

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY | BACK MARKET JÚN 2021

KEĎŽE TÁTO STRÁNKA NIE JE AŽ TAKÁ ZÁBAVNÁ, NECHALI SME JU VO FONTE COMIC SANS MS



(A SEN SA STAL SKUTOČNOSŤOU)

Článok 1. Úvod

1.1 Spoločnosť JUNG S.A.S., akciová spoločnosť so sídlom 152/154 boulevard Macdonald, 75019 Paríž, zapísaná v Obchodnom registri a registri spoločností v Paríži pod číslom 804 049 476, sprístupňuje Kupujúcemu Platformu s názvom „Back Market“, cieľom ktorej je uviesť ho do vzťahu s Predávajúcimi. Spoločnosť JUNG SAS (BACK MARKET), ktorá vystupuje ako webhostingový sprostredkovateľ, nie je predajcom Produktov, ktoré ponúka Platforma. Podmienky používania platformy nájdete tu.

1.2 Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú zmluvný vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim, tak ako vyplýva z nákupu Produktu na Platforme, ktorú poskytuje JUNG SAS (Back Market).

Článok 2. Definície

Všetky slová uvedené nižšie v tejto zmluve vyjadrené v jednotnom alebo množnom čísle, prípadne veľkým písmenom, majú nasledujúci význam:

Kupujúci	označuje (ú) fyzickú (é) plnoletú (é) osobu (y), ktorá preukazuje schopnosť plniť právne skutky ako aj všetky právnické osoby podľa súkromného práva, ktoré nekonajú pre pracovné účely a sú držiteľmi zákazníckeho účtu.
VOP	označuje tieto všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú vzťahy medzi Kupujúcimi a Predávajúcimi
Produktový list	označuje opis Produktu, ktorý obsahuje prinajmenšom cenu s DPH uvedenú v eurách, opis základných parametrov Produktu predovšetkým však značku, model a stav Produktu.
List Predávajúceho	označuje opis Predávajúceho, ktorý obsahuje prinajmenšom jeho obchodné meno alebo názov jeho firmy, adresu jeho organizácie alebo adresu jeho sídla), jeho číslo, pod ktorým je registrovaný v Obchodnom registri a registri spoločností, jeho telefónne číslo a adresu jeho elektronickej pošty.
Platforma	označuje Internetové stránky prístupné na adrese backmarket.sk, ktoré umožňujú predovšetkým prepojiť Kupujúcich a Predávajúcich pri nákupe Produktov.
Produkty	označujú produkty predávané na Platforme.
Predávajúci	označuje (ú) akéhokoľvek profesionálneho predajcu Produktov, ktorý je registrovaný na Platforme.

Článok 3. Platnosť, prijatie a úprava VOP

- 3.1** Cieľom VOP je stanoviť rámec pre zmluvný vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim tak, ako vyplýva z predaja Produktu na Platforme. VOP neupravujú vzťahy medzi Kupujúcim a JUNG S.A.S (Back Market). Tie podliehajú všeobecným užívateľským podmienkam, dostupné na Platforme.
- 3.2** Každý Kupujúci je povinný prijať VOP ešte pred nákupom Produktu. Kupujúci si VOP starostlivo prečíta, prijme ich a uloží na trvalý nosič tak, aby sa na ne mohol v prípade potreby odvolať. Odmietnutie VOP pri objednávke neumožní Kupujúcemu svoju objednávku dokončiť. VOP sú Kupujúcemu doručené elektronickou poštou hneď po potvrdení objednávky.
- 3.3** VOP sa môžu meniť. Kupujúcemu preto odporúčame, aby si pri každej objednávke a súhlase VOP riadne prečítal. VOP sa môžu medzi dvomi po sebe nasledujúcimi objednávkami zmeniť. Všetky verzie VOP sú trvalo dostupné na Stránkach.

Článok 4. Vytvorenie zákaznickeho účtu

Na objednanie Produktu na Platforme je potrebné si na nej vytvoriť zákaznickeho účtu podľa pravidiel uvedených vo všeobecných užívateľských podmienkach Platformy. Kupujúceho informujeme, že jeho priezvisko, meno, dátum narodenia, adresa elektronickej pošty, číslo mobilného telefónu a fyzická adresa sa poskytujú Predávajúcemu, aby mohol dodržať záväzok objednávky.

Článok 5. Objednávka Produktov a povinnosť platby

- 5.1** Na kúpu Produktu je potrebné byť držiteľom aktívneho zákaznickeho účtu. Produkty na platforme sa objednávajú u Predávajúcich, ktorí vyplňajú Listy Predávajúcich, Produktové Listy ako aj spôsob a náklady spojené s doručením. V tomto zmysle Predávajúci zodpovedajú (i) za pravdivosť a úplnosť (a) informácií, ktoré sa nachádzajú v Liste Predávajúceho a (a) za opis Produktu uvedený v Produktovom liste, ako aj za (ii) bezchybnú zhodu Produktu s jeho opisom uvedeným v Produktovom Liste.
- 5.2** V procese nákupu si používateľ vyberie jeden alebo viacero Produktov vrátane spôsobu dodania a vypíše svoju dodaciu adresu. Kupujúci môže kliknúť na ikonu „Potvrdiť a Zaplatiť“. Následne si Kupujúci vyberie spôsob platby a poskytne svoje informácie potrebné na dokončenie platby. Nakoniec bude vyzvaný, aby klikol na „Potvrdiť platbu“, čo Kupujúceho zaväzuje k platbe.
- 5.3** Kupujúci bude informovaný, že predaj v tomto momente ešte nebol zrealizovaný. Keďže ide o Produkty, ktoré predstavujú použité zariadenia, je možné, že Predávajúci ich nemá na sklade. V takomto prípade má Predávajúci k dispozícii lehotu 24 pracovných hodín, aby potvrdil možnosť vybavenia objednávky. Predaj Produktu (ov) sa medzi Kupujúcim a Predávajúcim považuje za uzavretý v momente, keď Predávajúci potvrdí dostupnosť spomínaného Produktu (ov). V prípade potvrdenia dostupnosti Produktu (ov) je predaj ukončený a Kupujúci uhradí sumu uvedenú v objednávke. V prípade, že Produkt (y) bude (ú) nedostupný (é) alebo ak nedôjde k potvrdeniu jeho/ich dostupnosti zo strany Predávajúceho v lehote 24 hodín tak, ako je uvedené vyššie, objednávka sa automaticky zruší a predaj sa bude považovať za nezrealizovaný. Suma uhradená Kupujúcim sa mu okamžite vráti.

- 5.4** Každý nákup zrealizovaný na Platforme je samostatný. Z tohto dôvodu, ak jeden Produkt z tej istej objednávky týkajúcej sa prinajmenšom 2 Produktov nie je dostupný, objednávka sa nezruší úplne a uskutoční sa predaj dostupného (ých) Produktu (ov). Dostupnými možnosťami platby na Platforme sú hlavne: (i) platba platobnou kartou jednorázovo cez zabezpečený platobný systém 3D secure zavedený spoločnosťou JUNG S.A.S a jej platobný partnerom, a (ii) platba pomocou kódov (platobných, zľavových alebo promo kódov).
- 5.5** JUNG S.A.S. prostredníctvom svojho poskytovateľa platieb inkasuje cenu, ktorú za objednávku zaplatil Kupujúci v prospech Predávajúceho a uhradí mu túto cenu po odpočítaní svojej provízie. Platobné informácie o Kupujúcom sa nikdy neposkytujú Predávajúcim. Poskytujú sa im jedine údaje o Kupujúcom, ktoré sú nevyhnutné na komunikáciu s Predávajúcim a na spracovanie jeho objednávky.

Článok 6. Doručenie a cena za dopravu

- 6.1** Produkty, ktoré sú na predaj na Platforme dostupnej cez stránky backmarket.sk možno dodať jedine na Slovensko, okrem prípadov, v ktorých Predajca poskytne dodanie na iné územie.
- 6.2** Produkty sa dodávajú na dodaciu adresu, ktorú Kupujúci uvedie pri objednávke. Lehoty a spôsoby dodávky uvedie Predávajúci, ktorý ako jediný zodpovedá za ich prísne dodržiavanie. Objednané Produkty sú expedované a dodané na zodpovednosť Predávajúceho, avšak Kupujúci môže prostredníctvom svojho zákazníckeho účtu sledovať svoju objednávku a, za predpokladu, že si zvolil spôsob doručenia so sledovaním, sledovať aj doručenie.
- 6.3** Dátum doručenia závisí predovšetkým od spôsobu doručenia, ktorý si zvolil Kupujúci. Pri voľbe spôsobu doručenia dostáva Kupujúci dodaciu lehotu. Objednaný Produkt v zásade nemôže bezdôvodne meškať a v každom prípade doručenie nesmie presiahnuť 30 dní.
- 6.4** Ak sa v objednávke neuvádza inak, doručenie je spoplatnené. Cena za doručenie je uvedená v eurách s DPH a Kupujúcemu sa oznamuje ešte pred úhradou.
- 6.5** Pri dodávke Produktu si Kupujúci overí správnosť stavu doručeného Produktu a v prípade anomálie (poškodený balík, roztrhnuté balenie, otvorené balenie, chýbajúci alebo poškodený Produkt) žiadame Kupujúceho, aby bezodkladne po prijatí Produktu spísal výhradu. Kupujúci má následne odo dňa doručenia Produktu 3 pracovné dni na to, aby cez Platformu anomáliu nahlásil.

Článok 7. Spôsoby platby

- 7.1 Jednorázová platba platobnou kartou:** Pri kúpe Produktu na Platforme môže Kupujúci zaplatiť jednorázovo zadaním svojich informácií potrebných pre platbu kartou. V takomto prípade Kupujúci poskytne číslo svojej platobnej karty, dátum konca jej platnosti, jej kryptogram a nákup uhradí cez zabezpečené platobné rozhranie Platformy. Predávajúcemu sa tieto údaje neposkytujú.
- 7.2 Platobné kódy, kódy na zľavu a propagačné kódy**
Kódy: Pri kúpe Produktu môže Kupujúci na Platforme použiť platobný, zľavový alebo propagačný kód. Tieto kódy sú platné pre všetky Produkty uvedené do predaja na Platforme až do dátumu konca platnosti. **Všeobecné podmienky pre kódy:** ak nie je v

popise kódov uvedené inak, (i) kódy nie je možné medzi sebou kumulovať (to znamená, že Kupujúci nemôže pre jednu a tú istú objednávku použiť viacero kódov), (ii) kódy nie je možné použiť na náklady na dopravu, (iii) kódy sa nedajú zameniť ani vyplatiť (to znamená, že ak Kupujúci nepoužil kód ešte pred koncom platnosti alebo v prípade vrátenia peňazí za celkovo alebo čiastkovo uhradenú objednávku prostredníctvom kódu, kód definitívne zaniká), (iv) kódy, ktoré majú peňažnú hodnotu, je možné použiť viacnásobne (to znamená, že nepoužitá hodnota peňažného kódu bude pripísaná do virtuálnej peňaženky prístupnej zo zákazníckeho účtu Kupujúceho až do dátumu konca platnosti tohto kódu) a (v) kódy sa nedajú použiť na už potvrdenú objednávku.

Článok 8. Prevod vlastníctva a rizík

Prevod vlastníctva a rizík nastáva v momente, keď je doručenie kompletné, to znamená, že objednaný Produkt bol fyzicky odovzdaný Kupujúcemu alebo tretej osobe, ktorú určí Kupujúci. Ak Kupujúci zverí doručenie Produktu inému prepravcovi ako je ten, ktorého určil Predávajúci, prevod vlastníctva a rizík nastáva v momente, keď je Produkt odovzdaný prepravcovi.

Článok 9. Hodnotenie Predávajúcich

Kupujúci môže ohodnotiť svojho/svojich Predávajúceho (ich) ako aj Produkt (y) na Platforme. Po dokončení objednávky môže Kupujúci ohodnotiť službu Predávajúceho ako aj Produkty prostredníctvom hodnotiacej služby dostupnej na Stránkach. Informujeme Kupujúceho, že pri hodnotení sa zobrazí aj dátum jeho nákupu ako aj klasifikačné kritériá hodnotenia. Kupujúci má navyše možnosť svoje hodnotenie kedykoľvek upraviť.

Článok 10. Komunikácia na Platforme

Kupujúci a Predávajúci sa zaväzujú, že medzi sebou budú komunikovať iba cez svoj účet. Vo výnimočných prípadoch, napríklad, ak bol zákaznícky účet Kupujúceho zrušený, Kupujúci a Predávajúci môžu medzi sebou komunikovať pomocou svojich adries elektronickej pošty.

Článok 11. Právo na odstúpenie

- 11.1 Kupujúci spotrebiteľ alebo fyzická osoba nepodnikateľ má právo na odstúpenie od zmluvy v lehote 30 dní po prijatí svojej objednávky. V prípade, že sa objednávka týkala viacerých Produktov dodaných samostatne, táto lehota začína plynúť odo dňa prijatia posledného z týchto Produktov. Deň prijatia Produktu sa nezapočítava do tejto 30 dňovej lehoty a ak lehota vyprší v sobotu, nedeľu alebo v deň štátneho sviatku alebo pracovného pokoja, lehota sa predĺži až do prvého nasledujúceho pracovného dňa.
- 11.2 Ak sa Kupujúci spotrebiteľ alebo fyzická osoba nepodnikateľ rozhodne od zmluvy odstúpiť, prejde do svojho účtu a klikne na tlačidlo „Získať pomoc“ v príslušnej objednávke. Uvedie svoje priezvisko, meno, adresu, dátum objednávky, dátum doručenia a opis Produktu. Kupujúci môže taktiež použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je prílohou VOP alebo svoje rozhodnutie odstúpiť od zmluvy formulovať prostredníctvom jasného a neprotirečivého prehlásenia poštou na fyzickú adresu Predávajúceho. Aby spoločnosť JUNG S.A.S mohla

sprevádzať Kupujúceho pri žiadosti o odstúpenie od zmluvy, Kupujúci musí odoslať kópiu riadne vyplneného formuláru na túto e-mailovú adresu: ahoj@backmarket.com. Upozorňujeme Kupujúceho, že samotné odoslanie formuláru spoločnosti JUNG S.A.S nepostačuje na potvrdenie žiadosti o odstúpenie od zmluvy.

- 11.3** Kupujúci má po oznámení svojho rozhodnutia odstúpiť od zmluvy Predávajúcemu nanajvýš 14 dní, aby odoslal Produkt (y) späť na poštovú adresu Predávajúceho, ktorá sa nachádza v Liste Predávajúceho pod podmienkou, že Predávajúci nepožaduje vrátenie tovaru na inú adresu, ktorú poskytne Kupujúcemu alebo mu navrhne osobný odber Produktu (ov). Kupujúci je povinný Produkt (y), ktoré posielal Predávajúcemu, starostlivo zabaliť. Spôsob doručenia Produktu (ov) si však môže zvoliť sám, a tak isto sa môže rozhodnúť uzavrieť alebo neuzavrieť poistenie voči strate, krádeži alebo poškodeniu balíka. Produkt musí byť odoslaný v pôvodnom stave: Kupujúci je povinný zároveň dbať na to, aby z Produktu odstránil všetky svojej osobné údaje ešte predtým, než Produkt vráti a odhlásil sa zo všetkých svojich účtov, ktoré boli v Produkte aktívne. Ak nie je na Liste Predávajúceho uvedené inak, Predávajúci nehradí žiadne náklady ani poplatky za prepravu. Kupujúceho teda informujeme, že ak nie je v Liste Predávajúceho uvedené inak, **všetky náklady a riziká spojené s vrátením Produktu (ov) Predávajúcemu znáša Kupujúci.**
- 11.4** Akceptujú sa iba produkty vrátené kompletne a v stave, v ktorom boli predané (presnejšie podľa opisu uvedeného v Produktovom liste, okrem prípadov, v ktorých Kupujúci uviedol, že prevzatý Produkt nebol v stave, ako sa uvádza v Produktovom liste).
- 11.5** V prípade splnenia všetkých podmienok týkajúcich sa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy, Predávajúci vráti Kupujúcemu celkovú sumu objednávky vrátane poplatku za dopravu okrem prípadu, ak si Kupujúci zvolil spôsob doručenia drahší ako je štandardný spôsob doručenia. V takomto prípade nie je Predávajúci povinný vrátiť dodatočné náklady v porovnaní s nákladmi štandardného doručenia.
- 11.6** Kupujúci zodpovedá jedine za prípad zníženia hodnoty Produktu v dôsledku inej manipulácie ako je manipulácia nevyhnutná na obnovu povahy, parametrov a správneho chodu Produktu.

Článok 12. Všeobecné informácie týkajúce sa zákonom stanovenej záruky

Pripomíname, že v rámci zákonnej záruky zhody:

- Je záručná doba zhody v rozsahu jedného roku ak ide o renovovaný produkt a v rozsahu dvoch rokov, pokiaľ ide o produkt nový;

- Klient je povinný oznámiť Predávajúcemu akúkoľvek chybu v prijateľnom termíne odo dňa zistenia takejto chyby;

- Klient sa môže rozhodnúť medzi opravou alebo výmenou objednaného Produktu za podmienok opísaných v článkoch uvedených nižšie;

- Klient nie je povinný doložiť dôkaz existencie chýbajúcej zhody Produktu počas celej doby trvania záruky.

Zákonná záruka zhody platí nezávisle od obchodnej záruky, ktorá môže prípadne produkt pokrývať.

Článok 13. Zákonná záruka zhody

13.1 Zhoda: Predávajúci dodáva Produkt zhodný so zmluvou a zodpovedá za existujúce chyby zhody pri doručení a vyplývajúce z obalu, pokynov na montáž alebo inštaláciu pokiaľ mu to ukladá zmluva alebo bola prevedená na jeho vlastnú zodpovednosť.

13.1.1 V tomto zmysle sa Produkt považuje za zhodný so zmluvou (i), ak je vhodný na obvyklé očakávané použitie podobného produktu alebo (a) ak zodpovedá opisu, ktorý poskytne Predávajúci a má vlastnosti, ktoré Predávajúci predstavil Kupujúcemu, vo forme vzorky alebo modelu alebo (b) ak má vlastnosti, ktoré môže Kupujúci oprávnene očakávať v súlade s verejným vyhlásením Predávajúceho, výrobcu alebo jeho zástupcu, predovšetkým však v reklame, na štítku ALEBO (ii) ak má vlastnosti stanovené na základe spoločnej dohody strán alebo je vhodný pre akékoľvek špeciálne použitie, ktoré vyhlásava Kupujúci, o ktorom má Predávajúci vedomosť a súhlasí s ním.

13.1.2 Nedostatky zhody, ktoré sa objavia počas doby zákonnej záruky Produktu sa považujú za reálne v momente doručenia, pokiaľ k nim neexistuje žiaden iný dôkaz. Predávajúci sa proti tejto prezumpcii môže ohradiť za predpokladu, že nie je kompatibilná s povahou Produktu alebo údajným nesúladam.

13.1.3 Kupujúci má právo nárokovať zhodu Produktu so zmluvou, nemôže však popierať zhodu namietaním chyby, ktorú poznal alebo nemohol ju nepoznať pri uzatváraní zmluvy (napríklad, kupujúci môže namietat chybu zhody vyplývajúcu z mikroškrabancov obrazovky, ak Produktový list vyslovene uvádza, že obrazovka mikroškrabance vykazuje).

13.2 V prípade chyby zhody: Kupujúci si vyberie medzi opravou a výmenou Produktu. Predávajúci však nemusí postupovať podľa výberu Kupujúceho, ak má jeho výber za následok zjavne neprimerané náklady v porovnaní s druhou možnosťou v závislosti od hodnoty Produktu alebo závažnosti chyby. V takom prípade Predávajúci postupuje, pokiaľ to nie je nemožné, podľa spôsobu, ktorý si Kupujúci nezvolil.

13.2.1 Ak nie je možná ani oprava ani výmena Produktu, Kupujúci môže vrátiť Produkt a získať celú cenu späť alebo si môže Produkt ponechať a získať späť časť jeho ceny. Rovnakú možnosť má aj vtedy (i), ak požadované, navrhované alebo dohodnuté riešenie na základe článku 13.2 uvedeného vyššie, nemožno uplatniť v lehote jedného mesiaca po reklamácii zo strany Kupujúceho, alebo (ii) ak toto riešenie predstavuje pre Kupujúceho závažnejšiu nevýhodu v závislosti od povahy Produktu a použitia, ktoré požadoval. Zrušenie predaja však nemožno vyhlásiť, ak je chyba zhody menšieho rozsahu.

13.2.2 Uplatnenie tohto článku 13 uvedeného vyššie prebehne bez ďalších nákladov pre Kupujúceho. Kupujúci môže navyše stále požadovať odškodnenie a úroky.

13.3 Premlčacia doba: Premlčacia doba vyplývajúca z chyby zhody je stanovená na tri roky odo dňa oznámenia chyby.

Článok 14. Obchodné záruky a popredajný servis poskytované Predávajúcimi

Každý Predávajúci poskytuje Kupujúcemu okrem zákonnej záručnej doby uvedenej vyššie aj obchodnú záruku a popredajný servis.

Obchodnú záruku Predajca poskytuje bezplatne po dobu minimálne 12 mesiacov. Tá je platná jedine na území Slovenska. Na základe obchodnej záruky sa Predávajúci zaväzuje poskytnúť servis v súlade s kvalitatívnymi kritériami, ktoré majú širší záber ako kritériá stanovené zákonnou zárukou. V tomto ohľade je kupujúci oslobodený od poskytnutia dôkazu existencie chyby zhody Produktu po dobu 12 mesiacov. Predávajúci sa okrem toho zaväzuje prevziať nezhodný produkt hneď po odoslaní požadovaných informácií Kupujúcim, poskytnutím spätného štítku do 24 hodín. Predajca poskytne maximálne do piatich pracovných dní odo dňa prijatia Produktu riešenie, ako je výmena, oprava alebo vrátenie peňazí.

Článok 15. Spoplatnené poistenie

Okrem záruk uvedených vyššie v článkoch 13 a 14 a zásahu spoločnosti JUNG S.A.S. uvedeného nižšie, môže Kupujúci uzavrieť pri kúpe na Platforme poistenie, ktoré pokrýva poškodenie a krádež Produktu ako aj poistenie proti poruche. Podmienky poistenia a cena poistky závisia od ceny Produktu a možností, ktoré si zvolil Kupujúci. Kupujúci bude vyzvaný, aby sa oboznámil so všeobecnými a osobitnými podmienkami poistenia, ktoré mu budú poskytnuté skôr, ako poistenie uzavrie a zaplatí.

Článok 16. Riešenie Reklamácií a Zásah spoločnosti JUNG SAS

16.1 Reklamácie týkajúce sa Produktu alebo Predávajúceho doručuje Kupujúci priamo Predávajúcemu prostredníctvom zákaznickeho účtu pod podmienkou, že tento účet nebol zrušený.

16.1.1 Kupujúci, ktorého zákaznicky účet je aktívny: Kupujúci sa zaväzuje s Predávajúcim komunikovať jedine prostredníctvom svojho zákaznickeho účtu. Kupujúci a Predávajúci môžu sledovať reklamáciu zo svojich vlastných účtov.

16.1.2 Kupujúci, ktorého zákaznicky účet bol zrušený: Kupujúci doručí svoju reklamáciu o Produkte na adresu ahoj@backmarket.com, kde presne uvedie číslo a dátum svojej objednávky a spoločnosť JUNG S.A.S sa následne postará o doručenie reklamácie Kupujúceho Predávajúcemu a naopak, o doručenie odpovede Predávajúceho Kupujúcemu elektronickou poštou.

16.1.3 Predávajúci sa v každom prípade zaväzuje odpovedať na reklamáciu Kupujúceho v lehote 24 hodín. Ak je reklamácia podaná prostredníctvom zákaznickeho účtu, Kupujúci a Predávajúci môžu stav reklamácie sledovať zo svojich vzájomných účtov. Kupujúceho informujeme, že Predávajúci je jediná osoba zodpovedná za spracovanie reklamácie ako aj za servis a Produkty, ktoré na Platforme predáva. Spoločnosť JUNG S.A.S však môže do procesu zasiahnuť za podmienok stanovených v

článku 16.2 uvedenom nižšie a to v prípade, kde Kupujúci konštatuje problém s Predávajúcim.

16. Vstup spoločnosti JUNG S.A.S. do reklamačného procesu: Spoločnosť JUNG S.A.S poskytuje Kupujúcim, ktorí sa stretnú s problémom u Predávajúceho, že zasiahne do procesu reklamácie, keď sú splnené všetky nasledovné kumulatívne podmienky: (i) Kupujúci má aktívny zákaznícky účet, to znamená účet, ktorý nebol zrušený, (ii) Kupujúci vystavil reklamáciu v lehote zákonnej záruky a prostredníctvom svojho zákazníckeho účtu, (iii) Predávajúci neodpovedal (alebo neodpovedal uspokojivo) Kupujúcemu v lehote 24 hodín po reklamacii, (iv) reklamácia zo strany Kupujúceho sa týka chyby zhody a/alebo skrytej chyby Produktu. Po splnení všetkých týchto podmienok môže Kupujúci požiadať spoločnosť JUNG S.A.S o vstup do reklamačného procesu. Spoločnosť JUNG S.A.S sa zaväzuje, že najskôr zasiahne ako rozhodca. V takom prípade spoločnosť JUNG S.A.S. požiada Predajcu v závislosti od predmetu reklamácie Kupujúceho: (i) aby Kupujúcemu vrátil sumu objednávky alebo sumu za sporný Produkt, (ii) doručil Kupujúcemu Produkt zhodný s objednaným Produktom, (iii) poskytol riešenie na opravu alebo výmenu, ak je Produkt nezhodný alebo (iv) poskytol Kupujúcemu predplatený štítok na vrátenie Produktu. Riešenie, ktoré navrhne spoločnosť JUNG S.A.S., pokiaľ vyhovuje Kupujúcemu, je pre Predávajúceho povinné. V prípade, že Predávajúci neuplatní riešenie navrhnuté spoločnosťou JUNG S.A.S. do piatich pracovných dní po upovedomení, spoločnosť JUNG S.A.S. sa následne zaväzuje Predajcu zastúpiť. V prípade, že JUNG S.A.S. nemôže v praxi uplatniť ponúkané riešenie (napríklad, ak sa od Predajcu vyžaduje oprava Produktu, ktorý mu Kupujúci doručil a Predávajúci tento Produkt nedoručí spoločnosti JUNG S.A.S.), spoločnosť JUNG S.A.S. po obdržaní vyjadrenia od Kupujúceho zavedie iné vhodné riešenie.

Článok 17. Zodpovednosť Predávajúcich a vylúčenie záruk

17.1 Predávajúci sa zaväzujú dodržiavať ustanovenia VOP a všetky zákonné predpisy verejného charakteru. Predajcovia sa zaväzujú (i) používať pravdivé a úplné informácie (a) v popise Listu Predávajúceho a (b) popise Produktu v Produktovom liste a (ii) ubezpečiť sa o úplnej zhode Produktu s jeho popisom v Produktovom liste. Predávajúci navyše zodpovedajú za dodržovanie lehôt a spôsobov doručenia, ktoré uviedli. Kupujúceho informujeme, že Predávajúci je vo všeobecnosti jediná osoba zodpovedná za spracovanie reklamácií Kupujúcich ako aj za servis a Produkty, ktoré na Platfome predáva.

17.2 Predávajúci nezodpovedajú za prípady, keď je Produkt zoxidovaný, rozbitý a/alebo s jedným alebo viacerými komponentmi Produktu manipuloval Kupujúci alebo tretia osoba. Predávajúci okrem toho nezodpovedajú za prípad nedodržania zákonných úprav zo strany Kupujúceho. Predajcovia rovnako nezodpovedajú za prípady používania Produktov Kupujúcim, ktoré prekračuje takzvané normálne používanie, to znamená bežne očakávané používanie podobného produktu I. Predajcovia nezodpovedajú ani za prípad nesprávneho používania, zanedbania alebo chyby v údržbe Produktu zo strany Kupujúceho, ani za prípad normálneho opotrebovania Produktu, nehody, ktorá nastane po doručení, či za prípad vyššej moci. Produkt musí byť odoslaný v pôvodnom stave. Kupujúci je preto povinný zároveň dbať na to, aby z Produktu odstránil všetky svojej osobné údaje ešte predtým, než Produkt vráti a odhlásil sa zo všetkých svojich účtov,

ktoré boli v Produkte aktívne. Predávajúci nezodpovedá za prípad porušenia ochrany osobných údajov, ktoré by vyplynulo dôsledkom nedodržania tohto článku.

Článok 18. Osobné údaje a Cookies

Osobné údaje Kupujúceho spracováva spoločnosť JUNG S.A.S. Niektoré osobné údaje sú poskytnuté Predajcom. Spoločnosť JUNG S.A.S. navyše používa súbory cookie. Zásady týkajúce sa osobných údajov a súborov cookie sú podrobne opísané v dokumente s názvom „Ochrana osobných údajov“ a „Cookies“, ktoré sú dostupné na Platforme.

Článok 19. Platné všeobecné obchodné podmienky

Kupujúci je viazaný všeobecnými obchodnými podmienkami na webovej lokalite, kde vystavil svoju objednávku.

Článok 20. Platné právo, riešenie sporov a príslušná zákonná úprava

20.1 Tieto VOP upravuje slovenské právo.

20.2 V prípade sporu týkajúceho sa ustanovenia, uzavretia, výkonu, výkladu alebo platnosti VOP alebo vzťahu s Predávajúcim, Kupujúci a Predávajúci sú povinní vyvinúť snahu nevyhnutnú na vyriešenie ich sporu dohodou.

20.3 Kupujúci bol informovaný, že má možnosť bezplatne využiť služby ombudsmana spotrebiteľov na vyriešenie sporu s Predávajúcim formou dohody. V tomto zmysle môže Kupujúci bezplatne využiť online platformu na riešenie sporov, ktorú poskytuje Európska komisia na nasledujúcej adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

19.4 Ak si Kupujúci neželá využiť služby ombudsmana, alebo ak služby ombudsmana nepriniesli riešenie, Kupujúci môže využiť príslušnú zákonnú úpravu na mieste, na ktorom sa nachádzal v momente uzatvorenia zmluvy alebo na mieste, kde došlo k vzniku skutočnosti, na mieste sídla Predávajúceho alebo na mieste, kde bol Produktu doručený.

PRÍLOHA I

FORMULÁR PRE UPLATNENIE PRÁVA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

Do pozornosti: (tu uveďte meno vášho predajcu)

Týmto vám oficiálne oznamujem, že odstupujem od zmluvy týkajúcej sa predaja nasledovného (ých) tovaru (ov):

Tovar (y)*:

Objednaný (é) dňa*:

Prijatý (é) dňa*:

Priezvisko a meno*:

Adresa*:

Číslo objednávky:

Dôvod odstúpenia od zmluvy (voliteľné):

Dátum*:

Podpis (iba v prípade podania formulára v papierovej verzii):

(*) povinný údaj