

## Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti ENKI EU s.r.o.

### 0. Základné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami kúpnej zmluvy, kedy na jednej strane je spoločnosť ENKI EU s.r.o., IČO: 47846780, so sídlom Mozartova 5, 917 08 Trnava ako predávajúci (ďalej len „predávajúci“ alebo „ENKI EU“) a na strane druhej je kupujúci (ďalej len „kupujúci“).  
**PREVÁDZKOVATEĽ INTERNETOVÉHO PORTÁLU WWW.ENKI.EU.SK JE:**

#### **ENKI EU s.r.o.**

Mozartova 5  
917 08 Trnava  
Slovensko  
IČO: 47846780

#### **Zodpovedná osoba a kontakt:**

Mgr. Vladimíra Zelisková- konateľ  
tel.: +421 907 899 034  
e-mail: info@enkieu.sk

#### **Názov a adresa orgánu dozoru:**

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj  
Bajkalská 21/A, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27  
odbor výkonu dozoru  
tel. č.: 02/ 58 272 172 – 3; 02/ 58 272 106  
fax. č.: 02/ 58 272 170  
e-mail: ba@soi.sk

Kupujúci si je vedomý, že mu kúpou produktov, ktoré sú v obchodnej ponuke predávajúceho, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných lóg či patentov predávajúceho alebo ďalších firiem, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

#### **1) O REGISTRÁCIU**

Vyhlasujeme, že dáta slúžia len pre účely identifikácie pri nákupe vo firme ENKI EU s.r.o. a nebudú poskytnuté tretím osobám ani inak zneužitú.

Vyjadrením súhlasu so zasielaním marketingových emailov Kupujúci súhlasí so zasielaním ponukových e-mailov z internetového obchodu BiomeBliss zastúpeným firmou ENKI EU s.r.o. Službu zasielania noviniek e-mailom môžete kedykoľvek zrušiť na e-mailovej adrese: info@enkieu.sk alebo na uvedenej adrese prevádzky.

Objednávky je možné uskutočniť aj bez registrácie.

#### **2) PRIJATIE A VYBAVENIE OBJEDNÁVKY, KÚPNA ZMLUVA**

Objednávka Kupujúceho je návrhom kúpnej zmluvy a samotná kúpna zmluva je uzatvorená momentom doručenia záväzného súhlasu. Kupujúceho a Predávajúceho s týmto návrhom vo forme emailu obsahujúci záväzné potvrdenie objednávky zo strany Predávajúceho. Od tohto momentu medzi Kupujúcim a Predávajúcim vznikajú vzájomné práva a povinnosti.

Uzatvorením kúpnej zmluvy Kupujúci potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito obchodnými podmienkami, vrátane reklamačných podmienok, a že s nimi súhlasí. Na tieto obchodné podmienky a reklamačný poriadok je Kupujúci dostatočným spôsobom samotným uskutočnením objednávky upozornený a má možnosť sa s nimi zoznámiť. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť pred uzavretím kúpnej zmluvy v týchto prípadoch: tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávaného tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, Predávajúci bude okamžite kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že Kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevezená späť na jeho účet maximálne do 10 (desiatich) pracovných dní od pripísania kúpnej ceny na bankový účet Predávajúceho, k uzavretiu Kúpnej zmluvy nedôjde.

O prijatí objednávky ste automaticky informovaný elektronickou poštou – e-mailom. Pokiaľ tovar nie je na sklade, alebo na sklade Dodávateľa, budeme Vás bezodkladne informovať o ďalšom termíne dodania.

#### **Storno objednávky**

Storno objednávky môžete vykonať e-mailom prípadne telefonicky. Pri zrušení objednávky je nutné uviesť Vaše meno, e-mail a číslo objednávky.

#### **3) DODANIE A MOŽNOSTI DORUČENIA PREDMETU KÚPY**

Kúpnu zmluvou sa predávajúci zaväzuje, že kupujúcemu odovzdá vec, ktorá je predmetom kúpy, a umožní mu nadobudnúť vlastnícke právo k nej a kupujúci sa zaväzuje, že vec prevezme a zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu. Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k veci, a preto sa kupujúci stane vlastníkom až po úplnom zaplatení

kúpnej ceny. Predávajúci kupujúcemu odovzdá vec, i doklady, ktoré sa k veci vzťahujú, a umožní kupujúcemu nadobudnúť vlastníckeho práva k veci.

Ak nie je ujedaná, ako ma byť vec zabalená, predávajúci vec zabalí podľa zvyklostí; ak nie sú zvyklosti, potom spôsobom potrebným pre uchovanie veci a jej ochranu. Rovnakým spôsobom zaobstará predávajúci vec pre prepravu.

### **3.1) Doručenie predmetu kúpy – osobný odber**

Objednávku je možné vyzdvihnúť si osobne po dohode. Osobný odber je vždy bez poplatku. Osobný odber je potrebné dohodnúť telefonicky vopred.

### **3.2) Doručenie predmetu kúpy**

Poštovné a balné pri platbe vopred na účet je účtované vo výške 3,50.

V prípade platby na **dobierku** sa cena navýši o 1,00 €.

V prípade **osobného odberu sa poštovné a balné neučtuje** (cena poštovného a balného je v tomto prípade 0€). Zásielka je zvyčajne doručená do druhého dňa od odoslania.

## **4) ZÁRUKA A CENY**

Záručné podmienky na tovar sa riadia Reklamačným poriadkom predávajúceho a platnými právnymi predpismi SR. Ako záručný list slúži nákupný doklad.

Všetky ceny sú zmluvné. V e-shope sú vždy aktuálne a platné ceny. Ceny sú konečné, tzn. vrátane DPH, príp. všetkých ďalších daní a poplatkov, ktoré musí kupujúci pre získanie tovaru zaplatiť, to sa netýka prípadných poplatkov za dopravné a pod., ktoré sú uvádzané až v rámci tzv. nákupného košíku a ich výška sa odvíja od voľby Kupujúceho.

Kupujúci berie na vedomie, že v prípade, kedy Kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému, je predávajúci oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to aj potom, čo kupujúci obdržal e-mail potvrdzujúci jeho objednávku. Predávajúci v takomto prípade Kupujúceho informuje o takejto skutočnosti. Príklady, kedy môže dôjsť k chybné zverejnenej cene sú najmä nasledujúce:

- cena tovaru je na prvý pohľad nesprávna (napr. nezohľadňuje nákupnú cenu);
- u ceny tovaru chýba alebo je navyše jedna či viac číslic;
- zľava na tovar presahuje viac ako 50%, bez toho aby tovar bol súčasťou zvláštnej marketingovej kampane či výpredajovej akcie označenej špeciálnym symbolom.

Akciové ceny platia do vypredania zásob pri uvedení počtu kusov akciového tovaru alebo po dobu časovo určenú.

Pôvodná cena znamená cenu tovaru/služby, za ktorú predmetný tovar/službu predávajúci ponúkol bez zohľadnenia celkových možných bonusov, marketingových kampaní na podporu predaja a iných zľavových akcií na prevádzkovanom e-shope alebo cenu nezáväzne doporučenú výrobcom či distribútorom, pričom bude zobrazená vždy tá z cien, ktorá lepšie reflektuje cenovú hladinu daného výrobku na trhu.

Predávajúci si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo k zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a podobne, alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu. O takomto postupe bude Kupujúci informovaný.

## **5) ROZPOR S KÚPNOU ZMLUVOU – VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE**

V prípade, že vec pri prevzatí Kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len „rozpor s kúpnu zmluvou“), má Kupujúci právo na to, aby Predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou veci, alebo jej opravou; ak nie je takýto postup možný, môže Kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak. Na tovar poskytujeme záručnú dobu danú zákonom.

## **6) PRÁVO KUPUJÚCEHO ODSŤUPIŤ OD ZMLUVY**

V zmysle ustanovenia § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon č. 102/2014 Z. z.) 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 predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho.

Formulár odstúpenia od zmluvy je k nahliadnutiu Reklamačný formulár ENKI EU

### **Odstúpenie a tovar zasielajte alebo osobne doručte na adresu prevádzky.**

Tovar by mal kupujúci vrátiť najneskôr do 14 dní od dňa odstúpenia od zmluvy úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal. V prípade odstúpenia od zmluvy do 14 dní kupujúcim, musí odstúpenie od zmluvy kupujúci zaslať na e-mailovú adresu predávajúceho, oznámiť osobne na prevádzke, prípadne môžete použiť formulár Reklamačný formulár ENKI EU na odstúpenie od zmluvy.

V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže predávajúci požadovať po kupujúcom čiastku odpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru (v súlade s §10 odsek (4) zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.).

Pokiaľ sa jedná o spotrebný tovar (napr. kozmetika, drogistické výrobky a pod.), potom je možné od zmluvy odstúpiť, iba pokiaľ kupujúci dodá tovar nepoškodený a nepoužitý v neporušenom originálnom balení.

Peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu vrátené najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy.

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané, nemôže kupujúci odstúpiť od zmlúv:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci 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,
- predaji tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,
- predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- predaji 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,
- predaji tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

Ak sa rozhodne kupujúci pre odstúpenie v uvedenej lehote, odporúčame pre urýchlenie vybavenie odstúpenia tovar doručiť na adresu predávajúceho spolu s priloženým sprievodným listom s prípadným dôvodom odstúpenia od kúpnej zmluvy (nie je podmienkou), s číslom nákupného dokladu a uvedeným číslom bankového účtu alebo s uvedením, či suma bude vyplatená v hotovosti alebo či bude čerpaná pre ďalší nákup.

Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru vznikne kupujúcemu nárok na vrátenie zaplatených finančných čiastok spojených s vráteným tovarom, ktoré budú vrátené 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 zákazníkovi zaslaný.

### **7) SPÔSOBY ÚHRADY**

Všetky spôsoby platby sú zahrnuté v cene dopravy.

Platba vopred – pri výbere tejto možnosti obdržíte údaje potrebné k platbe. Tovar budeme expedovať po obdržaní platby na bankový účet.

Dobierka – objednaný tovar Vám zašleme poštou a pri prevzatí tento tovar uhradíte v hotovosti alebo platobnou kartou.

Osobný odber – za tovar zaplatíte pri osobnom odbere. Platba je možná v hotovosti.

Tovar zostáva do úplného zaplatenia a prevzatia majetkom predávajúceho, avšak nebezpečenstvo škody na veci prechádza prevzatím tovaru kupujúcim.

Predávajúci si vyhradzuje právo ponúknuť Kupujúcemu len vybrané spôsoby platby podľa vlastného uváženia.

Fakturačné údaje kupujúceho nie je možné meniť späť po odoslaní objednávky.

V prípade platby platobnou kartou na pobočke je Kupujúci povinný chrániť údaje na svojej platobnej karte a zakryť svoj PIN kód.

### **8) REKLAMÁCIE**

V prípade, že tovar, ktorý ste od nás dostali, je poškodený alebo nefunkčný, postupujte podľa reklamačného poriadku. Vrátenie tovaru z dôvodu odstúpenia od zmluvy je popísané v bode 6. Obchodných podmienok.

### **9) REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Výrobky, na ktoré sa vzťahuje právo uplatnenia reklamácie musia byť odovzdané na posúdenie ihneď po zistení závady, musia byť čisté a s náležitými dokladmi a popisom závady, prípadne označeným miestom závady.

Ako postupovať

**9.1)** Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:

- Kupujúci kúpil tovar od spoločnosti ENKI EU a za akú cenu; za týmto účelom Kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u spoločnosti ENKI EU,
- na tovare sa v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu, na ktorú sa záruka v zmysle čl. 9.8. Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov nevzťahuje); Kupujúci predloží vadný tovar na prevádzke Predávajúceho spoločnosti ENKI EU,
- v prípade, že k tovaru bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – 24 mesačná, Kupujúci preukáže, že sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží Kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ tovaru, pečiatka prevádzky Predávajúceho a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa Predávajúcemu, nemusí od Kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany Kupujúceho je Predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu.

**9.2)** Pokiaľ Kupujúci nedokáže predložiť jednoznačný doklad o kúpe a tento je možné dohľadať Predávajúcim, reklamácia začína dňom, kedy bol doklad dohľadaný. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť pri dohľadávaní dokladu o kúpe a poskytnutí informácie o dni nákupu, špecifikácia tovaru príp. iné identifikačné údaje.

**9.3)** Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že tovar nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o tovar, ktorý je namontovaný, posúdi Predávajúci reklamáciu po dohode s Kupujúcim priamo na mieste alebo iným vhodným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť.

**9.4)** Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach zo zodpovednosti za vady podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, Predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru, vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

**9.5)** Spôsob vybavenia reklamácie (na základe rozhodnutia Kupujúceho o uplatnenom práve zo zodpovednosti za vady) určí Predávajúci ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

**9.6)** Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

**9.7)** Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá Kupujúcemu potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Predávajúci o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

**9.8)** Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením Kupujúceho a ak vada alebo poškodenie vznikla najmä:

- preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie (napr. prevádzkou pri nesprávnom napájanom napätí, pripojovaním na nedovolené zdroje prúdu) alebo iným nesprávnym konaním užívateľa, alebo na základe mechanického poškodenia tovaru (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho krytu tovaru),
- v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,

- ak vada vznikla bežným opotrebením,
- ak predložený záručný list, doklad o kúpe tovaru alebo iný doklad preukazujúci, že tovar bol zakúpený u Predávajúceho, nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na tovare odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
- pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
- pri živelných katastrofách.

**9.9)** V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený tovar riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má Kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu.

**9.10)** Namiesto odstránenia vady môže Kupujúci požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti ENKI EU nevzniknú nepríjemné náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne používaný ako tovar bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má Kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady po oprave alebo z dôvodu väčšieho počtu väd na zakúpenom tovare.

**9.11)** Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na Kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

**9.12)** Ak Predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, Kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú, t.j. Kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

**9.13)** Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, je na Kupujúcom, ktoré z práv si u Predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva, nemôže bez súhlasu Predávajúceho meniť svoj nárok.

**9.14)** Ak Kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nebude Predávajúci od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci poskytne Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

**9.15)** Ak Kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Záruky nad 24 mesiacov sú stanovené nad rámec zákona a Predávajúci si vyhradzuje právo na posúdenie platnosti záruky.

**9.16)** Ak Predávajúci pri zakúpení tovaru dá Kupujúcemu dar, na tento sa nevzťahuje zodpovednosť Predávajúceho za vady tovaru. V prípade, ak Kupujúci uplatní nárok na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť aj prípadný tovar, ktorý obdržal pri kúpe reklamovaného tovaru ako dar.

**9.17)** Ak dôjde k výmene vadného tovaru za nový, začne plynúť záručná doba od prevzatia nového tovaru. V prípade, ak bola vymenená súčiastka na tovare, začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

**9.18)** Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si opravený reklamovaný tovar do jedného mesiaca od uplynutia doby, keď oprava mala byť alebo bola urobená, a ak bola urobená neskôr, do jedného mesiaca od vyzvedenia o jej vykonaní. Ak si Kupujúci tovar z opravy nevyzdvihne do šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný si ho vyzdvihnúť, má ENKI EU právo tovar predať, a to po predchádzajúcom písomnom upozornení a márnom uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní, ak je ENKI EU známa adresa Kupujúceho. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutého tovaru, vyplatí ENKI EU výťažok predaja po odčítaní nákladov predaja a príslušného skladného. Právo na výťažok musí Kupujúci uplatniť na predajnom mieste Predávajúceho, kde bola reklamácia uplatnená.

## **10) OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV, ZHROMAŽĎOVANIE INFORMÁCIÍ O KUPUJÚCICH**

**10.1)** Kupujúci, ktorý je fyzickou osobou, odoslaním Objednávky potvrdzuje, že ním poskytnuté osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, e-mailová adresa, telefónne číslo sú presné a pravdivé. Spracúvanie

uvedených osobných údajov sa vykonáva na právnom základe, ktorým je spracúvanie osobných údajov nevyhnutných na plnenie Zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je Kupujúci v zmysle ustanovenia čl. 6 bod 1 písm. b) Nariadenia 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 (ďalej len „GDPR“). Účelom spracúvania osobných údajov je zhromažďovanie, uchovávanie a spracúvanie osobných údajov Predávajúcim a ich použitie na fakturačné účely a ďalšie úkony spojené so spracovaním Objednávky alebo úkony spojené s poskytovanou Službou, vrátane neskoršej komunikácie s Kupujúcim (reklamácia, odstúpenie od zmluvy a pod.). Kupujúci nesie plnú zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnosťou alebo neaktuálnosťou poskytnutých osobných údajov.

**10.2)** Predávajúci je oprávnený spracúvať osobné údaje nad rozsah uvedený v bode 10.1. týchto VOP a ktorých spracúvanie nie je zlučiteľné s právnym základom uvedenom v bode 10.1. týchto VOP, len na základe predchádzajúceho súhlasu poskytnutého Kupujúcim dobrovoľne a na vopred stanovený účel, rozsah a dobu. Kupujúci má právo udelený súhlas kedykoľvek písomne odvolať. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia Predávajúcemu.

**10.3)** Predávajúci sa zaväzuje nevyužívať a neposkytovať osobné údaje mimo rozsah nutný na spracovanie Objednávky alebo dodanie objednanej Služby.

Predávajúci odovzdáva osobné údaje tretím subjektom v prípade: doručenie tovaru. Dopravca by vám nikdy nebol schopný doručiť objednaný tovar, ak by sme mu oi. neodovzdali údaje, kam a komu konkrétne má tovar doručiť. Tieto údaje dopravcovi odovzdáme podľa toho, ako ich vyplníte v objednávke. Takto odovzdané údaje zahŕňajú predovšetkým vaše meno a priezvisko, doručovaciu adresu, tel. číslo, na ktorom vás môže dopravca kontaktovať a pokiaľ nebol tovar uhradený vopred, tak aj prípadne sumu, ktorú treba pri prevzatí tovaru uhradiť. Dopravca je vo vzťahu k osobným údajom, ktoré mu odovzdáme, oprávnený spracúvať ich len na účely doručenia tovaru a potom osobné údaje bezodkladne zmazať.

**10.4)** Všetky osobné údaje sú chránené v zmysle platných právnych predpisov, najmä Zákona o ochrane osobných údajov.

**10.5)** Predávajúci sa zaväzuje vykonať všetky kroky potrebné k čo najvyššiemu zabezpečeniu osobných údajov

**10.6)** Predávajúci v súlade s ustanovením čl. 13 GDPR **oznamuje Kupujúcemu ako dotknutej osobe nasledovné informácie:**

**10.6.1)** Identifikačné údaje Predávajúceho: ENKI EU s.r.o., Mozartova 5, 917 08 Trnava. Predávajúceho je možné kontaktovať na emailovej adrese info@enkieu.sk, alebo telefonicky na čísle: +421 907 899 034

**10.6.2)** Kontaktné údaje zodpovednej osoby: MVDr. Peter Mrva, emailová adresa info@enkieu.sk : +421 907 899 034

**10.6.3)** Účel, ako aj právny základ spracúvania osobných údajov, je uvedený v bode 10.1. tohto článku.

**10.6.4)** Zoznam osobných údajov je uvedený v bode 10.1. tohto článku.

**10.6.5)** Predávajúci uchováva osobné údaje na dobu neurčitú.

**10.6.6)** Kupujúci má právo požadovať od Predávajúceho prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov.

**10.6.7)** Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracovávajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov. podľa § 100 Zákona o ochrane osobných údajov.

**10.6.8)** Poskytnutie osobných údajov uvedených v bode 10.1. Kupujúcim je potrebné pre uzavretie Zmluvy alebo poskytnutie Služby.

**10.7) Informácie o právach dotknutej osoby – Kupujúceho:**

Osoba poskytujúca osobné údaje (dotknutá osoba – Kupujúci) má v zmysle ustanovenia čl. 15 až 22 a čl. 34 GDPR nasledovné práva

**10.7.1) Právo na prístup k osobným údajom podľa čl. 15 GDPR :**Dotknutá osoba má právo získať od Predávajúceho potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. Dotknutá osoba má právo získať prístup k týmto osobným údajom a k informáciám uvedených v bode 10.8.

**10.7.2) Právo na opravu osobných údajov podľa čl. 16 GDPR :** Dotknutá osoba má právo na to, aby Predávajúci bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov.

**10.7.3) Právo na výmaz osobných údajov podľa čl. 17 GDPR:** Dotknutá osoba má právo na to, aby Predávajúci bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, ak dotknutá osoba uplatnila právo na výmaz, ak: osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali, dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov,

dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie osobných údajov alebo dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, osobné údaje sa spracúvajú nezákonne, je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, sa osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.

**10.7.4) Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa čl. 18 GDPR :** Dotknutá osoba má právo na to, aby Predávajúci obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak: dotknutá osoba namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Predávajúcemu overiť správnosť osobných údajov, spracúvanie osobných údajov je nezákonné a dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia, Predávajúci už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku, dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Predávajúceho prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.

Dotknutú osobu, ktorej spracúvanie osobných údajov sa obmedzí, je Predávajúci povinný informovať pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania osobných údajov zrušené.

**10.7.5) Na základe čl. 19 GDPR** je Predávajúci v prípade, ak to dotknutá osoba požaduje, povinný informovať dotknutú osobu o príjemcoch, ktorým oznámil opravu osobných údajov, vymazanie osobných údajov alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov.

**10.7.6) Právo na prenosnosť osobných údajov podľa čl. 20 GDPR :** Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla Predávajúcemu, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi.

**10.7.7) Právo namietať spracúvanie osobných údajov podľa čl. 21 GDPR :** Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané na právnom základe z dôvodu, že spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo z dôvodu, že spracúvanie je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Predávajúceho alebo tretej strany, vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Predávajúci nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku. Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom.

**10.7.8) Na základe čl. 22 GDPR** má dotknutá osoba právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú.

**10.7.9) Na základe čl. 34 GDPR** má dotknutá osoba právo, aby jej Predávajúci bez zbytočného odkladu oznámil porušenie ochrany osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre práva fyzickej osoby.

**10.8) Poskytnutie informácií dotknutej osobe**

**10.8.1)** Predávajúci je povinný poskytnúť dotknutej osobe na základe jej žiadosti informácie podľa čl. 13 GDPR a oznámenia podľa čl. 15 až 22 a čl. 34 GDPR, ktoré sa týkajú spracúvania jej osobných údajov. Informácie je povinný poskytnúť v listinnej podobe alebo elektronickej podobe, spravidla v rovnakej podobe, v akej bola podaná žiadosť. Ak o to požiadala dotknutá osoba, informácie môže Predávajúci poskytnúť aj ústne, ak dotknutá osoba preukáže svoju totožnosť iným spôsobom. Predávajúci je pri uplatňovaní práv podľa čl. 15 až 22 GDPR povinný poskytnúť dotknutej osobe súčinnosť.

**10.8.2)** Predávajúci je povinný poskytnúť dotknutej osobe informácie podľa bodu 1 do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. Uvedenú lehotu môže Predávajúci v odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí predĺžiť o ďalšie dva mesiace, a to aj opakovane. Predávajúci je povinný informovať o každom takom predĺžení dotknutú osobu do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty.

**10.8.3)** Informácie podľa bodu 1 poskytuje Predávajúci bezodplatne.

**10.8.4)** Ak je žiadosť dotknutej osoby zjavne neopodstatnená alebo neprimeraná najmä pre jej opakujúcu sa povahu, Predávajúci môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na oznámenie alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo odmietnuť konať na základe žiadosti.

**10.9) Obmedzenie práv dotknutej osoby**

O obmedzení práv dotknutej osoby v súlade a podľa čl. 23 GDPR a § 30 Zákona o ochrane osobných údajov  
Predávajúci informuje dotknutú osobu, ak tým nie je ohrozený účel obmedzenia.

**Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu – § 622 a 623 OZ, ktoré znejú:**

**§622**

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažne ťažkosti.

**§623**

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
2. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.