

# Obchodné podmienky

Tieto všeobecné obchodné podmienky ("**Podmienky**") upravujú práva a povinnosti Vás, ako kupujúcich a Nás ako predávajúceho v rámci zmluvných vzťahov uzavretých prostredníctvom E-shopu na webových stránkach **www.royalsurprise.sk**

Všetky informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov sú obsiahnuté v zásadách spracúvania osobných údajov, ktoré nájdete v podmienkach ochrany osobných údajov.

Ako určíte viete, tak komunikujeme primárne na diaľku. Preto aj pre našu Zmluvu platí, že sú použité prostriedky komunikácie na diaľku, ktoré umožňujú, aby sme sa spolu dohodli bez súčasnej fyzickej prítomnosti Nás a Vás.

Ak niektorá časť Podmienok odporuje tomu, čo sme si spoločne schválili v rámci procesu Vášho nákupu na Našom E-shope, bude mať táto konkrétna dohoda prednosť pred týmito Podmienkami.

## 1. NIEKTORÉ DEFINÍCIE

1.1 Cena je finančná čiastka, ktorú budete hradiť za Tovar;

1.2 Cena za dopravu je finančná čiastka, ktorú budete hradiť za doručenie Tovar, a to vrátane ceny za jeho zabalenie;

1.3 Celková cena je súčet Ceny a Ceny za dopravu;

1.4 DPH je daň z pridanej hodnoty podľa platných právnych predpisov;

1.5. E-shop je internetový obchod prevádzkovaný Nami na adrese [www.royalsurprise.sk](http://www.royalsurprise.sk), na ktorom bude prebiehať nákup Tovar;

1.6. Faktúra je daňový doklad vystavený v súlade so zákonom o dani z pridanej hodnoty na Celkovú cenu;

1.7. Predávajúci InCresio s.r.o. so sídlom Hlohovská cesta 70/70, 920 41 Leopoldov, IČO 57411506, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Trnava, vložka č. 61803/T, e-mail [myroyalsurprise@gmail.com](mailto:myroyalsurprise@gmail.com), telefónne číslo 0911 878 388, právnymi predpismi označovaná ako predávajúci;

1.8. Objednávka je Váš neodvolateľný návrh na uzavretie Zmluvy o kúpe Tovar s Nami;

1.9. Tovar je všetko, čo môžete nakúpiť na E-shope;

1.10. Užívateľský účet je účet zriadený na základe Vami uvedených údajov, ktorý umožňuje uchovanie zadaných údajov a uchovávanie histórie objednaného Tovar a uzavretých zmlúv;

1.11. Vy ste osoba nakupujúca na Našom E-shope, právnymi predpismi označovaná ako kupujúci;

1.12. Zmluva je kúpna zmluva dohodnutá na základe riadne vyplnenej Objednávky zaslanej prostredníctvom E-shopu, a je uzavretá vo chvíli, kedy od Nás dostanete potvrdenie Objednávky.

## **2. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A POUČENIE**

2.1 Kúpa Tvaru je možná cez webové rozhranie E-shopu alebo telefonicky.

2.2 Pri nákupe Tvaru je Vašou povinnosťou poskytnúť Nám všetky informácie správne a pravdivo. Informácie, ktoré ste Nám poskytli pri objednaní Tvaru budeme teda považovať za správne a pravdivé.

## **3. UZATVORENIE ZMLUVY**

3.1 Zmluvu s Nami je možné uzavrieť iba v slovenskom jazyku.

3.2 Zmluva je uzatváraná na diaľku prostredníctvom E-shopu alebo emailu, pričom náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku hradíte Vy. Tieto náklady sa však nijako nelíšia od základnej sadzby, ktorú hradíte za používanie týchto prostriedkov (teda najmä za prístup k internetu), žiadne ďalšie náklady účtované Nami teda nad rámec Celkovej ceny nemusíte očakávať. Odoslaním Objednávky súhlasíte s využitím prostriedkov komunikácie na diaľku.

3.3 K tomu, aby sme mohli Zmluvu uzavrieť, je potrebné, aby ste na E-shope alebo emaily vytvorili návrh Objednávky. V tomto návrhu musia byť uvedené nasledovné údaje:

a) Informácie o nakupovanom Tware (na E-shope označujete Tvar, o ktorého nákup máte záujem, tlačidlom "Pridať do košíka");

b) Informácie o Cene, Cene za dopravu, DPH, spôsobu platby Celkovej ceny a požadovanom spôsobe doručenia Tvaru; tieto informácie budú zadané v rámci tvorby návrhu Objednávky v rámci používateľského prostredia E-shopu, pričom informácie o Cene, Cene za dopravu, DPH a Celkovej cene budú uvedené automaticky na základe Vami zvoleného Tvaru a spôsobu jeho doručenia;

c) Vaše identifikačné údaje slúžiace k tomu, aby sme mohli doručiť Tvar, najmä v rozsahu meno, priezvisko, doručovacia adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa;

d) V prípade Zmluvy, na základe ktorej Vám budeme Tvar dodávať pravidelne a opakovane, tiež informáciu, ako dlho Vám budeme Tvar dodávať.

3.4 V priebehu tvorby návrhu Objednávky môžete až do doby jej vytvorenia údaje meniť a kontrolovať. Po vykonaní kontroly prostredníctvom stlačenia tlačidla "Objednávka s povinnosťou platby" Objednávku vytvoríte. Pred stlačením tlačidla musíte ale ešte potvrdiť Vaše oboznámenie sa a súhlas s týmito Podmienkami, v opačnom prípade nebude možné

Objednávku vytvoriť. K potvrdeniu a súhlasu slúži zaškrtnuté políčko. Po stlačení tlačidla "Objednávka s povinnosťou platby " budú všetky vyplnené informácie odoslané priamo Nám.

3.5 Vašu Objednávku Vám v čo najkratšom čase po tom, kedy Nám bude doručená, potvrdíme správou odoslanou na Vašu e-mailovú adresu zadanú v Objednávke. Súčasťou potvrdenia bude zhrnutie Objednávky a tieto Podmienky. Potvrdením Objednávky z našej strany dochádza k uzavretiu Zmluvy medzi Nami a Vami. Podmienky v znení účinnom ku dňu objednania tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

3.6 Môžu nastať aj prípady, kedy Vám nebudeme môcť Objednávku potvrdiť. Ide najmä o situácie, kedy Tovar nie je dostupný alebo prípady, kedy objednáte väčší počet kusov Tovar, než koľko je z našej strany umožnené. Informáciu o maximálnom počte kusov Tovar Vám však vždy v rámci E-shopu vopred poskytneme a nemala by pre Vás byť teda prekvapivá. V prípade, že nastane akýkoľvek dôvod, pre ktorý nemôžeme Objednávku potvrdiť, budeme Vás kontaktovať a zašleme Vám ponuku na uzavretie Zmluvy v pozmenenej podobe oproti Objednávke. Zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, kedy Našu ponuku potvrdíte.

3.7 V prípade, že v rámci E-shopu alebo v návrhu Objednávky bude uvedená zjavne chybná Cena najmä v dôsledku technickej chyby, nie sme povinní Vám Tovar za túto Cenu dodať ani v prípade, kedy ste dostali potvrdenie Objednávky, a teda došlo k uzavretiu Zmluvy. V takejto situácii Vás budeme bezodkladne kontaktovať a zašleme Vám ponuku na uzatvorenie novej Zmluvy v zmenenej podobe oproti Objednávke. Nová Zmluva je v takom prípade uzavretá vo chvíli, kedy Našu ponuku potvrdíte. V prípade, že Našu ponuku nepotvrdíte ani v lehote 3 dní od jej odoslania, sme oprávnení od uzatvorenej Zmluvy odstúpiť. Za zjavnú chybu v Cene sa považuje napríklad situácia, kedy Cena nezodpovedá obvyklej cene u iných predajcov alebo chýba či je navyše číslica.

3.8 V prípade, kedy dôjde k uzavretiu Zmluvy, Vám vzniká záväzok na zaplatenie Celkovej ceny.

3.9 V prípade, že máte zriadený Užívateľský účet, môžete urobiť Objednávku prostredníctvom neho. Aj v takom prípade máte ale povinnosť skontrolovať správnosť, pravdivosť a úplnosť predvyplnených údajov. Spôsob tvorby Objednávky je však totožný, ako v prípade kupujúceho bez Užívateľského účtu, výhodou však je, že nie je potrebné opakovane vyplňovať Vaše identifikačné údaje.

3.10 V niektorých prípadoch umožňujeme na nákup Tovar využiť zľavu. Pre poskytnutie zľavy je potrebné, aby ste v rámci návrhu Objednávky vyplnili údaje o tejto zľave do vopred určeného poľa. Ak tak urobíte, bude Vám Tovar poskytnutý so zľavou.

3.11 Organizácie ako, základné školy, špeciálne školy ,materské školy a ČŠPP môžu získať 10% zľavu na tovar v prípade, že objednávku vytvorí cez email [idemito1@gmail.com](mailto:idemito1@gmail.com)

## **4. UŽIVATEĽSKÝ ÚČET**

4.1 Na základe Vašej registrácie v rámci E-shopu môžete pristupovať do svojho Užívateľského účtu.

4.2 Pri registrácii Užívateľského účtu je Vašou povinnosťou uviesť správne a pravdivo všetky zadávané údaje a v prípade zmeny ich aktualizovať.

4.3 Prístup k Užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Ohľadom týchto prístupových údajov je Vašou povinnosťou zachovávať mlčanlivosť a nikomu tieto údaje neposkytovať. V prípade, že dôjde k ich zneužitiu, nenesieme za to žiadnu zodpovednosť.

4.4 Užívateľský účet je osobný a nie ste teda oprávnený umožniť jeho využívanie tretími osobami.

4.5 Váš Užívateľský účet môžeme zrušiť, a to najmä v prípade, keď ho dlhšie než **2 roky** nevyužívate, či v prípade, kedy porušíte svoje povinnosti podľa Zmluvy.

4.6 Užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia.

## **5. CENOVÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY, VÝHRADA VLASTNICKÉHO PRÁVA**

5.1 Cena je vždy uvedená v rámci E-shopu, v návrhu Objednávky a v Zmluve. V prípade rozporu medzi Cenou uvedenou pri Tovare v rámci E-shopu a Cenou uvedenou v návrhu Objednávky sa uplatní Cena uvedená v návrhu Objednávky, ktorá bude vždy totožná s cenou v Zmluve. V rámci návrhu Objednávky je tiež uvedená Cena za dopravu, prípadne podmienky, kedy je doprava zadarmo.

5.2 Celková cena je uvedená vrátane DPH vrátane všetkých poplatkov stanovených osobitnými právnymi predpismi.

5.3 Platbu Celkovej ceny od Vás budeme požadovať po uzavretí Zmluvy a pred odovzdaním Tovar. Úhradu Celkovej ceny môžete vykonať nasledujúcimi spôsobmi:

a) Bankovým prevodom. Informácie pre vykonanie platby Vám zašleme v rámci potvrdenia Objednávky. V prípade platby bankovým prevodom je Celková cena splatná do 14 dní.

b) Kartou online. V takom prípade prebieha platba cez platobnú bránu **Comegate**, pričom platba sa riadi podmienkami tejto platobnej brány, ktoré sú dostupné na adrese: [www.comegate.sk](http://www.comegate.sk). V prípade platby kartou online je Celková cena splatná v deň vyhotovenia objednávky. Poskytovateľ služby, spoločnosť ComGate Payments, as, je licencovaná Platobná inštitúcia pôsobiaca pod dohľadom Českej národnej banky. Platby prebiehajúce cez platobnú bránu sú plne zabezpečené a všetky informácie sú šifrované. Ďalšie informácie a kontakty na [www.comgate.cz](http://www.comgate.cz).

c) V takom prípade dôjde k platbe pri doručení Tovar oproti odovzdaniu Tovar. V prípade platby dobierkou je Celková cena splatná pri prevzatí Tovar.

d) V hotovosti pri osobnom odbere. V hotovosti je možné hradiť Tovar v prípade prevzatia v Našej prevádzkarni. V prípade platby v hotovosti pri osobnom odbere je Celková cena splatná pri prevzatí Tovar.

5.4 Faktúra bude vystavená v elektronickej podobe po uhradení Celkovej ceny a bude zaslaná na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v Objednávke. Faktúra bude tiež fyzicky priložená k Tovu a dostupná v Užívateľskom účte, ak ho máte zriadený.

5.5 Vlastnícke právo k Tovu na Vás prechádza až potom, čo zaplatíte Celkovú cenu a Tovar prevezmete. V prípade platby bankovým prevodom je Celková cena zaplatená pripísaním na Náš účet, v ostatných prípadoch je zaplatená v okamihu uskutočnenia platby.

## **DORUČENIE TOVARU, PRECHOD NEBEZPEČENSTVA NÁHODNEJ SKAZY A NÁHODNÉHO ZHORŠENIA PREDMETU KÚPY**

6.1 Tovar Vám bude doručený spôsobom podľa Vašej voľby, pričom môžete vybrať z nasledujúcich možností:

- a) Osobný odber na Našej prevádzke uvedenej v zozname prevádzok;
- b) Osobný odber na výdajných miestach spoločnosti Packeta;
- c) Doručenie prostredníctvom dopravných spoločností Slovenská pošta

6.2 Tovar je možné doručiť iba v rámci Slovenskej republiky.

6.3 Tovar sme Vám povinní doručiť bezodkladne, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Pri plnení Zmluvy môžu nastať také skutočnosti, ktoré budú mať vplyv na termín doručenia Vami objednaného Tovu. O zmene termínu doručenia a o novom predpokladanom termíne doručenia objednaného Tovu Vás budeme e-mailom bezodkladne informovať, pričom Vaše právo odstúpiť od Zmluvy týmto nie je dotknuté. Súčasťou Našho oznámenia o novom termíne doručenia Tovu je aj Naša žiadosť adresovaná Vám na vyjadrenie, či trváte na dodaní Vami objednaného Tovu v novom termíne. V prípade osobného odberu na prevádzke Vás vždy o možnosti vyzdvihnutia Tovu budeme informovať prostredníctvom e-mailu.

6.4 Pri preberaní Tovu od dopravcu je Vašou povinnosťou skontrolovať neporušenosť obalu Tovu a v prípade akéhokoľvek poškodenia túto skutočnosť bezodkladne oznámiť dopravcovi a Nám. V prípade, že došlo k poškodeniu obalu, ktoré svedčí o neoprávnenej manipulácii a vstupe do zásielky, nie je Vašou povinnosťou Tovar od dopravcu prevziať.

6.5 Tovar ste povinný prevziať v dohodnutom mieste a čase. Ak si doručovaný Tovar neprevezmete podľa predchádzajúcej vety, e-mailom Vám oznámime, kde si môžete Tovar prevziať, vrátane lehoty na jeho prevzatie alebo Vám Tovar na základe Vašej písomnej žiadosti zaslanej najneskôr do 14 dní od kedy ste si mali Tovar prevziať, opätovne doručíme, pričom sa zaväzujete nám uhradiť všetky náklady spojené s opätovným doručením Tovu. V prípade, kedy porušíte svoju povinnosť prevziať Tovar, s výnimkou prípadov podľa [čl. 6.4](#) týchto Podmienok, nemá to za následok porušenie Našej povinnosti Vám Tovar doručiť. Zároveň to, že Tovar neprevezmete, nie je odstúpenie od Zmluvy medzi Nami a Vami. Ak Tovar neprevezmete ani v dodatočnej lehote, vzniká Nám právo od Zmluvy odstúpiť z dôvodu Vášho podstatného porušenia Zmluvy. Ak sa rozhodneme predmetné právo vykonať, je odstúpenie účinné v deň, kedy Vám toto odstúpenie doručíme. Odstúpenie od Zmluvy

nemá vplyv na nárok na náhradu vzniknutej škody v sume skutočných nákladov na pokus o doručenie Tovar, prípadne ďalšieho nároku na náhradu škody, ak vznikne.

6.6 Ak je z dôvodov vzniknutých na Vašej strane Tovar doručovaný opakovane alebo iným spôsobom, než bolo v Zmluve dohodnuté, je Vašou povinnosťou nahradiť Nám náklady s týmto opakovaným doručením spojené. Platobné údaje pre zaplatenie týchto nákladov Vám zašleme na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve a sú splatné do 14 dní od doručenia e-mailu.

6.7 Nebezpečie škody na Tovare na Vás prechádza v okamihu, keď ho prevezmete. V prípade, keď Tovar neprevezmete, s výnimkou prípadov podľa čl. 4 týchto Podmienok, prechádza na Vás nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia Tovar v okamihu, kedy ste mali možnosť ho prevziať, ale z dôvodov na Vašej strane k prevzatiu nedošlo. Prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia Tovar pre Vás znamená, že od tohto okamihu nesiete všetky dôsledky spojené so stratou, zničením, poškodením či akýmkoľvek znehodnotením Tovar.

## **PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY**

### **7.1 Úvodné ustanovenie k zodpovednosti za vady**

7.1.1 Zaväzujeme sa, že Vám Tovar dodáme v požadovanej kvalite, množstve a bez väd.

7.1.2 Zodpovedáme za vady, ktoré má Tovar pri jeho prevzatí. Pri použitom Tovare nezodpovedáme za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedáme za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

7.1.3 Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia Tovar z Vašej strany.

7.1.4 Ak dôjde k výmene Tovar, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Tovar z Vašej strany.

7.1.5 Vaše práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak ich neuplatníte v záručnej dobe. Avšak práva zo zodpovednosti za vady pri Tovare, ktorý sa rýchlo kazí, musíte uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak Vaše práva zaniknú.

7.2 Zaručujeme, že v dobe prechodu nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia Tovar podľa čl. 7 Podmienok je Tovar bez väd, najmä, že:

a) má vlastnosti, ktoré sme si s Vami dohodli, a pokiaľ neboli výslovne dohodnuté, potom také, ktoré sme pri popise Tovar uviedli, prípadne také, ktoré možno vzhľadom na povahu Tovar očakávať;

b) je vhodný na účely, ktoré sme uviedli alebo na účely, ktoré sú pre Tovar tohto typu obvyklé;

c) zodpovedá akosti alebo vyhotoveniu dohodnutej vzorky, ak bola kvalita alebo vyhotovenie stanovené podľa vzorky;

- d) je v zodpovedajúcom množstve a hmotnosti;
- e) splňa požiadavky na neho kladené osobitnými právnymi predpismi;
- f) nie je zaťažené právami tretích strán.

### **7.3 Podmienky uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie)**

7.3.1 Ak je Vám Tovar doručený v porušenom alebo poškodenom obale alebo je zásielka zjavne príliš ľahká, žiadame Vás, aby ste takýto Tovar od dopravnej spoločnosti nepreberali a aby ste nám túto skutočnosť bezodkladne oznámili na telefónnom čísle 0911 878 388 alebo e-mailom na [myroyalsurprise@gmail.com](mailto:myroyalsurprise@gmail.com). V prípade zistenia zjavných vád (napr. mechanického poškodenia) ste povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu spôsobom podľa bodu 7.4.1. nižšie. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných vád na Tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti Tovar, nebudeme prihliadať.

7.3.2 Právo zo zodpovednosti za iné vady (skryté vady), ste povinný uplatniť spôsobom podľa bodu [7.4.1.](#) nižšie bez zbytočného odkladu po tom, čo ste vadu na Tovare zistili, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

7.3.3 Záruka sa vzťahuje len na výrobné vady Tovar a vady spôsobené mechanickým poškodením. Právo zo zodpovednosti za vady nemôžete uplatniť najmä na vady spôsobené opotrebením, mechanickým poškodením, používaním Tovar v nevhodných podmienkach a pod.

7.3.4 Nie ste oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vadu v prípade, ak ste o vade vedeli pred prevzatím Tovar, resp. sme Vás na ňu upozornili alebo Vám z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z Ceny Tovar.

### **7.4 Uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu (reklamácie)**

7.4.1 V prípade, že bude mať Tovar vadu, teda najmä ak nebude splnená niektorá z podmienok podľa čl. 2, môžete Nám takú vadu oznámiť a uplatniť práva zo zodpovednosti za vady (teda Tovar reklamovať) zaslaním e-mailu, či listu na Naše adresy uvedené pri Našich identifikačných údajoch, prípadne osobne na Našej prevádzkarni. Pre reklamáciu môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z Našej strany, ktorý tvorí [prílohu č. 1](#) Podmienok.

7.4.2 Vo Vašom oznámení, ktorým si uplatňujete reklamáciu uvedte predovšetkým popis vady Tovar a Vaše identifikačné údaje, vrátane e-mailu, na ktorý máte záujem dostať vyrozumie o spôsobe vybavenia reklamácie, a tiež uvedte, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady, špecifikovaných v bode [7.5.4.](#) až [7.5.8.](#), si uplatňujete.

7.4.3 Pri uplatnení reklamácie nám predložte aj doklad o kúpe Tovar (faktúru), a to za účelom preukázania jeho kúpy u Nás, inak nie sme povinní Vašu reklamáciu uznať.

7.4.4 Za deň začatia reklamačného konania považujeme deň doručenia vadného Tovar spolu s príslušnými dokladmi (podľa bodu [7.4.3](#)). V prípade, ak je Vaše podanie, ktorým si uplatňujete reklamáciu, neúplné (najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľné, neobsahuje požadované dokumenty a pod.), písomne, najmä e-mailom si od Vás vyžiadame doplnenie

podanej reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia Vášho doplneného podania.

7.4.5 Ak nedoplníte podanú reklamáciu v zmysle bodu [7.4.4.](#) tohto článku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia Našej výzvy podľa bodu [7.4.4](#) tohto článku, budeme považovať Vaše podanie za neopodstatnené.

## 7.5 Vybavenie reklamácie

7.5.1 Na základe Vášho rozhodnutia, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) (špecifikovaných v bode [7.5.4.](#) až [7.5.8.](#)) uplatňujete, určíme spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Vašej reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Vašej reklamácie.

7.5.2 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, reklamáciu vybavíme ihneď, v odôvodnených prípadoch môžeme reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie máte právo od Zmluvy odstúpiť alebo máte právo na výmenu Tovar za nový tovar, ak je to možné.

7.5.3 O vybavení reklamácie sme povinní Vám vydať písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a o jej vybavení Vás budeme informovať prostredníctvom e-mailu. V prípade, ak bude reklamácia uznaná, zašleme Vám opravený Tovar alebo Tovar vymeníme za nový tovar alebo Vám vrátime zaplatenú Cenu Tovar, ak sa nedohodneme inak.

7.5.4 Ak ide o vadu, ktorú môžeme odstrániť, máte právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Vadu Tovar odstránime bez zbytočného odkladu.

7.5.5 Namiesto odstránenia vady môžete požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovar, výmenu tejto súčasti, a to v prípadoch ak Nám tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Cenu Tovar alebo závažnosť vady.

7.5.6 Namiesto odstránenia vady Tovar môžeme vždy vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak Vám to nespôsobí závažné ťažkosti.

7.5.7 Ak ide o vadu Tovar, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby ste Tovar mohli riadne užívať ako tovar bez vady, máte právo na výmenu Tovar alebo máte právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva Vám prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale nemôžete pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovar riadne užívať.

7.5.8 Ak ide o iné neodstrániteľné vady, máte právo na primeranú zľavu z Ceny Tovar.

7.5.9 Reklamáciu vybavíme odovzdaním opraveného Tovar, výmenou Tovar, vrátením Ceny Tovar, vyplatením primeranej zľavy z Ceny Tovar, písomnou výzvou na prevzatie plnenia (Tovar) alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

7.6 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady a reklamácia Tovar sa riadi ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), a zákonom č. 102/2014 Z. z. 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“).

7.7 Ak si uplatníte reklamáciu Tovar:

a) počas prvých 12 mesiacov od kúpy Tovar, môžeme Vašu reklamáciu zamietnuť len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia od Vás nebudeme vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie Vám poskytneme najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie;

b) po 12 mesiacoch od kúpy a takúto reklamáciu sme zamietli, v doklade o vybavení reklamácie uvedieme, komu môžete zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak zašlete Tovar na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znášame My bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak preukázate odborným posúdením Našu zodpovednosť za vadu Tovar, môžete si reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Sme povinní Vám uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

7.8 V prípade, že ste podnikateľom, je Vašou povinnosťou oznámiť a vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po tom, čo ste ju mohli zistiť, najneskôr však do 3 dní od prevzatia Tovar.

7.9 V prípade, že ste spotrebiteľ, máte právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytnú pri spotrebnom Tovare v lehote 24 mesiacov od prevzatia Tovar.

7.10 Týmto sme Vás riadne poučili o Vašich právach, ktoré Vám vyplývajú z § 622 a z § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Uzatvorením Zmluvy potvrdzujete, že ste mali možnosť prečítať si podmienky reklamácie Tovar.

## **8. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY**

8.1 K odstúpeniu od Zmluvy, teda k ukončeniu zmluvného vzťahu medzi Nami a Vami od jeho začiatku, môže dôjsť z dôvodov a spôsobmi uvedenými v tomto článku, prípadne v ďalších ustanoveniach Podmienok, v ktorých je možnosť odstúpenia výslovne uvedená.

8.2 V prípade, že ste spotrebiteľ, teda osoba kupujúca Tovar mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti, máte v súlade s ustanovením § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku právo odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa doručenia Tovar. V prípade, že sme uzavreli Zmluvu, ktorej predmetom je niekoľko druhov Tovar alebo dodanie niekoľkých častí Tovar, začína táto lehota plynúť až dňom dodania poslednej časti Tovar, a v prípade, že sme uzavreli Zmluvu, na základe ktorej Vám budeme

Tovar dodávať pravidelne a opakovane, začína plynúť dňom dodania prvej dodávky. Od Zmluvy môžete odstúpiť akýmkoľvek preukázateľným spôsobom (najmä zaslaním e-mailu alebo listu na Naše adresy uvedené pri Našich identifikačných údajoch). Pre odstúpenie môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z Našej strany, ktorý tvorí prílohu č. 2

8.3 Ani ako spotrebiteľ však nemôžete od Zmluvy odstúpiť v prípadoch, keď je predmetom Zmluvy:

a) predaj Tovar, ktorého Cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý nemôžeme ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy;

b) predaj alkoholických nápojov, ktorých Cena bola dohodnutá v čase uzatvorenia Zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich Cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré nemôžeme ovplyvniť;

c) predaj Tovar, ktorý bol zhotovený podľa vašich osobitných požiadaviek, ktorý bol vyrobený pre Vás na mieru alebo Tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa;

d) predaj Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze a Tovar, ktorý bol po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným;

e) predaj Tovar 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;

f) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak došlo k porušeniu pôvodného obalu;

g) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale;

h) poskytovanie elektronického obsahu, ak nebol dodaný na hmotnom nosiči a bol dodaný s Vaším predchádzajúcim výslovným súhlasom pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy a My sme Vám oznámili, že nemáte právo na odstúpenie od Zmluvy.

8.4 Lehota na odstúpenie podľa čl. 2 Podmienok sa považuje za zachovanú, ak Vám v jej priebehu odošlete oznámenie, že od Zmluvy odstupujete.

8.5 V prípade odstúpenia od Zmluvy Vám bude Cena vrátená do 14 dní odo dňa účinnosti odstúpenia na účet, z ktorého bola pripísaná, prípadne na účet zvolený v odstúpení od Zmluvy. Suma však nebude vrátená skôr, než Vám Tovar vrátite či preukážete, že došlo k jeho zaslaniu späť Vám. Tovar Vám prosím vracajte čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu.

8.6 V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa čl. 2 Podmienok ste povinní v lehote do 14 dní od odstúpenia Vám Tovar zaslať, odovzdať Tovar Vám alebo Vám poverenej osobe na prevzatie Tovar, pričom nesiete náklady na vrátenie Tovar k Vám. To neplatí ak sa dohodneme, že si Tovar vyzdvihneme osobne alebo prostredníctvom Nami poverenej osoby. Lehota je zachovaná, ak bol Tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Vy máte

naopak nárok na to, aby sme Vám vrátili Cenu za dopravu, ale len vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu spôsobu dodania Tovar, ktorý sme pre dodanie Tovar ponúkali.

8.7 Za škodu zodpovedáte v prípadoch, kedy bude Tovar poškodený v dôsledku Vášho nakladania s ním inak, než je nutné s ním nakladať s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti. Spôsobenú škodu Vám v takom prípade vyúčtujeme potom, čo Nám Tovar bude vrátený a splatnosť vyúčtovanej čiastky je 14 dní.

8.8 My sme oprávnení odstúpiť od Zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti Tovar, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovar dohodnutého v Zmluve prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia Našich povinností zo Zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého Nášho úsilia, ktoré možno od Nás spravodlivo požadovať, nie sme schopní Vám Tovar dodať v lehote určenej týmito Podmienkami. V týchto prípadoch sme povinní Vás o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať a vrátiť Vám už uhradenú Celkovú cenu za Tovar, a to v lehote 14 dní od dňa oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Uhradenú Celkovú cenu za Tovar Vám vrátime rovnakým spôsobom akým ste Celkovú cenu uhradil Vy, pričom tým nie je dotknuté právo sa s Vami dohodnúť na inom spôsobe vrátenia platby, ak v súvislosti s tým Vám nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

8.9 Od Zmluvy sme oprávnený odstúpiť aj v prípade, ak ste Tovar neprevzali do 5 pracovných dní odo dňa, keď Vám vznikla povinnosť Tovar prevziať.

## 9. PODÁVANIE PODNETOV A SŤAŽNOSTÍ

9.1 Ako spotrebiteľ ste oprávnení podávať podnety a sťažnosti písomne, a to prostredníctvom e-mailu na: [myroyalsurprise@gmail.com](mailto:myroyalsurprise@gmail.com)

9.2 O posúdení podnetu alebo sťažnosti Vás budeme informovať e-mailom zaslaným na Váš e-mail.

9.3 Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj kraj, so sídlom: Pekárska 23, 917 01 Trnava 1,

## 10. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU SO SPOTREBITEĽMI

10.1 Máte právo obrátiť sa na Nás so žiadosťou o nápravu, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na: [myroyalsurprise@gmail.com](mailto:myroyalsurprise@gmail.com), ak nie ste spokojní so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaše práva. Ak odpovieme na Vašu žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „Subjekt“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení sporov“).

10.2 Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva

SR. <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.

10.3 Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.

## 11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1 Všetku písomnú korešpondenciu si s Vami budeme doručovať elektronickou poštou. Naša e-mailová adresa je uvedená u Našich identifikačných údajov. My budeme doručovať korešpondenciu na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve, v Užívateľskom účte alebo cez ktorú ste nás kontaktovali.

11.2 Zmluvu je možné meniť len na základe našej písomnej dohody. My sme však oprávnení zmeniť a doplniť tieto Podmienky, táto zmena sa však nedotkne už uzatvorených Zmlúv, ale len Zmlúv, ktoré budú uzavreté po účinnosti tejto zmeny. O zmene Vás však budeme informovať iba v prípade, že máte vytvorený Užívateľský účet (aby ste túto informáciu mali v prípade, že budete objednávať nový Tovar, zmena však nezakladá právo výpovede, keďže nemáme uzatvorenú Zmluvu, ktorú by bolo možné vypovedať), alebo Vám na základe Zmluvy máme dodávať Tovar pravidelne a opakovane. Informácie o zmene Vám zašleme na Vašu e-mailovú adresu najmenej 14 dní pred účinnosťou tejto zmeny. Pokiaľ od Vás do 14 dní od zaslania informácie o zmene nedostaneme výpoveď uzatvorenej Zmluvy na pravidelné a opakované dodávky Tovar, stávajú sa nové podmienky súčasťou našej Zmluvy a uplatnia sa na ďalšiu dodávku Tovar nasledujúcu po účinnosti zmeny. Výpovedná doba v prípade, že výpoveď podáte, činí 2 mesiace.

11.3 V prípade vyššej moci alebo udalostí, ktoré nemožno predvídať (prírodná katastrofa, pandémia, prevádzkové poruchy, výpadky subdodávateľov a pod.), nenesieme zodpovednosť za škodu spôsobenú v dôsledku alebo súvislosti s prípadmi vyššej moci alebo nepredvídateľnými udalosťami, a ak tento stav trvá po dobu dlhšiu ako 10 dní, máme My aj Vy právo od Zmluvy odstúpiť.

11.4 Prílohou Podmienok je vzorový formulár pre reklamáciu a vzorový formulár na odstúpenie od Zmluvy.

11.5 Zmluva vrátane Podmienok je archivovaná v elektronickej podobe u Nás, ale nie je Vám prístupná. Vždy však tieto Podmienky a potvrdenia Objednávky so zhrnutím Objednávky dostanete e-mailom a budete teda mať vždy prístup k Zmluve aj bez Našej súčinnosti. Odporúčame vždy potvrdenie Objednávky a Podmienky uložiť.

11.6 Na Našu činnosť sa nevzťahujú žiadne kódexy správania podľa § 3 ods. 1 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

11.7 Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť 4.5.2026.

---

# PRÍLOHA Č. 1 - FORMULÁR PRE REKLAMÁCIU

**Adresát: InCresio s.r.o , Hlohovská cesta 70, 920 41 Leopoldov**

## **Uplatnenie reklamácie**

Titul, meno a priezvisko:

Adresa bydliska:

E-mailová adresa:

Číslo objednávky a faktúry:

Dátum objednania:

Dátum prevzatia tovaru:

Tovar, ktorý je reklamovaný  
(názov a kód):

Popis a rozsah väd tovaru:

Ako zákazník predávajúceho  
požadujem, aby moja reklamácia  
bola vybavená nasledovným  
spôsobom:

Prajem si vrátiť peniaze na  
bankový účet (IBAN)/iným  
spôsobom

Prílohy:

Dátum:

Podpis:

---

## PRÍLOHA Č. 2 - FORMULÁR PRR Odstúpenie od ZMLUVY

**Adresát: InCresio s.r.o., Hlohovská cesta 70, 920 41 Leopoldov**

**Týmto vyhlasujem, že v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) odstupujem od Zmluvy:**

Titul, meno a priezvisko:

Adresa:

E-mailová adresa:

Číslo objednávky a faktúry:

Dátum objednania:

Dátum prevzatia tovaru:

Tovar, ktorý vraciam (názov a kód):

Dôvod vrátenia tovaru:

Spôsob pre vrátenie prijatých finančných prostriedkov:

Prajem si vrátiť peniaze na bankový účet (IBAN)/iným spôsobom

Upozornenie pre spotrebiteľa: Predávajúci je podľa § 10 ods. 4 Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku oprávnený požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru.

Dátum:

Podpis:

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosti dňom 4.5.2026