

Všeobecné obchodné podmienky E-shop

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Predávajúci je obchodná spoločnosť Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice a.s., so sídlom Panenská 33, 811 03 Bratislava, SR, IČO: 316 422 84, IČ DPH: SK2020450784, DIČ: 2020450784, Zapísaná: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III. Odd: Sa, vložka č. 3929/B.

(ďalej ako "predávajúci"). Predávajúci prostredníctvom tretej osoby prevádzkuje nákupný web portál na linku <http://shop.spa.sk> (ďalej ako „nákupný portál" alebo „e-shop"). Prevádzkovateľom internetovej stránky je spoločnosť Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice a.s., so sídlom Panenská 33, 811 03 Bratislava. Dodávateľom tovarov a služieb ponúkaných v e-shope <http://shop.spa.sk> je predávajúci. Kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril objednávku. Pre účely zákona č. 108/2024 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Prostredníctvom nákupného portálu má kupujúci možnosť prehliadať si tovar a služby na stránke e-shopu, ktorý je umiestnený v sieti internet s verejným prístupom a ktorý umožňuje objednávanie tovarov alebo služieb. Súčasne za podmienok určených všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej ako „VOP") a za predpokladu akceptácie objednávky/návrhu kúpnej zmluvy predávajúcim má kupujúci možnosť zakúpiť ním vybraný tovar alebo službu. Tovarom a službou sú všetky produkty zverejnené na stránkach e-shopu.

1.2 Adresa elektronickej pošty predávajúceho je objednavky@spa.sk. Telefónne číslo predávajúceho +421/41 549 42 56-7. Reklamačné a call centrum sú kupujúcemu k dispozícii cez pracovné dni pondelok až piatok od 07.00 -17.00 hod. Tieto údaje môžu byť predmetom aktualizácie na webovej stránke predávajúceho.

1.3 Právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sú upravené VOP pre kúpu produktu na internetovej stránke <http://shop.spa.sk>. Tieto právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim vznikajúce pri kúpe, dodávke a reklamáciách predmetu kúpy sa v závislosti od ich obsahu a účastníkov kúpy primerane riadia ustanoveniami príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky. Tieto VOP upravujú aj povinnosti strán do okamihu uzatvorenia kúpnej zmluvy na základe registrácie osoby kupujúceho. Vzájomné vzťahy predávajúceho a kupujúceho sa riadia aj reklamačným poriadkom pre internetový obchod (ďalej ako "reklamačný poriadok").

1.4 Ustanovenia VOP a zákona upravujúce práva spotrebiteľa sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ podľa zákona č. 40/1964 Zb. alebo ktorý nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby. Tejto osobe neprináležia práva spotrebiteľa podľa platných právnych predpisov. Zodpovednosť za vady tovaru a vzájomné vzťahy predávajúceho a kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ sa v tomto prípade riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. v platnom znení (Obchodný zákonník)

1.5 Kúpnu zmluvou sa rozumie zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa produktu prezentovaného na <http://shop.spa.sk>.

2. Objednávka

2.1. Kúpa tovaru sa realizuje formou vyplnenia a odoslania objednávky kupujúcim v nákupnom portáli predávajúceho s tým, že objednávka kupujúceho musí byť odsúhlasená (akceptovaná) predávajúcim v súlade s VOP, inak zmluvný vzťah nevznikne. Objednávka vzniká potvrdením procesu objednavania v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletneho vyplnenia objednávkového formuláru. Ak je objednávka akceptovaná predávajúcim postupom podľa VOP, predávajúci dodá objednaný tovar v dodacej lehote podľa čl. 4.1 VOP. Pred odoslaním objednávky kupujúcim sú na nákupnom portáli a vo VOP kupujúcemu oznamované a poskytované informácie podľa osobitných predpisov, najmä podľa § 15 zákona č.108/2024 Z.z. Kupujúci prejavuje súhlas s týmito podmienkami odkliknutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky na portáli. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že s podaním objednávky a súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu objednaného tovaru. Kupujúci bezvýhradne uznáva elektronickú komunikáciu predovšetkým prostredníctvom e-shopu, e-mailovej komunikácie ako aj telefonickej komunikácie.

2.2. Pre možnosť aktívneho nakupovania na nákupnom portáli, prípadne pre účasť na reklamných a súťažných aktivitách predávajúceho je nevyhnutné, aby sa kupujúci zaregistroval na <http://shop.spa.sk> v registračnej časti portálu. Registráciu kupujúceho je možné vykonať pred výberom produktu alebo v procese jeho výberu. Kupujúci vyplňajúci registračný formulár je povinný vyplniť údaje podľa požadovaných polí registračného formulára. Vyplnením registračného formulára súčasne kupujúci udeľuje súhlas so spracovaním svojich osobných a ďalších údajov v súlade s čl. 7.VOP a s podmienkami podľa VOP. Tieto údaje je kupujúci povinný v prípade ich zmeny bezodkladne aktualizovať na portáli pri zasielaní objednávky, nakoľko ich správnosť, pravdivosť a aktuálnosť má vplyv na dodanie produktu kupujúcemu. Povinné polia registračného formulára sú označené znakmi. Kupujúci je povinný uviesť správne, úplné a pravdivé údaje. Proces registrácie je ukončený pridelením prístupového mena a hesla. Kupujúci je povinný uschovať prístupové meno a heslo generované v registračnom procese na bezpečnom mieste a ochraňovať tak, aby nemohlo dôjsť k jeho zneužitiu.

2.3 Kupujúci si produkt vyberá kliknutím na tlačidlá „ Kúpiť a Do košíka" a pridá do svojej objednávky. V prípade, že proces výberu produktu kupujúci ukončil, klikne na tlačidlo „Objednaj s povinnosťou platby". Proces tvorby objednávky kupujúceho pozostáva z nasledujúcich krokov: 1.výber produktu, doprava 2. výberu spôsobu platby 3. odsúhlasenie obchodných podmienok, 4.odoslanie objednávky kliknutím na tlačidlo objednania

2.4V každom z týchto krokov postupuje kupujúci podľa navigačných inštrukcií. Kupujúci je povinný uviesť úplné, pravdivé a správne údaje nevyhnutné pre správne doručenie tovaru. Kupujúci je povinný odkontrolovať správnosť vybraných dát a údajov v procese objednavania tovaru pred ich definitívnym odoslaním predávajúcemu.

2.5Objednávka kupujúceho sa považuje za odoslanú, ak bude doručená predávajúcemu a ak bude obsahovať všetky požadované údaje - názov objednavaného produktu, jeho množstvo, cenu, dodáciu, fakturačnú adresu, e-mailový a telefonický kontakt na kupujúceho.

2.6Pred zaslaním objednávky predávajúcemu je od kupujúceho vždy vyžadované, aby kupujúci odklikol a potvrdil, že sa oboznámil a súhlasí s platnými VOP predávajúceho a spracovaním osobných údajov kupujúceho, inak objednávka nie je riadne vykonaná. Riadnej objednávke je pridelené evidenčné číslo. Pri komunikácii s predávajúcim a pri úhrade uvádza kupujúci aj číslo objednávky.

2.7 Kupujúci posiela predávajúcemu objednávku cez nákupný portál. Táto objednávka je návrhom kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy za zmluvných podmienok podľa týchto VOP. Objednávka je určená pre predávajúceho na prijatie predávajúcim v lehote 15 dní od jej doručenia predávajúcemu. Odoslaním objednávky predávajúcemu cez nákupný portál prejavuje kupujúci vôľu byť viazaný svojou objednávkou počas uvedenej lehoty, kúpiť a prevziať ním vybraný tovar za kúpnu cenu, a to v súlade s podmienkami VOP, a to za predpokladu jej akceptácie predávajúcim. Po doručení objednávky predávajúci elektronicky bezodkladne potvrdí objednávku kupujúceho, t.j. informuje kupujúceho o obdržaní a zaradení objednávky kupujúceho v systéme predávajúceho.

2.8 Na základe dohody strán a v súlade s VOP je kúpna zmluva medzi stranami uzatvorená ak predávajúci objednávku kupujúceho potvrdí a súčasne ak osobitným e-mailom alebo správou adresovanou kupujúcemu ju v uvedenej lehote 15 dní od doručenia objednávky akceptuje (t.j. prejaví súhlas s objednávkou) postupom podľa týchto VOP. Predávajúci vykoná akceptáciu objednávky kupujúceho zaslaním e-mailu alebo správy kupujúcemu. V akceptačnom e-maili predávajúceho bude uvedená skutočnosť akceptácie objednávky kupujúceho, prípadne aj skutočnosť expedície tovaru (pre VOP ďalej primerane „akceptácia objednávky“). Akceptáciou objednávky je medzi stranami uzatvorená kúpna zmluva. Predávajúci je na základe dohody strán a týchto VOP povinný akceptovanú objednávku splniť v lehote podľa čl. 4.1 VOP. V tomto e-maili o akceptácii objednávky sú súčasne kupujúcemu posielané zákonom vyžadované informácie pre spotrebiteľa, t.j. link v e-maili na [poučenie spotrebiteľa o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy a formulár odstúpenia od zmluvy](#). Aktiváciou linku v e-maili sa tieto informácie a dokumenty kupujúcemu zobrazia a kupujúci má právo si ich pre potreby uložiť.

2.9 Kúpna zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim je uzavretá akceptáciou objednávky kupujúceho predávajúcim alebo akceptáciou zmeny objednávky navrhnutej predávajúcim a vykonanej kupujúcim. Z kúpnej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť predmet kúpy kupujúcemu odovzdať a plniť povinnosti podľa VOP. Kupujúcemu vznikne z uzatvorenej zmluvy povinnosť predmet kúpy prevziať, zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu a splniť povinnosti podľa VOP. Predávajúci splní akceptovanú objednávku v lehote podľa čl. 4.1 VOP. Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom zaplatenia plnej ceny za predmet kúpy. Tovar alebo služby, na ktoré sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim, vybaviť až v momente úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy.

2.10 Kupujúci je oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy v období od uzatvorenia zmluvy do doručenia tovaru. Možnosti odstúpenia kupujúceho po prevzatí tovaru sú uvedené vo VOP a v príslušných právnych predpisoch. Prílohou VOP je aj [Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy](#), ako aj [Vzorový formulár pre spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy](#). Tieto dokumenty si kupujúci môže stiahnuť z webovej stránky predávajúceho. Predávajúci týmto pri uzavretí zmluvy poskytuje spotrebiteľovi [Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy](#) a [Vzorový formulár na odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy](#) pri dodaní tovaru.

2.11 Kupujúci ani predávajúci nie je oprávnený postúpiť pohľadávku zo vzájomných vzťahov na tretiu osobu.

3. Kúpna cena a platobné podmienky

3.1 Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu za produkt kúpnu cenu a cenu prepravy podľa predávajúcim akceptovanej objednávky. Pri tvorení objednávky sú tieto položky uvedené taktiež sumárne (súčet ceny tovaru a prepravy). Cena produktu na portáli je

uvedená s DPH, pokiaľ nie je uvedené, že ide o cenu bez DPH. DPH je pri dodaní tovaru a služieb uplatňovaná v súlade s právnymi predpismi.

3.2V kúpnej cene nie sú zahrnuté poplatky bánk za vykonanie úhrady kúpnej ceny, náklady na prepravu tovaru, náklady dobierky alebo príp. náklady na použitie elektronických prostriedkov na komunikáciu. Tieto poplatky a náklady je povinný zaplatiť kupujúci, ak ďalej nie je uvedené inak. Pri platbe zo zahraničia je kupujúci ako príkazca platby povinný znášať poplatky svojej banky a ostatné poplatky.

3.3 Cena sa môže zmeniť z dôvodov zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny produktu zistenej v systéme predávajúceho alebo zverejnenej na nákupnom portáli pri produkte. Kupujúci i predávajúci je oprávnený zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od kúpnej zmluvy (do okamihu prevzatia tovaru) ak je kupujúcemu oznámená zmena kúpnej ceny niektorej položky v dôsledku zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny.

3.4 Spôsob zaplataenia kúpnej ceny a nákladov dopravy

Bezhotovostne úhradou na účet predávajúceho v momente vytvárania objednávky kartou - card Pay alebo po akceptácii objednávky (bezhotovostný prevod) – kúpna cena a náklady prepravy tovaru sú uvedené v nákupnom košíku pri objednávaní produktu.

3.5 Pri bezhotovostnej úhrade je kupujúci povinný ako variabilný symbol uviesť číslo objednávky kupujúceho. Kupujúcim nesprávne uvedený variabilný symbol pri platbe má za následok nesprávne zúčtovanie kúpnej ceny a kupujúci nesie všetky riziká s tým spojené a kupujúci je v omeškaní s plnením povinnosti zaplatiť.

3.6 Poplatky bánk za vykonanie úhrady kúpnej ceny a nákladov dopravy kupujúcim sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a bankou kupujúceho. Kupujúci je upozorňovaný, že informácie o nákladoch prepravy tovaru sú jednoznačne uvedené v procese objednávania tovaru a závisia od výberu dopravcu/doručovacej služby/spôsobu doručenia. Náklady na použitie elektronických prostriedkov komunikácie sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a jeho poskytovateľom internetového pripojenia, prípadne jeho poskytovateľom služieb elektronickej komunikácie.

3.7 Predávajúci vystaví a doručí faktúru kupujúcemu v súlade s platnými zákonmi SR.

Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s tým, aby faktúra bola poslaná spolu s tovarom alebo sprístupnená kupujúcemu elektronicky. Faktúra je posielaná spolu s tovarom a faktúra je súčasne aj dodacím listom.

3.8. Pri odstúpení kupujúceho od uzatvorenej zmluvy sa postupuje v súlade s právnymi predpismi a VOP. Vrátanie kúpnej ceny sa vykoná na ten účet, z ktorého bola platba prijatá, resp. iným spôsobom na základe dohody strán. Pred vrátením zaplatenej ceny je v prípade pochybností predávajúci oprávnený od kupujúceho požadovať preukázanie skutočnosti, že je majiteľom účtu a/alebo oprávnenosti prijatia peňažných prostriedkov. Ak je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a tovar bol už doručovaný kupujúcemu, predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu po vrátení tovaru predávajúcemu.

4. Dodanie tovaru, podmienky a náklady na dodanie tovaru

4.1 Predávajúci dodá tovar kupujúcemu v lehote 14 dní odo dňa kedy bola medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená zmluva postupom podľa týchto VOP. Predávajúci dodá tovar kupujúcemu na adresu ním uvedenú pri vystavení objednávky (výlučne na území krajín v Európskej únii) a výlučne osobe, ktorá je uvedená ako kupujúci. Dodanie alebo vydanie tovaru inej osobe ako kupujúcemu nie je možné bez osobitného vopred daného písomného súhlasu kupujúceho a predávajúcim požadovaných dokumentov. Z tohto dôvodu

je nevyhnutné, aby kupujúci uviedol správne svoje identifikačné údaje pri objednávaní tovaru a údaje pre dodanie tovaru. Doručovateľ tovaru je oprávnený u preberajúcej osoby vhodnými prostriedkami vykonať zistenie a overenie či táto osoba je kupujúcim a či je oprávnená prevziať tovar. Ak to okolnosti vyžadujú, predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť na predĺžení dodacej lehoty. Dodanie tovaru mimo územia EÚ alebo inej osobe bez oprávnenia k prijatiu tovaru je vylúčené.

Poukážky na procedúry, pobyty a kultúrne akcie sú zasielané mailom, teda bez príplatku za poštovné služby. V prípade požiadavky zaslať poukážku poštou, bude účtovné poštovné služby a poplatok za spracovanie vo výške 5€.

Prepravnú službu pre produkt Spa Aqua Aphrodite bude vykonávať kuriér SDS v rámci Slovenska.

Cena dopravy za každé 6- balenie je 6,5€

4.2 Vydanie tovaru kupujúcemu je možné len ak je zaplatená kúpna cena a cena prepravy za dodávaný tovar. V opačnom prípade je predávajúci, resp. kuriér oprávnený nevydať tovar a predávajúci nie je v omeškaní s dodaním tovaru. Kupujúci je povinný od prepravcu/doručovateľa riadne prevziať tovar v rozsahu predávajúcim akceptovanej objednávky. Kupujúci nadobúda vlastníctvo k tovaru až po zaplatení kúpnej ceny tovaru, ceny prepravy a následnom prevzatí tovaru.

4.3 Spôsob dodania tovaru si kupujúci odklikne na nákupnom portále, a to v procese objednávaní tovaru z predávajúcim ponúkaných možností.

4.4 Predávajúci a kuriér sú oprávnení oznamovať prebiehajúcu dodávku tovaru kupujúcemu e-mailom, sms správou alebo inou vhodnou formou (napr. telefonicky). Kupujúci súhlasí s tým, aby predávajúci poskytol tieto údaje kupujúceho kuriérovi. Kupujúci je povinný byť zastihnuteľný na ním uvedenej adrese v čase oznámeného dodania tovaru.

4.5 Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný bez vyzvania preukázať kuriérovi svoju totožnosť prostredníctvom platného dokladu totožnosti. Z týchto dokladov musí byť zrejmá totožnosť kupujúceho a oprávnenie k prevzatiu tovaru. V opačnom prípade nemusí byť tovar odovzdaný zo strany predávajúceho/kuriéra.

4.6 Ak kupujúci neoprávnené odmietne prevziať tovar alebo ho opakovane neoprávnené neprevezme, je predávajúci oprávnený si voči nemu uplatniť všetky náklady, ktoré mu v tejto súvislosti vznikli.

4.7 Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalu a počet balení. V prípade akýchkoľvek zjavných väd zistených v súvislosti s prepravou a tovarom je kupujúci povinný tieto bezodkladne oznámiť kuriérovi aj predávajúcemu podľa bodu 4.8. Kupujúci je povinný na prepravnom dokumente vyznačiť všetky zjavné poškodenia zásielky a porušenosť obalu. Podpisom preberacieho protokolu kupujúci potvrdzuje, že zásielka bola prevzatá neporušená. Ak kupujúci nevznesie námietky k nedoručeniu tovaru do 12 hodín od dodania tovaru, na základe potvrdených dodacích listov sa predpokladá, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne.

4.8 Poškodenie tovaru oznámi kupujúci predávajúcemu formou e-mailu alebo iným vhodným spôsobom. Na dodatočné nahlásenie mechanických poškodení zistiteľných pri prevzatí tovaru nie je možné brať ohľad a tieto nebudú uznané.

4.9 Predávajúci bude bezodkladne informovať kupujúceho o nemožnosti dodania tovaru, ako aj v prípadoch vyššej moci alebo dôvodoch, za ktoré predávajúci alebo

dopravca/doručovateľ nezodpovedá. V tomto prípade predávajúci ponúkne alebo poskytne spotrebiteľovi náhradné plnenie a postupuje podľa VOP a platných právnych predpisov.

4.10 Zásielka sa považuje za doručenú aj v prípade, ak ju adresát odmietne prevziať, alebo aj v prípade, že si ju adresát vlastným zavinením alebo opomenutím neprevezme. V takom prípade sa považuje za doručenú uplynutím úložnej doby na pošte v trvaní podľa určenia predávajúceho odosielateľa a vrátením zásielky odosielateľovi. Oznámenia doručované prostredníctvom kuriéra budú považované za doručené momentom prevzatia zmluvnou stranou. V prípade neúspešnosti doručenia kuriérom sa bude považovať za moment doručenia tretí deň po vykonaní prvého pokusu o doručenie, pričom vykonanie pokusu o doručenie sa preukáže vyhlásením kuriéra. Je výlučným oprávnením predávajúceho rozhodnúť akou formou a v ktorých prípadoch touto formou bude komunikovať s kupujúcim (sms , e-mail alebo iný vhodný spôsob).

4.11 Osobný odber tovaru v hoteli Aphrodite Palace Rajecké Teplice - obchodné oddelenie je možný po dohode v prípade ak sa tam objednaný tovar nachádza. Zjavné vady tovaru je kupujúci povinný reklamovať okamžite.

5. Reklamačné podmienky a reklamačný poriadok

5.1 Ustanovenia tohto bodu sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ a/alebo osobu, ktorá nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami §422 a nasl. Obchodného zákonníka. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s Občianskym zákonníkom SR v platnom znení a platnými právnymi predpismi.

5.2 Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Posúdenie reklamácie bez predloženia tovaru alebo bez predloženia kópie dokladu o kúpe nie je možné. Reklamácia bude vybavená v zákonnej lehote do 30 dní od jej podania.

5.3 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.

5.4 Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa bodu 5.3 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

5.5 Pri alternatívnom riešení sporov sa jedná dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Orgánom, na ktorý sa spotrebiteľ môže obrátiť je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov.

Dohľad nad e-shopom vykonáva Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

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

Odbor výkonu dohľadu

za@soi.sk

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

6. Vrátene tovaru, odstúpenie od zmluvy

6.1. Poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy / uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy:

Kupujúci spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď kupujúci spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou kuriéra prevezme tovar. Ak sa tovary dodávajú oddelene, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď kupujúci spotrebiteľ alebo ním určená osoba s výnimkou kuriéra prevezme tovar, ktorý bol dodaný ako posledný. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy kupujúci spotrebiteľ informuje predávajúceho o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením na adrese Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice a.s, Osloboditeľov 131/4, 013 13 Rajecké Teplice, mailom na objednavky@spa.sk. Na tento účel môže kupujúci spotrebiteľ použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je sprístupnený na nákupnom portáli predávajúceho. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci spotrebiteľ zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy. Bližšie podmienky sú upravené v zákone č. 108/2024 Z.z. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu spotrebiteľovi platby, ktoré je predávajúci povinný vrátiť podľa právnych predpisov bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď mu bude doručené oznámenie kupujúceho spotrebiteľa o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri pôvodnej platbe kupujúcim spotrebiteľom. Platba za zakúpený tovar bude uhradená kupujúcemu spotrebiteľovi až po doručení vráteného tovaru späť na adresu Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s, Osloboditeľov 131/4, 013 13 Rajecké Teplice. Kupujúci spotrebiteľ zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný. Kupujúci spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy v prípadoch podľa § 19 zákona č. 108/2024 Z.z.

6.2 Tovar musí byť kupujúcim vrátený nepoškodený, neotvorený z ochranného obalu, bez zásahu do ochranného obalu a v pôvodnom obale. Pokiaľ bol tovar vrátený predávajúcemu nepoškodený, neotvorený z ochranného obalu, bez zásahu do ochranného obalu a v pôvodnom obale vráti predávajúci kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v súlade s VOP a právnymi predpismi. Na základe tejto dohody sa kúpna cena vráti bankovým prevodom na pôvodný účet kupujúceho spotrebiteľa, ak sa strany nedohodnú inak.

6.3 V prípade vrátenia poškodeného tovaru je predávajúci oprávnený uplatniť si voči kupujúcemu náhradu škody, resp. iné zákonné nároky. Tieto nároky je oprávnený započítať si oproti pohľadávke na vrátenie kúpnej ceny.

6.4 Pri porušení podmienok pre odstúpenie od zmluvy alebo riadneho vrátenia tovaru je predávajúci oprávnený uplatniť si u kupujúceho náhradu škodu, ktorá mu tým vznikla podľa príslušných právnych predpisov.

7. Ochrana osobných údajov

Obchodná spoločnosť Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice a.s., so sídlom Panenská 33, 811 03 Bratislava, SR, IČO: 316 422 84, Zapísaná: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III. Odd: Sa, vložka č. 3929/B. ako predávajúci spracúva osobné údaje, ktoré na portáli <http://shop.spa.sk> kupujúci uvedie alebo poskytne pri vzájomnej komunikácii.

Predávajúci je prevádzkovateľom informačného systému osobných údajov podľa zákona č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. Kupujúci poskytuje predávajúcemu osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, e-mailová adresa, telefónne číslo, prípadne dátum a rok narodenia. Účelom spracúvania osobných údajov je:

-identifikácia kupujúceho ako zmluvného partnera pre plnenie zmluvy realizovanej cez nákupný portál, správne doručovanie písomností a tovaru, realizáciu predzmluvných vzťahov, rokovaní o zmene alebo ukončení zmluvy,

-plnenie povinností ustanovených zákonom a všeobecne záväznými právnymi predpismi SR Právnym základom spracúvania osobných údajov je zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, iný všeobecne záväzný právny predpis a/alebo súhlas kupujúceho podľa zákona č. 18/2018 Z.z. Tieto údaje a súhlas poskytuje kupujúci dobrovoľne. Bez poskytnutia týchto údajov nie je možné vykonať nákup, doručiť tovar a nie je možné vystaviť ani doručiť doklad o nákupe. Kupujúci poskytuje súhlas a predávajúci informuje kupujúceho, že poskytnuté osobné údaje môžu byť:

-poskytnuté tretím osobám v nevyhnutnom rozsahu za účelom prípravy, plnenia a kontroly zmluvy, plnenia práv a povinností,

-sprístupnené príjemcom, ktorí sa podieľajú na príprave, realizácii nákupnej objednávky, na príprave a realizácii informačných správ na základe súhlasu poskytnutého kupujúcim.

Kupujúci udeľuje súhlas aj k spracovaniu poskytnutých údajov, ktoré nemajú povahu osobných údajov. Dotknutá osoba má práva vymedzené v zmysle ust. § 19 a nasl. Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení platných noviel. kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov pri registrácii v e-shope na marketingové účely súhlasil so zasielaním predovšetkým e-mailových správ na kontaktnú e-mailovú adresu, telefonickým kontaktovaním alebo zasielaním adresnej pošty na kontaktnú adresu. Osobné údaje pre marketingové účely v rozsahu meno a priezvisko, telefónne číslo, adresa a e-mailová adresu sú poskytnuté na dobu piatich rokov.

Poučenie:

Ako dotknutá osoba má kupujúci práva najmä podľa § 19 a nasl. zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov. Na základe písomnej žiadosti doručenej na adresu predávajúceho má kupujúci právo najmä vyžadovať potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o kupujúcom spracúvané a namietat voči spracúvaniu osobných údajov kupujúceho, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez súhlasu kupujúceho, a žiadať ich likvidáciu. Ak predávajúci má povinnosť poskytnúť a/alebo doručiť kupujúcemu povinné informácie a táto povinnosť nie je splnená formou zverejnenia vo VOP, registráciou vyjadrujete súhlas, aby sa kupujúcemu tieto informácie poskytli formou e-mailovej alebo sms správy na poskytnutý kontaktný údaj, resp. iným vhodným spôsobom.

Vami poskytnuté osobné údaje sú spracúvané za účelom korektného vybavenia Vašej objednávky. Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek písomne odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite blokujeme alebo likvidujeme. A z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na marketingové účely.

8. Záverečné ustanovenia

8.1 Ak niektoré z ustanovení VOP a/alebo zmluvy je neplatné alebo neúčinné, nemá takáto neplatnosť alebo neúčinnosť za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy / VOP. V takomto prípade sa strany zaväzujú bezodkladne nahradiť takéto neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým tak, aby bol zachovaný účel, sledovaný

príslušným neplatným či neúčinným ustanovením v čase jeho prijatia, resp. uzatvorenia tejto zmluvy.

8.2 Rozhodným hmotným a procesným právom je právo Slovenskej republiky. Všetky spory, ktoré vzniknú z VOP, zmluvy alebo v súvislosti s nimi, vrátane sporov z dodávok tovaru budú rozhodovať výlučne súdy v Slovenskej republike podľa práva SR.

8.3 VOP sú platné a zaväzujú odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo podľa vlastného uváženia rušiť, meniť, upravovať alebo nahrádzať VOP novými s tým, že na uzatvorené zmluvy sa vzťahujú VOP platné v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy. Vykonaním registrácie, ako aj zaslaním objednávky a odkliknutím súhlasu so znením VOP na <http://shop.spa.sk> pri ukončení procesu objednávania kupujúci potvrdzuje, že mu boli poskytnuté informácie o práve kupujúceho odstúpiť od zmluvy podľa § 15 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z.z., že sa oboznámil a súhlasí s VOP, považujúc ich za súčasť zmluvného vzťahu.

8.4 Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok sú aj reklamačné podmienky. Odoslaním objednávky kupujúci si prečítal všeobecné obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky, ktoré boli vypracované v rámci projektu certifikácie e-shopu. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti k nahliadnutiu kupujúcim ako i sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu.

8.5 Pokiaľ kupujúci ako spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

8.6 Inak neupravené vzťahy vo VOP sa riadia podľa príslušných ustanovení predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb, Zákona č. 108/2024 Z.z., Zákona č. 18/2018 Z.z., Zákona č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.

8.7 Dohľad nad e-shopom vykonáva Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, Odbor výkonu dohľadu, e-mail: za@soi.sk tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

VOP v tomto znení sú zverejnené, platné a účinné od 01.10.2016 a použijú sa na objednávky doručované cez nákupný portál po tomto dátume.

Reklamačné podmienky e-shopu

- Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
- V prípade ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, predávajúci si v zmysle platnej legislatívy uplatňuje právo reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
- Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
- Zo zodpovednosti za vady sú vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome.
- Zodpovednosť za vady sa nevťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť tovaru teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
- Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.
- Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
- Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
 - 1.pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,
 - 2.pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).
 - 3.reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete že obal je nepoškodený.
- Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenie kupujúceho.