá, ktorá je prelepená ochrannou páskou Predávajúceho. Dopravca je povinný odovzdať tovar Kupujúcemu po položkách a na mieste spísať zápisnicu. Za takto vzniknuté škody je zodpovedný dopravca. Ak je balenie prelepené ochrannou páskou Predávajúceho, ktorá je poškodená alebo Kupujúci zistí iné poškodenie balenia alebo známky neoprávneného otvorenia zásielky, je oprávnený tovar od Dopravcu neprevziať a je povinný spísať s Dopravcom o tejto skutočnosti zápis s presným popisom dôvodu neprevzatia zásielky.
- 8.9. Kupujúci je povinný takisto bezodkladne po obdržaní tovaru skontrolovať obsah zásielky a v prípade, ak sa dodaný tovar nezhoduje s objednaným tovarom, alebo je akokoľvek poškodený prepravou, ktoré sa neprejavuje vonkajším poškodením obalu, resp. Kupujúci objaví iné nedostatky, je povinný o tom bezodkladne informovať Predávajúceho, a to za účelom čo najrýchlejšieho doriešenia veci k spokojnosti Kupujúceho.
- 8.10. Komunikácia medzi Kupujúcim a Predávajúcim v zmysle ods. 5 a ods. 7 prebieha prednostne prostredníctvom e-mailu označenom zmluvnými stranami pri potvrdení objednávky za účelom urýchlenia komunikácie a vybavenia veci.

- 8.11. Tovar dodáva Predávajúci výlučne na území Slovenskej republiky.
- 8.12. Dodanie tovaru na územie členských štátov Európskej únie, príp. iných štátov sa uskutočňuje na základe predchádzajúceho súhlasu a vzájomného písomného odsúhlasenia si ceny za poštovné a balné a príp. ďalších dodacích podmienok medzi Kupujúcim a Predávajúcim.

9. Článok IX: Odstúpenie od zmluvy / Výmena / Reklamácia – Online výmena a vrátenie

9.1. Odstúpenie od zmluvy Predávajúcim

- 9.1.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak dodávateľ tovaru dohodnutého v Kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností Predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať Kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú kúpnu cenu resp. časť kúpnej ceny za tovar dohodnutý v Kúpnej zmluve bezodkladne, najneskôr však v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy, a to prevodom na účet určený Kupujúcim, pokiaľ sa Kupujúci s Predávajúcim nedohodne inak.
- 9.1.2. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy, ak Kupujúci neprevzal tovar do piatich pracovných dní odo dňa, kedy bol Kupujúci povinný tento tovar prevziať.
- 9.1.3. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy uzatvorenej s Kupujúcim v prípade zjavnej chyby v cene tovaru, ako aj v prípade iných zjavných chýb v písaní, zjavných chýb v popise tovaru, obrázku a podobne. V prípade takejto situácie bude Predávajúci okamžite kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že Kupujúci zaplatil už časť kúpnej ceny alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet, a to bezodkladne, najneskôr však do 14 dní.

- 9.2. Kupujúcemu Predávajúci odporúča vyplniť Online formulár pre ODSTÚPENIE OD ZMLUVY / VÝMENU / REKLAMÁCIU (ďalej len „Formulár“) vo všetkých nižšie uvedených prípadoch:

9.3. Odstúpenie od zmluvy Kupujúcim, ktorým je Spotrebiteľ

- 9.3.1. V zmysle ustanovenia príslušných ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa má Kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list o odstúpení od zmluvy Predávajúceho.
- 9.3.2. Predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. príslušných ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky Kupujúceho o všetkých informáciách týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok.
- 9.3.3. Kupujúci môže u Predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy zaslaného na poštovú adresu Predávajúceho. Formulár na odstúpenie od zmluvy je dostupný na stránke Predávajúceho.
- 9.3.4. Adresa pre zaslanie odstúpenia od zmluvy je:
- Bohdal RAJ, s. r. o.,
Limbová 1A
831 01 Bratislava
- 9.3.5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať údaje v ňom požadované, a to najmä presnú špecifikáciu tovaru, dátum objednania, meno a priezvisko Kupujúceho, adresa Kupujúceho, podpis Kupujúceho, spôsob akým má Predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu, dátum. Kupujúci je spolu s odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť Predávajúceho tovar spolu s príslušenstvom, a to najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a ak je to možné v originálnom obale, a to zaslaním na adresu uvedenú v predchádzajúcom bode. Pokiaľ Kupujúci odstúpením od zmluvy zasiela Predávajúceho tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. na adresu podľa predchádzajúcej vety prostredníctvom Slovenskej pošty, a. s. Predávajúci odporúča zaslať tento tovar poštovou službou Balík na adresu.
- 9.3.6. Pokiaľ sa jedná o spotrebný tovar (napr. kozmetika, aromatické prípravky a pod.), potom je možné od zmluvy odstúpiť, iba pokiaľ Kupujúci dodá tovar nepoškodený a nepoužitý v neporušenom originálnom balení.

- 9.3.7. Kupujúci – Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je 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.
- 9.3.8. Ak Kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej Kupujúci odstúpil.
- 9.3.9. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak Kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.
- 9.3.10. Peniaze za vrátený tovar budú Kupujúcemu vrátené najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy.
- 9.3.11. V prípade, že Kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle týchto VOP a doručí Predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má Predávajúci voči Kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu, resp. predávajúci má právo požadovať od Spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru.
- 9.3.12. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať Predávajúcemu tovar. Ak je to v možnostiach Kupujúceho zašle Kupujúci spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a podľa možnosti v originálnom obale.
- 9.3.13. Kupujúci berie na vedomie, že ak odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
- 9.3.14. Kupujúci berie na vedomie skutočnosť, že ak sú s tovarom poskytované dary, je darovacia zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva odstúpiť od Kúpnej zmluvy v lehote 14 dní, darovacia zmluva stráca týmto odstúpením od Kúpnej zmluvy účinnosť a Kupujúci je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť aj s ním súvisiace poskytnuté dary vrátane všetkého, o čo sa obohatil. V prípade, že tieto dary nebudú vrátené späť,

budú tieto hodnoty chápané ako bezdôvodné obohatenie Kupujúceho. Ak nie je vydanie predmetu bezdôvodného obohatenia možné, má Predávajúci právo na peňažnú náhradu vo výške obvyklej ceny daru. V prípade odstúpenia od darovacej zmluvy nezaniká kúpna zmluva a zmluvy sú z tohto hľadiska posudzované samostatne.

9.3.15. Kupujúci berie na vedomie skutočnosť, že ak sú spoločne s tovarom poskytované dary, nie je možné uplatniť právo z väd tovaru do 24 mesiacov k týmto darom. Spotrebiteľ smie u týchto darov uplatniť práva z väd tovaru iba do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

9.3.16. Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru vznikne Kupujúcemu nárok na vrátenie zaplatenej kúpnej ceny, ktorá bude vrátená Kupujúcemu najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Pri neuvedení čísla účtu je suma v rovnakej lehote automaticky pripravená na čerpanie pomocou ďalšieho nákupu alebo na vyzdvihnutie v hotovosti na základe predloženia originálneho dobropisu, ktorý je bez zbytočného odkladu po vyriešení odstúpenia od kúpnej zmluvy Kupujúcemu zaslaný.

9.4. Odstúpenie od zmluvy Kupujúcim, ktorým je Podnikateľ

9.4.1. Kupujúci – Podnikateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy zo zákonných dôvodov, ako aj z dôvodu, ak je Predávajúci v omeškaní s doručením tovaru viac ako 15 pracovných dní.

9.4.2. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa má za to, že omeškanie Predávajúceho s dodaním tovaru nie je podstatným porušením zmluvnej povinnosti.

9.4.3. Pri odstúpení od zmluvy je Kupujúci povinný vrátiť tovar v stave, v akom mu bol doručený, a to v originálnom obale so všetkou dokumentáciou.

9.4.4. Z dôvodu povahy tovaru nie je Kupujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že tovar bol akýmkoľvek spôsobom použitý.

Spoločné ustanovenia o odstúpení od zmluvy pre Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, ako aj pre Kupujúceho, ktorým je podnikateľ

9.5. V prípade, ak Kupujúci zistí, že tovar, ktorý si objednal, nezodpovedá tovaru, ktorý prevzal, Kupujúci má právo vrátiť tovar Predávajúcemu maximálne do 30 dní od prevzatia tovaru Kupujúcim. Kupujúci neuhrádza manipulačný poplatok za vrátenie tovaru Predávajúcemu. Náklady na vrátenie tovaru znáša Predávajúci. Právo Kupujúceho na odstúpenie od zmluvy týmto nie je dotknuté.

- 9.6. V prípade, ak Kupujúci zistí, že tovar, ktorý si objednal, mu nesedí z dôvodu nevyhovujúcej veľkosti a/alebo farby tovaru, má právo vrátiť prevzatý tovar a požadovať jeho výmenu za tovar inej farby a/alebo veľkosti, resp. iný druh tovaru, max. do 14 dní od prevzatia tovaru Kupujúcim. Výmenu tovaru je možné uskutočniť iba v prípade, ak to umožňujú skladové zásoby Predávajúceho a tovar bol doručený nepoškodený a nejaví známky nosenia alebo iného používania. V opačnom prípade sa má za to, že Kupujúci odstúpil od Kúpnej zmluvy a bude sa postupovať podľa bodu 9.3 v prípade Kupujúceho, ktorým je spotrebiteľ, alebo podľa bodu 9.4. v prípade Kupujúceho, ktorým je podnikateľ, ak sú splnené ostatné podmienky podľa bodu 9.3 alebo 9.4, Kupujúci neuhrádza manipulačný poplatok pokrývajúci náklady, ktoré vznikli Predávajúcemu v súvislosti s vrátením tovaru. Náklady na vrátenie tovaru za účelom jeho výmeny znáša Kupujúci, avšak len v tom prípade, ak tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný. Predávajúci dodá vymenený tovar Kupujúcemu do 30 dní od dňa prevzatia kompletne vyplneného Formulára s požadovanými dokladmi a s tovarom, ktorý sa má vymeniť.
- 9.7. Bližšie podmienky uplatnenia práva vyplývajúceho zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru sú upravené v článku 10 týchto VOP a v Reklamačnom poriadku Predávajúceho uverejnených na internetovej stránke nektaren.sk.
- 9.8. Kupujúci uvedie vo Formulári všetky podstatné údaje a informácie, a to najmä nasledujúce údaje:
- 9.8.1. Identifikácia Kupujúceho, t.j. e-mail, na ktorý bola vytvorená objednávka;
 - 9.8.2. Číslo elektronickej objednávky;
 - 9.8.3. Označenie tovaru, ktorý Kupujúci žiada zameniť/vrátiť/reklamovať a popis zameneného tovaru formou online rezervácie v prípade výmeny tovaru, alebo podrobný popis vady v prípade reklamácie;
 - 9.8.4. Číslo bankového účtu Kupujúceho;
- 9.9. Ak Formulár nie je úplne vyplnený a/alebo k tovaru nie je priložený doklad o vyplnení formulára v podobe sprievodného listu, resp. doklad o kúpe tovaru (ďalej len „Požadované doklady“), Predávajúci vyzve telefonicky prípadne e-mailom Kupujúceho na doplnenie chýbajúcich údajov alebo doloženie chýbajúcich Požadovaných dokladov.
- 9.10. Ak sa Predávajúcemu nepodarí opakovane telefonicky dovolať Kupujúcemu a/alebo Kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu Predávajúceho do 7 dní od prevzatia Formulára a/alebo Požadovaných dokladov Predávajúcim. Predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného vrátenia/zámeny/reklamácie a tovar bude vrátený na náklady Kupujúceho späť Kupujúcemu na adresu uvedenú vo Formulári. Toto ustanovenie sa netýka odstúpenia od zmluvy Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom.

- 9.11. V prípade vrátenia neprevzatej zásielky zo strany Kupujúceho zasielanej Predávajúcim napr. po neuznanej reklamácií alebo v dôsledku nedoloženia Požadovaných dokladov ani do 30 dní odo dňa výzvy Predávajúceho na prevzatie veci, si Kupujúci bude mať možnosť vyzdvihnúť tento tovar v sídle Predávajúceho a Predávajúci v súvislosti s uskladnením tovaru účtuje skladné vo výške 1,00 EUR denne.
- 9.12. Ak spolu s vyplneným Formulárom a s Požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom zámeny/reklamácie/odstúpenia, je Kupujúci povinný dodať tento tovar v lehote 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy/reklamácie/zámeny. Ak nebude tovar dodaný ani v tejto lehote, Predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti až do doručenia tovaru určeného na zámenu/reklamáciu Predávajúcemu. V prípade, ak ani po následnej výzve Predávajúceho nedôjde zo strany Kupujúceho k doručeniu tovaru určeného na zámenu/reklamáciu má sa za to, že Kupujúci nemá v úmysle tovar zameniť alebo reklamovať. Uvedené platí aj v prípade, ak zo strany Kupujúceho nedôjde k odoslaniu tovaru určeného na vrátenie v lehote najneskôr 14 dní od odstúpenia od Kúpnej zmluvy.
- 9.13. Tovar, ktorý je predmetom vrátenia/zámeny musí byť úplný, nebol používaný nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, nepoškodený a podľa možnosti v pôvodnom obale, ktorý nie je poškodený, inak Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Ak doručuje tovar Predávajúcemu Kupujúci, ktorým je podnikateľ, doručuje tovar v originálnom obale, ktorý nesmie byť znehodnotená popísaním, polepením a podobne, v snahe využiť originálnu krabicu ako vonkajší obal určený pre doručovanie tovaru. Tovar nesmie javiť na sebe známky používania. Všetky štítky, cenovky a iné značenia tovaru musia byť na pôvodnom mieste a nesmú byť z tovaru odstránené, okrem prípadov odstránenia štítkov, cenoviek a iných označení tovaru potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru a v prípade, že spotrebiteľ odstúpi od Kúpnej zmluvy v zákonnej 14 dňovej lehote, zodpovedá Kupujúci za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Predávajúci odporúča Kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom vrátenia/zámeny/reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom vrátenia/zámeny/reklamácie znáša Kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru Predávajúcim.
- 9.14. Kupujúcemu doporučame úplne vyplnený Formulár spolu s Požadovanými dokladmi doporučené poslať spolu s tovarom, ktorý je predmetom vrátenia/zámeny/reklamácie na adresu sídla Predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný Kupujúcim na dobierku.

- 9.15. Celková suma za tovar, ktorý bol vrátený Predávajúcemu v súlade s týmito VOP, znížená o manipulačný poplatok/poplatky, v prípadoch ustanovených v týchto VOP – len v prípade Kupujúceho, ktorý je podnikateľom, bude Kupujúcemu vrátená rovnakým spôsobom, ako použil Kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa Predávajúci a Kupujúci nedohodli inak, a to do 14 dní odo dňa prevzatia úplne vyplneného Formulára spolu s Požadovanými dokladmi a s tovarom, ktorý sa vracia z dôvodov uvedených v príslušných právnych predpisoch alebo týchto VOP.
- 9.16. Ak Kupujúcemu nevyhovuje online služba pre vrátenie (odstúpenie od zmluvy), výmenu alebo reklamáciu tovaru, môže využiť aj štandardný formulár vo vytlačenej verzii, ktorý je umiestnený na internetovej stránke Predávajúceho, alebo priamo v prevádzke Predávajúceho. V prípade odstúpenia od zmluvy je akceptovaný aj akýkoľvek iný jednoznačný písomný prejav vyjadrujúci vôľu odstúpiť od zmluvy.

10. Článok X: Záručné podmienky a záručná doba

- 10.1. Záručné podmienky na tovar sa riadia Reklamačným poriadkom zverejneným na internetovej stránke Predávajúceho a platnými právnymi predpismi SR. Ako záručný list slúži nákupný doklad.
- 10.2. V prípade uplatnenia reklamácie platí obvyklý reklamačný postup stanovený v Reklamačnom poriadku. V prípade rozporu medzi týmito VOP a Reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť Reklamačný poriadok. Kupujúci má právo uplatniť si počas záručnej doby u Predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru, ktorý vykazuje chyby, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci.
- 10.3. Kupujúci – Podnikateľ je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, nemôže si uplatniť nároky z väd zistených neskôr, okrem prípadu, ak preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
- 10.4. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu Predávajúcemu spolu so záručným listom, resp. dokladom o zaplatení, ktorý zároveň slúži ako záručný list.
- 10.5. Predávajúci nezodpovedá za vady, ku ktorým došlo nevhodným používaním tovaru.
- 10.6. Kupujúci má právo, aby bola vada tovaru riadne, včas a bezplatne odstránená v prípade, že sa jedná o odstrániteľnú vadu tovaru. V prípade neodstrániteľnej vady tovaru pre ktorú nie je možné tovar riadne užívať, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Rovnaké právo má Kupujúci v prípade, že sa síce jedná o

odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád tovar riadne užívať.

- 10.7. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 10.8. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 10.9. Predávajúci má právo namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 10.10. Na dodávaný tovar je Kupujúcemu, ktorým je spotrebiteľ, poskytnutá záručná doba 24 mesiacov. Na vybrané druhy tovaru môže byť Kupujúcemu poskytnutá dlhšia záručná doba. Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru Kupujúcemu. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 10.11. Ku každému tovaru zakúpenému u Predávajúceho je pri jeho dodaní Kupujúcemu priložená faktúra (doklad o kúpe tovaru), ktorá slúži zároveň ako záručný doklad.
- 10.12. Reklamovať je možné len tovar zakúpený u Predávajúceho a úplne zaplatený.
- 10.13. Pri uplatnení reklamácie je Kupujúci povinný doručiť na adresu sídla Predávajúceho reklamovaný tovar, vrátane požadovaných dokladov.
- 10.14. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby a boli vynaložené skutočne a účelne.
- 10.15. Podrobnosti a postup pri reklamácií tovaru upravuje Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke nektaren.sk.
- 10.16. **Alternatívne riešenie sporov**
- 10.16.1. Predávajúci má záujem o riešenie sporov s Kupujúcim predovšetkým mimosúdnu cestou, a preto v prípade, ak Kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo má pocit, že došlo k porušeniu jeho práv zo strany Predávajúceho, môže sa za účelom vyriešenia vzniknutej situácie obrátiť na Predávajúceho prostredníctvom e-mailovej adresy: nektaren@rajzdravia.sk, respektíve v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

- 10.16.2. Prípadné spory medzi Predávajúcim a Kupujúcim – Spotrebiteľom je možné riešiť taktiež mimosúdnou cestou. V takomto prípade Kupujúci - Spotrebiteľ môže kontaktovať subjekt mimosúdneho riešenia sporov, ktorým je napríklad Slovenská obchodná inšpekcia alebo spor riešiť prostredníctvom platformy riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Predávajúci odporúča Kupujúcemu najskôr využiť kontakt na Predávajúceho pre vyriešenie vzniknutej situácie skôr ako bude pristúpené k mimosúdnemu riešeniu sporu.
- 10.16.3. Európske Spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/A 827 15, Bratislava 212 Slovenská republika, internetová adresa: <https://esc-sr.sk/> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 zo 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22 / ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).

11. Článok XI: Ochrana osobných údajov

- 11.1. Predávajúci spracúva osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“). Informácie o spracúvaní osobných údajov, o Vašich právach ako aj všetky ďalšie informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov, je možné nájsť v sekcii Podmienky ochrany osobných údajov.
- 11.2. Zmluvné strany sa dohodli, že Kupujúci v prípade, že je spotrebiteľom, je povinný oznámiť Predávajúcemu v objednávke svoje meno a priezvisko, fakturačnú adresu a dodaciu adresu vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu. Zmluvné strany sa dohodli, že Kupujúci v prípade, že je podnikateľom, je povinný oznámiť Predávajúcemu v objednávke svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, IČ DPH, číslo telefónu a e-mailovú adresu.
- 11.3. Predávajúci nevydá údaje Kupujúceho tretím osobám, s výnimkou subdodávateľov, sprostredkovateľov Predávajúceho, aj to len tie údaje, ktoré sú nevyhnutné pre úspešné uskutočnenie dodávky. Všetky osoby, ktorým Predávajúci poskytuje osobné údaje Kupujúceho je uvedené v samostatnom dokumente informujúceho dotknuté osoby o spracúvaní osobných údajov zverejneného na internetovej stránke nektaren.sk.
- 11.4. Kupujúci je oprávnený písomne odvolať poskytnutý súhlas so spracovaním osobných údajov.

11.5. Kupujúci môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky vyjadriť svoj súhlas, aby Predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje potrebné pri činnosti Predávajúceho týkajúcej sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaný tovar a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch týkajúcich sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaný tovar. Kupujúci môže svoje osobné údaje kedykoľvek zmeniť alebo aktualizovať po prihlásení sa do svojho účtu alebo na základe písomnej žiadosti na email nektaren@rajzdravia.sk. Na písomnú žiadosť zákazníka budú osobné údaje z databázy vymazané. Kupujúci môže zrušiť odber noviniek kliknutím na “odhlásenie” v dolnej časti Newslettera, alebo písomnou žiadosťou na nektaren@rajzdravia.sk.

12. Článok XII: Okolnosti vylučujúce zodpovednosť za nemožnosť plnenia

- 12.1. Žiadna zo Zmluvných strán nenesie zodpovednosť za nemožnosť plnenia v prípade, ak nastanú skutočnosti vplyvom vyššej moci.
- 12.2. Za udalosť vplyvom vyššej moci sa považuje udalosť, ktorú Zmluvné strany nemohli predvídať a ktorej nemohli zabrániť ani pri vynaložení najvyššej možnej odbornej starostlivosti, ktorá je nezávislá od ich vôle, najmä vojna, povstanie, štrajk, prírodné katastrofy, zmeny v legislatíve a iné.
- 12.3. V prípade, že nastane udalosť podľa bodu 2 sú Zmluvné strany povinné si túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu.

13. Článok XIII: Kupóny a darčekové poukazy

- 13.1. Zľavové kupóny ako odmena za nákupy
- 13.1.1. Predávajúci môže Kupujúcemu vystaviť na nákup zľavový kupón v rôznej hodnote ako odmenu za opakované nákupy.
- 13.1.2. Predávajúci Kupujúcemu takýto zľavový kupón zašle e-mailom spolu s podmienkami jeho použitia, platnosti a hodnoty.
- 13.1.3. Na vystavenie zľavového kupónu nie je právny nárok.
- 13.1.4. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy z akýchkoľvek dôvodov alebo akéhokoľvek iného dôvodného vrátenia tovaru Kupujúcim Predávajúcemu zakúpeného na základe uplatneného zľavového kupónu, má Kupujúci nárok len na vrátenie sumy, ktorú za nákup tovaru uhradil okrem uplatneného zľavového kupónu aj peňažnými prostriedkami, a ktorá presahuje hodnotu použitého zľavového kupónu na zakúpenie tovaru. Predávajúci môže rozhodnúť o tom, či

zľavový kupón Kupujúcemu v prípadoch podľa predošlej vety vystaví na použitie v ďalšej objednávke.

13.1.5. Zľavové kupóny nie je možno vymeniť za hotovosť.

13.2. Zakúpené darčkové poukazy

13.2.1. Kupujúci si môže od Predávajúceho zakúpiť darčkový poukaz, ktorý bude priamo Kupujúcemu alebo ním určenej osobe zaslaný vo forme podľa požiadaviek Kupujúceho. Darčkový poukaz je možné získať v tlačenej alebo v elektronickej verzii na e-mail.

13.2.2. Zakúpený darčkový poukaz možno použiť ako platidlo pri budúcich nákupoch, vo výške jeho nominálnej hodnoty a lehote jeho platnosti. Lehota platnosti je uvedená priamo na darčkovom poukaze.

13.2.3. Darčkový poukaz je prenosný, ner refundovateľný, nie je možné ho vymeniť za hotovosť. Darčkový poukaz je možné použiť aj opakovane, t.j. až do úplného vyčerpania hodnoty darčkového poukazu. Darčkový poukaz je možné kombinovať so zľavovým kódom.

13.2.4. Na jednu objednávku je možné použiť práve jeden darčkový poukaz - Kupujúci zadá kód darčkového poukazu do kolónky na to určenej. Po uplatnení darčkového poukazu sa hodnota poukazu odpočíta od celkovej ceny objednávky. V prípade, že celková cena objednávky prevyšuje hodnotu darčkového poukazu, rozdiel Kupujúci uhradí iným zvoleným spôsobom platby.

13.2.5. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy z akýchkoľvek dôvodov alebo akéhokoľvek iného dôvodného vrátenia tovaru Kupujúcim Predávajúceho zakúpeného na základe uplatneného darčkového poukazu, má Kupujúci nárok na opätovné dobitie darčkového poukazu do výšky jeho uplatnenej hodnoty v objednávke. V prípade ak hodnota vráteného tovaru presahuje hodnotu uplatneného darčkového poukazu, zvyšná časť bude vrátená rovnakou formou ako zaplatil Kupujúci v objednávke, ak sa Kupujúci a Predávajúci nedohodnú na inej forme vrátenia peňažných prostriedkov. Tzn. Kupujúci má nárok na vrátenie peňažných prostriedkov až vtedy, ak hodnota vráteného tovaru je vyššia ako hodnota uplatneného darčkového poukazu v objednávke, a to v sume, ktorá predstavuje rozdiel medzi hodnotou vráteného tovaru a hodnotou uplatneného darčkového poukazu v objednávke. (príklad: Ak kupujúci realizuje nákup v hodnote 50,00 € a v objednávke uplatní darčkový poukaz vo výške 20,00 € + 30,00 € uhradí bankovým prevodom, pri vrátení tovaru v hodnote 35,00 € bude suma vrátená nasledovne: 20,00 € na darčkový poukaz, 15,00 € na bankový účet.

13.2.6. Predávajúci nenesie zodpovednosť za zneužitie darčkového poukazu neoprávnenou osobou.

14. Článok XIV: Záverečné ustanovenia

- 14.1. Pri nákupe tovaru na nektaren.sk sa predpokladá zo strany Kupujúceho znalosť technických možností Internetu a prijatie technológiou podmienených možných problémov.
- 14.2. Predávajúci nezodpovedá za škody spôsobené chybným pripojením na nektaren.sk. Ochrana počítača, prípadne údajov nachádzajúcich sa v počítači zaťažuje Kupujúceho.
- 14.3. Predávajúci upozorňuje, že informácie uvedené na nektaren.sk môžu byť aktualizované bez predchádzajúceho upozornenia.
- 14.4. Predávajúci nenesie voči inej strane zodpovednosť za priame, nepriame alebo mimoriadne škody, spôsobené použitím informácií z nektaren.sk
- 14.5. Predávajúci môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť tovary uvedené na nektaren.sk
- 14.6. Predávajúci si vyhradzuje právo tieto VOP kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť. Zmeny a/alebo doplnky týchto VOP vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na nektaren.sk a nemajú vplyv na zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi Kupujúcim a Predávajúcim pred ich zverejnením. Na tieto zmluvné vzťahy sa vzťahujú VOP v znení aktuálnom ku dňu uzatvorenia Kúpnej zmluvy.
- 14.7. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú z právnych vzťahov na základe zmluvy alebo súvisiacich zmlúv, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto zmluvy, budú prednostne riešiť formou zmieru. Ak sa uvedené spory nepodarí vyriešiť formou zmieru alebo prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov, na prejednanie vecí súdnou cestou sú príslušné slovenské súdy v mieste trvalého pobytu spotrebiteľa podľa slovenského práva.
- 14.8. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení VOP a/alebo Kúpnej zmluvy sú neplatné alebo neúčinné, nemá takáto neplatnosť alebo neúčinnosť za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Kúpnej zmluvy a/alebo VOP. V takom prípade sa zmluvné strany zaväzujú bezodkladne nahradiť takéto neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým, a to tak, aby bol zachovaný účel sledovaný príslušným neplatným alebo neúčinným ustanovením v čase jeho prijatia, resp. uzatvorenia Kúpnej zmluvy.

V Bratislave dňa 18.6.2026.