

Všeobecné obchodné podmienky

HYLA - SLOVAKIA s.r.o.

Čl. 1 Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky, ktorých súčasťou je reklamačný poriadok (ďalej len „obchodné podmienky“), upravujú práva a povinnosti spoločnosti HYL A - SLOVAKIA s.r.o. (ďalej len „obchodník“) a kupujúceho pri kúpe tovaru prostredníctvom internetového obchodu na <https://hyla.sk/> (ďalej len „internetový obchod“), individuálne na diaľku vrátane telefonického predaja, v prevádzkových priestoroch a mimo prevádzkových priestorov obchodníka vrátane domácich prezentácií a predajných akcií. Predmetom predaja sú najmä zariadenia HYL A, náhradné diely, hadice, kefy, nádoby, vône, aromatické prípravky a ďalšie ponúkané príslušenstvo a výrobky. Rozhodujúci je skutočný spôsob dojednania a uzavretia konkrétnej zmluvy.

1.2 Kontaktné údaje a identifikačné údaje obchodníka:

❖ Obchodné meno:	HYLA - SLOVAKIA s.r.o.
❖ IČO:	45485798
❖ DIČ:	2023017326
❖ IČ DPH:	SK2023017326
❖ Sídlo:	M. R. Štefánika 4724, 960 01 Zvolen, Slovenská republika
❖ Korešpondencia:	M. R. Štefánika 4724, 960 01 Zvolen, Slovenská republika
❖ Telefón:	0905 320 797; 045 / 5333 257; 0915 271 903
❖ E-mail:	hyla.sk@gmail.com
❖ webové sídlo:	https://hyla.sk/
❖ Registrácia:	Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 18055/S

1.3 Pre účel týchto obchodných podmienok 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,
- podnikateľom rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania; samotné uvedenie IČO nevylučuje postavenie spotrebiteľa, ak sú splnené zákonné predpoklady spotrebiteľského vzťahu,
- kupujúcim rozumie spotrebiteľ alebo podnikateľ, ktorý nakupuje tovar od obchodníka,
- zmluvou rozumie kúpna zmluva medzi obchodníkom a kupujúcim; trvanlivým médiom prostriedok umožňujúci uchovať informácie určené príjemcovi počas primeraného času a reprodukovať ich v nezmenenej podobe, najmä listina alebo e-mail vrátane jeho príloh.

1.4 V prípade, že je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „OZ“), všetky v platnom znení.

1.5 V prípade, že je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

1.6 Obchodné podmienky sa stávajú súčasťou zmluvy, ak sa s nimi kupujúci mohol oboznámiť pred vznikom záväzku a boli do zmluvy zahrnuté. Individuálne dojednania majú prednosť, nesmú však obmedziť kogentné práva spotrebiteľa. Zmluvné vzťahy sa spravujú právom Slovenskej republiky; tým nie je spotrebiteľ zbavený ochrany

poskytovanej kogentnými ustanoveniami práva, ktoré sa na jeho zmluvu uplatní podľa príslušných kolíznych pravidiel.

1.7 Pri internetovej objednávke kupujúci potvrdzuje oboznámenie sa s obchodnými podmienkami označením príslušného políčka pred odoslaním objednávky. Pri ostatných spôsoboch predaja obchodník obchodné podmienky sprístupní alebo odovzdá pred uzavretím zmluvy spôsobom primeraným predajnému kanálu. Samotný dopyt ani súhlas s dorúčením informácií nie sú prijatím návrhu na kúpu.

1.8 Obchodník poskytne kupujúcemu jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním záväznej objednávky zákonom vyžadované predzmluvné informácie, týkajúce sa najmä zodpovednosti za vady, platobných, obchodných, prepravných a ďalších podmienok. Informácie poskytne v rozsahu podľa § 5 a pri predaji na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov aj podľa § 15 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, spôsobom primeraným príslušnému predajnému kanálu. Pri telefonickom predaji dodrží osobitný postup podľa bodov 2.11 až 2.13; pri domácich prezentáciách a inom predaji mimo prevádzkových priestorov poskytne informácie v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa na inom trvanlivom médiu podľa bodu 2.14. Pri predaji v prevádzkových priestoroch postupuje podľa bodu 2.16 a pri predajných akciách aj podľa bodov 2.17 až 2.21. Samotné zverejnenie obchodných podmienok nenahrádza poskytnutie informácií v zákonom vyžadovanej forme. Jednotlivé informácie obchodník poskytne takto:

- a) o hlavných vlastnostiach tovaru v rozsahu primeranom druhu a povahe produktu a použitému spôsobu komunikácie informuje na príslušnej katalógovej alebo produktovej stránke internetového obchodu; pri individuálne ponúkanom zariadení HYL A ich uvedie v individuálnej ponuke a pri osobnej prezentácii vysvetlí pred prijatím záväzného návrhu, vrátane označenia konkrétneho zariadenia, zostavy a dodávaného príslušenstva;
- b) o obchodnom mene, sídle a ďalších potrebných identifikačných a registračných údajoch obchodníka informuje v bodoch 1.1 a 1.2 týchto obchodných podmienok a sprístupní ich na príslušnej podstránke internetového obchodu; pri individuálnom a osobnom predaji ich poskytne spolu s ponukou alebo predzmluvnými informáciami tak, aby kupujúci poznal totožnosť svojho zmluvného partnera pred vznikom záväzku;
- c) o telefónnych číslach a adrese elektronickej pošty obchodníka a o ďalších údajoch potrebných na rýchle kontaktovanie a účinnú komunikáciu informuje v bode 1.2 týchto obchodných podmienok a na príslušnej kontaktnej podstránke internetového obchodu; pri predaji mimo internetového obchodu ich oznámi v predzmluvných informáciách poskytovaných príslušným spôsobom;
- d) o adrese obchodníka a možnostiach, prostredníctvom ktorých môže kupujúci uplatniť práva zo zodpovednosti za vady tovaru, informuje v bode 6.5 týchto obchodných podmienok, sprístupnených na príslušnej podstránke internetového obchodu alebo odovzdaných pri inom spôsobe predaja; uvedením tejto adresy sa neobmedzuje zákonné právo spotrebiteľa vytknúť vadu aj iným prípustným spôsobom podľa článku 6;
- e) o práve podať obchodníkovi sťažnosť alebo iný podnet, o práve spotrebiteľa obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu a o následnej možnosti podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu informuje v článku 8 týchto obchodných podmienok; tento článok obsahuje aj odkaz na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov, a údaje o orgáne dohľadu a podávaní podnetov;
- f) o predajnej cene jednotlivého tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní informuje jednoznačným a ľahko čitateľným označením na príslušnej katalógovej alebo produktovej stránke internetového obchodu a o výslednej konečnej cene objednávky vrátane dopravy, spoplatnenej dobierky a všetkých ďalších dohodnutých nákladov a poplatkov informuje v objednávkovom formulári bezprostredne pred záväzným odoslaním objednávky; tieto údaje uvedie aj v následnom potvrdení. Pri individuálnom predaji zariadenia HYL A oznámi konečnú cenu presne určenej ponuky a prípadné ďalšie poplatky pred jej

záväzným prijatím, pri telefonickom a osobnom predaji spôsobom podľa článku 2. Pravidlá cien a platieb upravuje článok 4 vrátane cenového označovania podľa bodu 4.6. Potvrdenie doručenia objednávky nie je dodatočnou akceptáciou obchodníka ani podmienkou vzniku e-shopovej zmluvy podľa bodu 2.1;

- g) o platobných podmienkach, dostupných spôsoboch a mieste dodania a lehote, do ktorej sa obchodník zaväzuje tovar dodať, informuje v článkoch 3 a 4 týchto obchodných podmienok, sprístupnených na príslušnej podstránke internetového obchodu, a konkrétne možnosti a náklady uvedie v objednávkovom rozhraní pred odoslaním objednávky. Pri individuálnom predaji ich uvedie v ponuke alebo osobitne dohodne pred uzavretím zmluvy; pri predajnej akcii rešpektuje zákaz požadovať a prijímať platby podľa bodu 2.20;
- h) o právach a povinnostiach zmluvných strán spojených so zodpovednosťou za vady a o existencii a hlavných informáciách o zákonnej zodpovednosti obchodníka za vady tovaru vrátane dĺžky jej trvania informuje v článku 6 týchto obchodných podmienok, sprístupnených na príslušnej podstránke internetového obchodu alebo poskytnutých pri inom spôsobe predaja. Spotrebiteľovi poskytne tieto informácie zreteľným spôsobom aspoň v podobe a v rozsahu harmonizovaného oznámenia o zákonnej záruke súladu podľa vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2025/1960 z 25. septembra 2025 o dizajne a obsahu harmonizovaného oznámenia o zákonnej záruke súladu a harmonizovaného označenia obchodnej záruky životnosti (Ú. v. EÚ L, 2025/1960, 2. 10. 2025), v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z.; samotný odkaz na článok 6 toto oznámenie nenahrádza. Formulár na vytknutie vady sprístupní ako prílohu č. 1 týchto obchodných podmienok. O prípadnej dobrovoľnej spotrebiteľskej záruke a jej odlišení od zákonnej zodpovednosti informuje podľa článku 7; harmonizované označenie takej záruky poskytne pri splnení podmienok podľa bodu 7.3;
- i) o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu podľa zákona č. 108/2024 Z. z., o podmienkach, lehotách a postupe jeho uplatnenia informuje v článku 5 týchto obchodných podmienok, sprístupnených na príslušnej podstránke internetového obchodu alebo poskytnutých pri inom spôsobe predaja. Spotrebiteľovi zároveň poskytne riadne vyplnené poučenie zodpovedajúce konkrétnemu spôsobu uzavretia zmluvy vrátane príslušnej 14-dňovej alebo 30-dňovej lehoty podľa bodu 5.1; odkaz na poučenie je uvedený ako príloha č. 2. Pri zmluve uzavretej v prevádzkových priestoroch nevytvára všeobecné právo na odstúpenie bez dôvodu, ak ho zákon alebo osobitná dohoda neustanovujú;
- j) o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy z dôvodu vady tovaru podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, o podmienkach a postupe jeho uplatnenia a o súvisiacich právach na opravu, výmenu alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny informuje v článku 6, najmä v bodoch 6.15 až 6.20 týchto obchodných podmienok, sprístupnených na príslušnej podstránke internetového obchodu alebo poskytnutých pri inom spôsobe predaja; tieto práva odlišuje od odstúpenia bez uvedenia dôvodu podľa článku 5;
- k) o možnosti použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa zákona č. 108/2024 Z. z. informuje v bode 5.4 týchto obchodných podmienok; formulár sprístupní ako prílohu č. 3 na príslušnej podstránke internetového obchodu a pri predaji na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov ho poskytne spolu s príslušnými predzmluvnými informáciami zákonom vyžadovaným spôsobom. Použitie formulára nie je podmienkou účinného odstúpenia;
- l) o existencii a umiestnení online funkcie na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom online rozhrania informuje podľa § 15 ods. 1 písm. f) a § 20a zákona č. 108/2024 Z. z. v bodoch 5.4 až 5.7 týchto obchodných podmienok a v príslušnom poučení; zabezpečí jej zreteľné zobrazenie, ľahkú a nepretržitú dostupnosť počas zákonnej lehoty a potvrdenie doručenia odstúpenia na trvanlivom médiu. Týmto ustanovením sa nepotvrďuje faktické sprevádzkovanie funkcie ani doplnenie jej umiestnenia v bode 5.4;
- m) o nákladoch spojených s vrátením tovaru po odstúpení od zmluvy a o podmienkach, za ktorých ich znáša spotrebiteľ, informuje v bode 5.8 týchto obchodných podmienok a v príslušnom poučení poskytnutom pred vznikom záväzku. Pri zmluve uzavretej na diaľku uvedie aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nemožno vrátiť poštou, v rozsahu a spôsobom podľa bodu 5.8; pri individuálnej ponuke zariadenia HYLA poskytne tento údaj v ponuke alebo v pripojených predzmluvných informáciách. Zachované zostávajú zákonné prípady, keď náklady znáša obchodník alebo musí tovar vyzdvihnúť na vlastné náklady;

- n) informácia o pomernej úhrade za službu poskytnutú do odstúpenia podľa bodu 5.13 sa na samotnú kúpu tovaru v internetovom obchode nevzťahuje, keďže internetový obchod služby neponúka. Bezplatná prezentácia zariadenia ani bezplatná servisná kontrola podľa článku 7 nezakladajú povinnosť spotrebiteľa zaplatiť cenu za službu. Tým nie sú dotknuté podmienky bodu 5.13 pre prípad osobitne a samostatne dohodnutej platenej služby mimo tohto predaja tovaru;
- o) o prípadnej zákonnej výnimke z práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy alebo o okolnostiach, za ktorých toto právo stráca, informuje v bode 5.11 týchto obchodných podmienok a pri príslušnej konkrétnej ponuke pred uzavretím zmluvy; výnimku uplatní len pri skutočnom splnení zákonných podmienok a s prihliadnutím na osobitný režim predajných akcií a nevyžiadaných návštev;
- p) o úkonoch potrebných na uzavretie zmluvy informuje v článku 2 týchto obchodných podmienok, sprístupnených na príslušnej podstránke internetového obchodu alebo poskytnutých pri inom spôsobe predaja. Pri e-shopovej objednávke umožní pred jej odoslaním skontrolovať a opraviť zadané údaje podľa bodu 2.2; zmluva vzniká prijatím návrhu obchodníka kupujúcim riadnym odoslaním objednávky podľa bodu 2.1 bez potreby dodatočnej akceptácie obchodníkom. Pri individuálnych ponukách, telefonickom predaji a osobných prezentáciách vysvetlí príslušný spôsob vzniku zmluvy podľa článku 2 a odlíši nezáväzný dopyt od záväzného prijatia ponuky. O jazyku zmluvy, uchovaní dokumentácie a možnosti získať jej kópiu informuje podľa bodu 13.3;
- q) o dostupných možnostiach dodania tovaru šetrnejších k životnému prostrediu, ak ich skutočne ponúka, informuje v objednávkovom rozhraní a podľa bodu 3.8 týchto obchodných podmienok; pri individuálnom predaji oznámi dostupné možnosti pred uzavretím zmluvy. Pri konkrétnom tovare s digitálnymi prvkami alebo pri tovare, na ktorý sa vzťahujú príslušné informačné povinnosti o opraviteľnosti, náhradných dieloch alebo aktualizáciách, poskytne aj tieto informácie v zákonom vyžadovanom rozsahu na príslušnej produktovej stránke alebo v individuálnej ponuke a súvisiacej dokumentácii.

Čl. 2 Spôsob uzatvárania zmluvy

2.1 Prezentácia konkrétneho tovaru v internetovom obchode za určenú konečnú cenu, pri ktorom rozhranie umožňuje záväzné objednanie, predstavuje voči kupujúcemu, ktorému je takto sprístupnená, návrh obchodníka na uzavretie kúpnej zmluvy. Ide najmä o príslušenstvo a náhradné diely HYLÁ. Kupujúci prijíma návrh riadnym odoslaním vyplneného objednávkového formulára s povinnosťou platby. Tým sa uzatvára kúpna zmluva bez potreby dodatočnej akceptácie obchodníkom. Riadnym odoslaním sa rozumie úspešné odovzdanie objednávky prostredníctvom určeného rozhrania do dispozičnej sféry obchodníka; samotné otvorenie e-mailovej aplikácie bez odoslania správy objednávku neodosiela.

2.2 Objednávkový formulár umožňuje kupujúcemu pred odoslaním objednávky skontrolovať a meniť zadané údaje a opraviť chyby vzniknuté pri ich zadávaní. Pred odoslaním je kupujúci oboznámený s konečnou cenou. Objednávku kupujúci odošle aktivovaním tlačidla zreteľne označeného slovami „Objednávka s povinnosťou platby“ alebo inou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou, že odoslanie objednávky zakladá povinnosť zaplatiť.

2.3 Obchodník bezodkladne elektronicky potvrdí doručenie objednávky. Potvrdenie obsahuje najmä označenie a množstvo tovaru, konečnú cenu vrátane všetkých poplatkov, spôsob platby a dodania, dohodnutú dodáciu lehotu a miesto dodania. Potvrdenie doručenia objednávky ani potvrdenie uzavretia už vzniknutej zmluvy nie sú podmienkou vzniku e-shopovej zmluvy a nepredstavujú jej dodatočné schvaľovanie.

2.4 Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.5 Obchodník doručí spotrebiteľovi potvrdenie uzavretia zmluvy na diaľku na trvanlivom médiu najneskôr pri dodaní tovaru. Pripojí znenie obchodných podmienok a príslušné poučenie a formulár na odstúpenie, ako aj zákonné informácie, ktoré neboli poskytnuté pred uzavretím zmluvy. Samotný odkaz na dodatočne meniteľnú

internetovú stránku nenahrádza trvanlivé médium. Ak objednávkové tlačidlo nespĺňa zákonné označenie vyjadrujúce povinnosť platby, spotrebiteľovi nevznikajú záväzky podľa § 17 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z.

2.6 Obchodník priebežne aktualizuje dostupnosť tovaru a pri nedostupnom tovare neumožní záväzné objednanie, ak nemôže dodržať ponúkané podmienky. Zistenie nedostupnosti po uzavretí zmluvy neoprávňuje obchodníka svojvoľne zrušiť zmluvu ani jednostranne zmeniť cenu. Obchodník bezodkladne informuje kupujúceho, navrhne dohodu o ďalšom postupe a rešpektuje jeho práva pri omeškaní podľa bodu 3.9. Skutočná nemožnosť plnenia a jej následky sa posudzujú podľa zákona; samotná sťažená dostupnosť alebo vyššie náklady nie sú automaticky nemožnosťou plnenia.

2.7 Zjavná chyba v písaní, počítaní alebo zobrazení ceny sa posudzuje individuálne podľa pravidiel platnosti právnych úkonov. Obchodník bezodkladne oznámi chybu a jej odôvodnenie kupujúcemu. Z tohto ustanovenia nevyplyva všeobecné právo obchodníka zrušiť zmluvu pre akúkoľvek cenovú chybu; dovolanie sa neplatnosti pre omyl je možné iba pri splnení zákonných predpokladov. Opravenú cenu možno dohodnúť len so súhlasom kupujúceho. Bežná zľava ani nezvyčajne výhodná cena samy osebe nepreukazujú neplatnosť.

2.8 Prezentácia hlavného zariadenia HYLÁ bez možnosti jeho priameho záväzného objednania za uvedenú cenu je informáciou o výrobku a výzvou na dopyt. Dopyt prostredníctvom formulára, e-mailu, telefónu alebo iného kontaktu, žiadosť o cenovú ponuku ani dohodnutie prezentácie nevytvárajú kúpnu zmluvu ani povinnosť zaplatiť. Tento režim sa uplatní aj pri inom tovare prezentovanom iba na individuálne vyžiadanie ponuky.

2.9 Nezáväzná komunikácia slúži na zistenie potrieb záujemcu a možností dodania. Individuálna cenová ponuka je záväzným návrhom, ak dostatočne určito určuje najmä tovar, jeho množstvo alebo zostavu a konečnú cenu a vyplýva z nej vôľa obchodníka byť viazaný jej prijatím. Orientačná kalkulácia alebo výslovne nezáväzná informácia návrhom nie je. Záväzná ponuka uvedie aj spôsob a lehotu prijatia, dodanie, platbu a všetky ďalšie náklady; ak lehota prijatia nie je určená, uplatní sa zákonná primeraná lehota.

2.10 Pri záväznej individuálnej ponuke doručenej e-mailom sa zmluva uzavrie včasným a bezvýhradným prijatím ponuky, ktoré dôjde obchodníkovi, ak ponuka alebo zákon neurčujú osobitnú formu. Odpoveď meniac obsah ponuky je novým návrhom; mlčanie alebo nečinnosť nie sú prijatím. Ak všetky rokovania a uzavretie prebehli výlučne na diaľku, ide o zmluvu uzavretú na diaľku. Potvrdenie uzavretia zmluvy iba dokumentuje jej vznik a nezamieňa sa s prijatím návrhu.

2.11 Pri telefonickom predaji obchodník na začiatku hovoru so zámerom predložiť ponuku oznámi svoje obchodné meno a sídlo, obchodný zámer hovoru a povinnosť uhradiť cenu a ostatné náklady a poplatky. Pred záväzným prejavom spotrebiteľa oznámi hlavné vlastnosti tovaru, konečnú cenu vrátane daní a všetkých známych poplatkov, dodanie a základné informácie o odstúpení a poskytne ďalšie predzmluvné informácie zákonným spôsobom. Samotné telefonické zisťovanie ceny, dostupnosti alebo dohodnutie stretnutia zmluvu neuzatvára.

2.12 Ak telefonický kontakt iniciuje obchodník s ponukou na uzavretie alebo zmenu zmluvy, zmluva so spotrebiteľom vzniká až dorúčením súhlasu spotrebiteľa s obsahom ponuky obchodníkovi na trvanlivom médiu podľa § 17 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. Obchodník pred prijatím ponuky poskytne spotrebiteľovi jej úplný obsah e-mailom alebo iným vhodným spôsobom umožňujúcim uchovanie. Ústne „áno“ v hovore, následné jednostranné potvrdenie obchodníka ani samotné zaslanie tovaru nenahrádzajú požadovaný súhlas spotrebiteľa.

2.13 Ak telefonický kontakt iniciuje zákazník, obchodník rozlíši dopyt od určitého návrhu na kúpu. Ak obchodník v hovore predkladá vlastnú ponuku na uzavretie zmluvy, uplatní sa postup podľa bodu 2.12; samotný smer volania nie je dôvodom na obídienie § 17 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. Na zabezpečenie jednoznačného vzniku spotrebiteľskej zmluvy obchodník aj pri telefonickej objednávke iniciovanej spotrebiteľom používa dohodnutý postup zaslania úplnej ponuky a jej následného prijatia spotrebiteľom na trvanlivom médiu. V tomto poslednom prípade ide o zvolený zmluvný postup, nie o tvrdenie, že zákon bez výnimky vyžaduje písomné prijatie každého

hovoru iniciovaného spotrebiteľom. Kým prijatie nedôjde obchodníkovi, nevzniká povinnosť zaplatiť. Potvrdenie uzavretia zmluvy obchodník doručí podľa bodu 2.5.

2.14 Pri osobnej prezentácii u spotrebiteľa doma ide pri uzavretí zmluvy za súčasnej fyzickej prítomnosti strán o zmluvu uzavretú mimo prevádzkových priestorov obchodníka, aj keď návštevu predchádzal dopyt. Zmluva vznikne prijatím určitého návrhu za oznámenú celkovú cenu; spotrebiteľ nemá povinnosť zariadenie po prezentácii kúpiť. Obchodník pred vznikom záväzku odovzdá povinné informácie, obchodné podmienky, príslušné poučenie a formulár v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa na inom trvanlivom médiu a bezodkladne po uzavretí vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie o jej uzavretí v rovnakej zákonnej forme.

2.15 Návšteva, ktorú si spotrebiteľ výslovne vyžiadal na dohodnutý účel, sa neoznačuje za nevyžiadanú iba preto, že sa uskutoční doma. Obchodník uchová preukázateľný záznam o žiadosti a rozsahu dohodnutej návštevy. Všeobecný záujem o výrobok alebo kontaktný údaj sám osebe nepreukazuje výslovnú žiadosť o návštevu. Pri nevyžiadanej návšteve alebo zmluve súvisiacej s ňou platí osobitná lehota podľa bodu 5.1; obyčajné označenie návštevy za dohodnutú nevylučuje zákonnú ochranu.

2.16 Ak spotrebiteľ príde na dohodnuté stretnutie do skutočných prevádzkových priestorov obchodníka, tam prebehne prezentácia, rokovanie a uzavretie zmluvy, ide spravidla o predaj v prevádzkových priestoroch. Pred uzavretím dostane informácie podľa § 5 zákona č. 108/2024 Z. z. Samotné dohodnutie termínu na diaľku nevytvára predaj na diaľku. Ak však zmluva už vznikla na diaľku a v prevádzkarni sa iba preberá tovar, jej režim sa nemení. Zachovaný zostáva aj režim zmluvy mimo prevádzkových priestorov, ak sa zmluva uzavrela bezprostredne po individuálnom osobnom oslovení spotrebiteľa mimo týchto priestorov alebo počas predajnej akcie či v súvislosti s ňou.

2.17 Predajnou akciou podľa § 14 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. je podujatie mimo prevádzkových priestorov obchodníka a domácnosti spotrebiteľa, určené obmedzenému počtu spotrebiteľov s prístupom na základe adresovanej pozvánky, ktorého predmetom je najmä prezentácia, ponuka, predaj alebo poskytnutie produktu, ak obchodník počas podujatia alebo do 15 pracovných dní po ňom uzavrie so spotrebiteľom zmluvu. Jednorazový prezentačný priestor sa nestáva prevádzkarňou len jeho prenajatím. Samotná prezentácia bez naplnenia zákonných znakov ani bežná účasť na otvorenom verejnom podujatí nie sú automaticky predajnou akciou; aj vtedy sa osobitne posúdi režim predaja mimo prevádzkových priestorov.

2.18 Pri predajnej akcii organizátor uvedie v pozvánke svoje obchodné meno a sídlo, miesto a čas podujatia, jeho zameranie, označenie predvádzaných alebo predávaných produktov a ich ceny, údaje všetkých ďalších predvádzajúcich alebo predávajúcich obchodníkov, prípadné vymedzenie okruhu účastníkov a pri zabezpečenej doprave miesto, dátum a čas nástupu, druh a podmienky dopravy. Najneskôr 14 dní pred podujatím oznámi zákonom určené údaje SOI prostredníctvom jej webového sídla a priloží pozvánku a návrhy všetkých zmlúv. SOI zverejňuje oznámenie s prílohami najneskôr tri dni pred podujatím, ak nie je daný zákonný dôvod nezverejnenia.

2.19 Na predajnej akcii možno predvádzať, ponúkať, predávať alebo poskytovať len produkty uvedené v pozvánke, výlučne obchodníkmi v nej uvedenými a za cenu neprevyšujúcu cenu v pozvánke. Zakazuje sa oddeľovanie spotrebiteľa od účastníkov a iné neprimerané ovplyvňovanie. Osobe s pozvánkou nemožno odmietnuť účasť, okrem naplnenej kapacity; výnimka pre kapacitu neplatí pre osobu, ktorej bola zabezpečená doprava. Ak organizátor alebo zúčastnený obchodník zabezpečí dopravu na miesto, zabezpečí aj návrat na miesto nástupu alebo so súhlasom spotrebiteľa inde, bez ohľadu na kúpu.

2.20 Počas predajnej akcie ani pred uplynutím osobitnej 30-dňovej lehoty na odstúpenie sa nesmie požadovať ani prijať žiadne peňažné plnenie súvisiace so zmluvou, vrátane zálohy, platby kartou, prevodom alebo dobierkou. Zákonná katalógová výnimka podľa § 18 ods. 9 sa týka iba povinností podľa § 18 ods. 2, 3 a 7 a len pri súčasnom splnení všetkých podmienok: spotrebiteľ sa mohol vopred oboznámiť s katalógom bez prítomnosti obchodníka,

katalóg alebo zmluva obsahujú informáciu o 30-dňovom odstúpení a na akcii sa predvádzajú a ponúkajú výlučne katalógové produkty. Samotná existencia internetového katalógu výnimku nepreukazuje.

2.21 Zmluva na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou nevznikne v prípadoch podľa § 18 ods. 10 zákona č. 108/2024 Z. z., najmä pri nesplnení oznamovacej povinnosti, nezverejnení oznámenia z dôvodov uvedených v § 18 ods. 3, zjavnom rozpore podujatia s oznámením alebo prílohami či predaji v rozpore s § 18 ods. 5 alebo ods. 9 písm. c). Katalógová výnimka sa zohľadní len v zákonnom rozsahu. Povinné informácie a vyhotovenie zmluvy alebo potvrdenie sa odovzdávajú podľa bodu 2.14. Tieto VOP nenahrádzajú pozvánku, oznámenie SOI ani ostatnú dokumentáciu konkrétnej akcie.

Čl. 3 Dodanie tovaru

3.1 Zo zmluvy vznikne obchodníkovi povinnosť predmet kúpy kupujúcemu odovzdať a kupujúcemu povinnosť predmet kúpy prevziať a zaplatiť zaň obchodníkovi dohodnutú cenu.

3.2 Obchodník dodá kupujúcemu predaný tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. V odôvodnených prípadoch, najmä pri individuálnych alebo kapacitne obmedzených plneniach, môže byť dodacia lehota dlhšia ako 30 dní; o dlhšej dodacej lehote je kupujúci informovaný ešte pred uzatvorením zmluvy.

3.3 Miestom dodania je adresa dohodnutá v objednávke alebo individuálnej zmluve. Podľa dohody možno tovar doručiť zásielkovou službou, prevziať osobne na vopred dohodnutom mieste alebo odovzdať individuálne, najmä v prevádzkových priestoroch alebo po prezentácii u spotrebiteľa. Adresu osobného prevzatia obchodník potvrdí pred uzavretím zmluvy; samotné sídlo neznamena možnosť neohláseného osobného odberu.

3.4 Pri spotrebiteľskej kúpe je tovar dodaný, keď ho prevezme spotrebiteľ alebo ním určená osoba, alebo keď ho obchodník odovzdá prepravcovi, ktorého poveril spotrebiteľ mimo možností prepravy ponúknutých obchodníkom. Odovzdanie prepravcovi z ponuky obchodníka samo osebe nie je dodaním spotrebiteľovi. Ak si tovar vyžaduje montáž alebo inštaláciu obchodníkom, považuje sa za dodaný až ich dokončením; pri veci s digitálnymi prvkami sa zohľadní aj sprístupnenie digitálneho obsahu alebo služby podľa § 613 OZ.

3.5 Výlučne na určenie začiatku lehoty na odstúpenie podľa článku 5 sa tovar považuje za prevzatý, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru; ak sa:

- a) tovary objednané v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- c) tovar dodáva opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.

3.6 Kupujúci zvolí z aktuálne ponúkaných možností spôsob dodania a platby; pri individuálnom predaji sa dohodnú pred uzavretím zmluvy. Obchodník vopred oznámi obmedzenia dodávky, náklady, miesto a lehotu dodania. Neuvedený dopravca ani služba sa nepovažujú za dohodnuté. Prípustné spôsoby platby upravuje článok 4.

3.7 Pri spotrebiteľskej kúpe prechádza vlastnícke právo a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru dodaním podľa bodu 3.4. Pravidlá začiatku lehoty na odstúpenie podľa bodu 3.5 tým nie sú dotknuté. Pri kúpe podnikateľom sa prechod vlastníctva a nebezpečenstva škody riadi dohodou a Obchodným zákonníkom.

3.8 Environmentálne šetrné dodanie: Ak obchodník ponúka možnosti dodania tovaru šetrnejšie k životnému prostrediu (napr. dodanie na výdajné miesto namiesto adresného doručenia alebo zvoz viacerých objednávok naraz), tieto sú označené v objednávkovom rozhraní.

3.9 Pri omeškaní obchodníka spotrebiteľ spravidla poskytne dodatočnú primeranú lehotu na dodanie; ak obchodník nedodá ani v nej, spotrebiteľ môže odstúpiť. Bez dodatočnej lehoty môže odstúpiť, ak obchodník dodanie odmietol alebo bolo včasné dodanie vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy osobitne dôležité, prípadne spotrebiteľ túto dôležitosť oznámil pred uzavretím. Obchodník po takom odstúpení bez zbytočného odkladu vráti všetko, čo prijal. Tieto práva nezávisia od práva odstúpiť bez dôvodu podľa článku 5.

3.10 Kupujúci môže pri prevzatí skontrolovať úplnosť a zjavné prepravné poškodenia a oznámiť ich obchodníkovi, prípadne zaznamenať s dopravcom. Nevyhotovenie prepravného protokolu, nepodanie okamžitej reklamácie dopravcovi ani prevzatie zásielky neodnímajú spotrebiteľovi zákonné práva zo zodpovednosti za vady.

Čl. 4 Kúpna cena a poplatky spojené s kúpou tovaru

4.1 Predajné ceny sú uvádzané v eurách vrátane DPH a ostatných daní. Konečná cena e-shopovej objednávky zahŕňa aj dohodnutú dopravu, dobierku a ostatné poplatky a zobrazí sa bezprostredne pred záväzným odoslaním objednávky; následne je uvedená v potvrdení. Pri individuálnom predaji sa celková cena a všetky ďalšie poplatky oznámia v ponuke a dohodnú pred vznikom záväzku; pri telefonickom predaji platí aj bod 2.11. Ak určitý náklad nemožno vopred rozumne určiť, obchodník zákonným spôsobom oznámi spôsob jeho výpočtu alebo skutočnosť, že môže vzniknúť. Spotrebiteľ nie je povinný znášať dodatočné náklady, o ktorých nebol zákonne informovaný.

4.2 Kúpna cena je splatná v dohodnutej lehote, spravidla pri prevzatí alebo podľa vopred oznámených fakturačných a platobných podmienok. Pri predajnej akcii má vždy prednosť zákaz požadovať alebo prijímať platby podľa bodu 2.20; do uplynutia zákazu nemožno vyžadovať ani zálohu či platbu pri prevzatí.

4.3 Obchodník podľa možností konkrétneho predaja umožňuje platbu v hotovosti pri osobnom nákupe alebo prevzatí, platobnou kartou cez platobný terminál, bankovým prevodom podľa faktúry alebo platobných údajov a na dobierku pri zásielkovom predaji. Dobierka je spoplatnená. Výška poplatku a ostatných nákladov musí byť oznámená pred záväznou objednávkou alebo prijatím individuálnej ponuky a zahrnutá do celkovej oznámenej ceny. Dostupnosť platby kartou pri dobierke závisí od vopred oznámených možností doručenia. Platobná brána ani splátkový predaj sa týmito podmienkami neponúkajú.

4.4 V prípade, ak kupujúci zaplatí obchodníkovi kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet obchodníka.

4.5 Ak kupujúci nezaplatil splatnú cenu a nejde o dohodnutú súčasnú platbu pri odovzdaní, obchodník môže postupovať podľa zákonných pravidiel vzájomného plnenia. Tým sa neobmedzuje zákonné právo spotrebiteľa odoprieť platbu pri vadách podľa bodu 6.25 ani zákaz prijímania platieb pri predajnej akcii.

4.6 Obchodník označuje ponúkaný tovar predajnou cenou jednoznačne a ľahko čitateľne a tam, kde to vyžaduje zákon, aj jednotkovou cenou. Individuálne určenie zostavy zariadenia alebo jeho prezentovanie bez košíka samo osebe nevytvára výnimku z povinnosti cenového označenia podľa § 6 zákona č. 108/2024 Z. z. Pri konkrétnej ponuke sa uvedie cena presne určenej zostavy; predajná prezentácia konkrétneho štandardného zariadenia nesmie nahrádzať povinné cenové informácie iba výzvou na dopyt.

Čl. 5 Odstúpenie od zmluvy

5.1 Spotrebiteľ má právo odstúpiť bez uvedenia dôvodu od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov obchodníka do 14 dní od prevzatia tovaru podľa bodu 3.5; pri zmluve uzavretej pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou je lehota 30 dní od prevzatia tovaru podľa bodu 3.5. Pri samostatnej zmluve o službe sa lehota počíta od jej uzavretia. Deň rozhodujúcej skutočnosti sa do lehoty nezapočítava; koniec lehoty sa určí podľa zákonných pravidiel počítania času. Pri výslovne vyžiadanej domácej prezentácii platí spravidla 14-dňová lehota, ak súčasne nejde o prípad zakladajúci 30-dňovú lehotu. Pri zmluve uzavretej v prevádzkových priestoroch zákon všeobecné právo na vrátenie bez dôvodu neposkytuje; práva z väd a iné zákonné dôvody odstúpenia zostávajú zachované.

5.2 Lehota na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 5.1 týchto obchodných podmienok sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorých predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

5.3 Obchodník je povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov. Obchodník je povinný vrátiť spotrebiteľovi tieto platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri ich úhrade; tým nie je dotknuté právo obchodníka dohodnúť sa so spotrebiteľom na inom spôsobe úhrady, ak spotrebiteľovi nebudú v súvislosti s úhradou účtované žiadne poplatky. Obchodník však nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom.

5.4 Odstúpenie možno uplatniť listinne na adrese sídla podľa bodu 1.2 alebo zápisom na inom trvanlivom médiu, najmä e-mailom na hyla.sk@gmail.com. Ak bola zmluva uzavretá ústne, postačuje akékoľvek jednoznačné vyhlásenie vyjadrujúce vôľu odstúpiť. Použitie formulára podľa prílohy č. 3 je dobrovoľné. Pri zmluve uzavretej na diaľku prostredníctvom online rozhrania možno použiť aj online funkciu na odstúpenie podľa § 20a zákona č. 108/2024 Z. z. Umiestnenie funkcie: <https://hyla.sk/odstupenie-od-zmluvy/>. Funkcia je označená v päte rozhrania textom „Odstúpiť od zmluvy TU“, je zreteľná, ľahko a nepretržite dostupná počas celej zákonnej lehoty vrátane jej zákonného predĺženia. Ostatné spôsoby odstúpenia zostávajú zachované.

5.5 Funkcia na odstúpenie od zmluvy umožňuje spotrebiteľovi zaslať obchodníkovi oznámenie o odstúpení od zmluvy prostredníctvom online rozhrania. Spotrebiteľ v rámci tejto funkcie poskytne alebo potvrdí najmä meno a priezvisko, identifikačné údaje zmluvy alebo objednávky, ktorej sa odstúpenie týka a adresu elektronickej pošty alebo údaje iného prostriedku online komunikácie, prostredníctvom ktorého mu obchodník bezodkladne poskytne potvrdenie o doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy.

5.6 Po vyplnení oznámenia o odstúpení od zmluvy prostredníctvom online rozhrania spotrebiteľ odošle oznámenie aktivovaním osobitnej funkcie označenej slovným spojením „potvrdiť odstúpenie od zmluvy“ alebo inou obdobnou formuláciou, ktorá jednoznačne vyjadruje, že jej aktivovaním spotrebiteľ potvrdí odstúpenie od zmluvy. Ak spotrebiteľ potvrdí odstúpenie od zmluvy prostredníctvom online rozhrania, obchodník mu bezodkladne poskytne potvrdenie o doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy na trvanlivom médiu. Potvrdenie obsahuje oznámenie o odstúpení od zmluvy a dátum a čas jeho odoslania.

5.7 Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú aj vtedy, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy prostredníctvom online rozhrania postupom podľa tohto článku.

5.8 Spotrebiteľ znáša len priame náklady na vrátenie tovaru, ak obchodník vopred splnil informačnú povinnosť o týchto nákladoch a neprevzal ich na seba. Pri predaji na diaľku musí obchodník pred uzavretím zmluvy uviesť aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý nemožno vzhľadom na povahu vrátiť poštou; pri takom zariadení HYLÁ sa uvedie konkrétny náklad alebo zákonne prípustný kvalifikovaný odhad v individuálnej ponuke. Ak poučenie o nákladoch chýba, spotrebiteľ ich nenesie. Ak bol tovar na základe zmluvy mimo prevádzkových priestorov dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a nemožno ho vzhľadom na povahu poslať poštou, obchodník ho vyzdvihne na vlastné náklady do 14 dní od doručenia odstúpenia. Samotná veľkosť zariadenia automaticky nepreukazuje nemožnosť poštového vrátenia.

5.9 Spotrebiteľ je povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak obchodník navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5.10 Pri tovare môže obchodník zdržať vrátenie platieb do vrátenia tovaru alebo preukázania jeho odoslania, podľa toho, čo nastane skôr; to neplatí, ak navrhne vyzdvihnutie. Spotrebiteľ je však oprávnený odoprieť vrátenie tovaru nadobudnutého pri nevyžiadanej návšteve, na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou, kým obchodník vráti zaplatenú cenu. V tomto osobitnom prípade obchodník nemôže viazať refundáciu na predchádzajúce vrátenie tovaru. Jednostranné započítanie pohľadávok vzniknutých odstúpením sa zakazuje.

5.11 Záonné výnimky z odstúpenia sa uplatnia iba pri skutočnom splnení ich podmienok. Vo vzťahu k ponúkanému sortimentu a prípadným osobitne dohodnutým službám môže ísť najmä o:

- a) dodanie alebo poskytnutie produktu, ktorého cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- b) dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený,
- c) dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru,
- d) dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
- e) dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

poskytnutie služby, ak sú súčasne splnené tieto podmienky:

- 1. došlo k úplnému poskytnutiu služby a
- 2. poskytovanie sa začalo pred uplynutím lehoty s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o strate práva odstúpiť po úplnom poskytnutí služby, ak má povinnosť zaplatiť cenu.

Výnimky týkajúce sa úplne poskytnutej služby, ceny závislej od finančného trhu, tovaru na mieru a porušeného hygienického ochranného obalu sa neuplatnia pri zmluvách uzavretých na predajnej akcii alebo pri nevyžiadanej návšteve v rozsahu § 19 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. Bežné otvorenie obalu zariadenia HYLÁ ani jeho primerané vyskúšanie automaticky nevylučujú odstúpenie. Hygienickú výnimku nemožno paušálne vzťahovať na všetky vône, kefy, hadice alebo zariadenia.

5.12 Spotrebiteľ zodpovedá iba za zníženie hodnoty vzniknuté zaobchádzaním nad rámec potrebný na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Táto zodpovednosť nevzniká, ak obchodník nesplnil informačnú povinnosť o práve odstúpiť podľa § 15 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z. Obchodník nemôže automaticky odpočítať paušálny poplatok za čistenie, rozbalenie alebo používanie; prípadný nárok musí vychádzať zo zákonných podmienok a skutočného zníženia hodnoty.

5.13 Ak spotrebiteľ odstúpi od osobitne dohodnutej platenej služby, ktorej poskytovanie začalo pred uplynutím lehoty s jeho výslovným súhlasom, uhradí pomernú cenu skutočne poskytnutého plnenia do doručenia odstúpenia, určenú podľa zákona. Úhradu nemožno požadovať, ak neboli poskytnuté informácie o odstúpení a pomernej úhrade alebo nebol udelený zákonom vyžadovaný výslovný súhlas; pri predaji mimo prevádzkových priestorov sa súhlas zachytí na trvanlivom médiu. Bezplatná produktová prezentácia ani bezplatná servisná prehliadka sa odstúpením nestávajú platenou službou.

5.14 Účinky odstúpenia sa vzťahujú aj na každú doplnkovú zmluvu k zmluve, od ktorej spotrebiteľ odstúpil, ak sa strany výslovne nedohodnú na jej ďalšom trvaní. Doplnkovou zmluvou je zmluva o súvisiacom ďalšom produkte dodávanom obchodníkom alebo inou osobou na základe dohody s obchodníkom. V súvislosti s jej zánikom možno požadovať len náklady pripustené zákonom.

5.15 Ak obchodník neposkytne poučenie o práve odstúpiť, lehota sa predlžuje o 12 mesiacov od uplynutia pôvodnej 14-dňovej alebo 30-dňovej lehoty. Ak poučenie poskytne dodatočne do 12 mesiacov od začatia pôvodnej lehoty, spotrebiteľ môže odstúpiť do 14 dní, pri osobitnom režime do 30 dní od dodatočného poskytnutia informácií. Dôkazné bremeno o uplatnení odstúpenia nesie spotrebiteľ; pri pochybnostiach o doručení sa uplatnia zákonné domnienky podľa § 20 ods. 8 zákona č. 108/2024 Z. z.

5.16 Spotrebiteľ môže odstúpiť aj len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo viacerým produktom zo zmluvy. Platby sa vrátia v zodpovedajúcom rozsahu a obchodník nesmie dodatočne účtovať náklady za dopravu, dodanie, poštovné alebo iné poplatky v rozpore so zákonom.

Čl. 6 Zodpovednosť za vady a vytknutie vady

6.1 Obchodník zodpovedá spotrebiteľovi za každú vadu, ktorú má tovar v čase dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania. Pri použitej veci možno osobitne dohodnúť kratšiu dobu, najmenej jeden rok; bez takej dohody platí zákonná dvojročná doba. Za vadu použitej veci sa nepovažuje bežné opotrebovanie primerané jej predchádzajúcemu používaniu. Pri výrobkoch s dátumom spotreby alebo minimálnej trvanlivosti sa prihliada na ich povahu, dohodnuté a všeobecné požiadavky, skladovanie a poskytnuté informácie; uvedený dátum sám osebe nevylučuje zákonnú zodpovednosť za vadu existujúcu pri dodaní. Zákonná zodpovednosť nie je podmienená servisnou prehliadkou ani dobrovoľnou zárukou podľa článku 7. Podnikateľské nákupy upravuje bod 6.24.

6.2 Obchodník spĺňa všeobecné požiadavky na tovar definované § 617 OZ a dohodnuté požiadavky na tovar definované § 616 OZ. Tovar nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak obchodník pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil spotrebiteľa, že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a spotrebiteľ s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.

6.3 Obchodník pred uzavretím kúpnej zmluvy poskytne spotrebiteľovi zreteľne informácie o existencii a trvaní zákonnej zodpovednosti za vady tovaru aspoň v podobe a rozsahu harmonizovaného oznámenia o zákonnej záruke súladu podľa vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2025/1960. Samotný text VOP nenahrádza povinné zobrazenie alebo odovzdanie harmonizovaného oznámenia.

6.4 Predaný tovar má vady najmä vtedy, ak nie je v súlade so všeobecnými požiadavkami a s dohodnutými požiadavkami. Predaný tovar má ďalej vady, ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Tovar nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, keď obchodník pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil spotrebiteľa, že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a spotrebiteľ s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.

6.5 Spotrebiteľ môže vytknúť vadu v ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka, u vopred oznámenej určenej osoby alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adresu sídla M. R. Štefánika 4724, 960 01 Zvolen, prípadne e-mailom na hyla.sk@gmail.com. Na tento účel môže dobrovoľne použiť formulár podľa prílohy č. 1. Vadu má opísať a

umožniť identifikáciu kúpy; nákup možno preukázať aj inak než originálom pokladničného dokladu. Obchodník nesmie prijatie podmieňovať originálnym obalom, použitím formulára alebo servisnou prehliadkou. Pri vopred oznámenej určenej osobe sa jej konanie a opomenutie považujú za konanie a opomenutie obchodníka.

Obchodník bezodkladne po vytknutí vady poskytne písomné potvrdenie s uvedením lehoty odstránenia vady. Oznámená lehota nesmie presiahnuť 30 dní, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť. Pred odstránením vady obchodník informuje spotrebiteľa o práve vybrať si opravu alebo výmenu v zákonných medziach a o jednorazovom predĺžení doby zodpovednosti po prvej opravu podľa bodu 6.22.

6.6 Obchodník opraví alebo vymení vadný tovar v primeranej lehote po vytknutí vady, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť; dôkazné bremeno o existencii tohto dôvodu nesie obchodník.

6.7 Ak spotrebiteľ vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú obchodník odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia.

6.8 Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti obchodníka za vady tovaru.

6.9 Ak obchodník zodpovedá za vadu, spotrebiteľ má za zákonných podmienok najmä tieto práva; zľava a odstúpenie sa uplatňujú za podmienok bodov 6.15 až 6.20:

- a) odstránenie vady tovaru opravou
- b) výmenu tovaru
- c) primeranú zľavu z kúpnej ceny
- d) odstúpenie od zmluvy

6.10 Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti.

6.11 Obchodník sa zaväzuje po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu opraviť alebo vymeniť vadný tovar v čo najkratšom čase, ktorý potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady. Obchodník sa ďalej zaväzuje vadu opraviť alebo vadný tovar vymeniť bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval.

6.12 Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní tovar obchodníkovi alebo určenej osobe. Náklady prevzatia znáša obchodník. Ak oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie veci nainštalovanej v súlade s jej povahou a účelom pred prejavom vady, obchodník zabezpečí aj odstránenie a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci; dohodou ich môže zabezpečiť spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.

6.13 Obchodník dodá spotrebiteľovi opravený alebo náhradný tovar na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak si spotrebiteľ tovar neprevzme do šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, obchodník je oprávnený tovar predať; pri tovare väčšej hodnoty spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie. Po predaji obchodník bezodkladne vyplatí spotrebiteľovi výťažok znížený o účelne vynaložené náklady

na úschovu a predaj, ak si spotrebiteľ nárok na podiel z výťažku uplatní v primeranej lehote uvedenej v oznámení o predaji. Ak sa tovar nepodarí prediť alebo predpokladaný výťažok nepokryje ani náklady na úschovu a predaj, obchodník ho môže na vlastné náklady zničiť. Pri výmene obchodník nepožaduje náhradu za bežné opotrebovanie ani odplatu za bežné užívanie. Za vady náhradnej veci zodpovedá podľa zákonných pravidiel zodpovednosti za vady.

6.14 Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa druhej vety bodu 6.10 týchto obchodných podmienok.

6.15 Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak:

- a) obchodník tovar neopravil ani nevymenil,
- b) obchodník tovar neopravil ani nevymenil v súlade s pravidlami odovzdania, sprístupnenia, odstránenia a inštalácie podľa bodu 6.12,
- c) obchodník odmietol odstrániť vadu podľa bodu 6.14 týchto obchodných podmienok,
- d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
- f) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.

6.16 Pri posudzovaní práva spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy podľa odseku 6.15 písmeno d) a e) týchto obchodných podmienok sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka vadu odstrániť. Zľava musí byť primeraná rozdielu hodnoty dodaného tovaru a hodnoty, ktorú by mal bez vady.

6.17 Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy podľa bodu 6.15 týchto obchodných podmienok, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník,

6.18 Ak sa zmluva týka kúpy viacerých kusov tovaru, spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatnému zakúpenému tovaru môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatný tovar bez vadného tovaru.

6.19 Obchodník po odstúpení od zmluvy podľa bodu 6.15 týchto obchodných podmienok vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru obchodníkovi, alebo po preukázaní, že spotrebiteľ zaslal tovar obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Obchodník vráti kúpnu cenu spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.

6.20 Obchodník po odstúpení od zmluvy spotrebiteľom podľa bodu 6.15 nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním tovaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred odstúpením od zmluvy. Po odstúpení od zmluvy podľa bodu 6.15 vráti spotrebiteľ tovar obchodníkovi na náklady obchodníka.

6.21 Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa podmienka uvedená v bode 6.8 týchto obchodných podmienok nevzťahuje. Spotrebiteľ má voči obchodníkovi ďalej právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu

vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Spotrebiteľ musí toto právo uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

6.22 Po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady podľa bodu 6.1 predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti sa predĺži len raz, bez ohľadu na počet vykonaných opráv.

6.23 Ak sa vada prejaví do uplynutia doby zodpovednosti podľa 6.1 a 6.22, predpokladá sa, že tovar mal túto vadu už v čase dodania. Tento predpoklad neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady; dôkazné bremeno o opaku nesie obchodník.

6.24 Ak kupujúci koná ako podnikateľ, práva zo zodpovednosti za vady sa spravujú Obchodným zákonníkom. Je povinný tovar prezrieť alebo zabezpečiť jeho prehliadku čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody a vady oznámiť bez zbytočného odkladu za podmienok § 427 a § 428 Obchodného zákonníka. Samostatná záruka za akosť vzniká iba osobitným dojednaním alebo vyhlásením poskytovateľa; týmito VOP sa podnikateľovi automaticky neposkytuje jednoročná ani šesťročná záruka.

6.25 Spotrebiteľ môže odoprieť zaplatenie ceny alebo jej časti, kým obchodník nespĺní povinnosti zo zodpovednosti za vady, ibaže bol už pri vytknutí vady v omeškaní s platbou. Po splnení povinností zaplatí bez zbytočného odkladu. Uplatnenie práv z väd nevylučuje náhradu škody.

6.26 Pri tovare s digitálnymi prvkami platia aj osobitné požiadavky na funkčnosť, kompatibilitu, interoperabilitu a potrebné aktualizácie podľa zmluvy a zákona. Ak sa digitálny obsah dodáva alebo digitálna služba poskytuje nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník zodpovedá za ich vady počas celej dohodnutej doby, najmenej dva roky od dodania veci. Zodpovednosť za montáž a inštaláciu a dôsledky nenainštalovania aktualizácií sa posudzujú podľa § 619 OZ; všeobecné vylúčenie reklamácie pre zásah do zariadenia bez príčinnej súvislosti s vytýkanou vadou sa neuplatní.

Čl. 7 Spotrebiteľská záruka

7.1 Výrobca alebo obchodník môže poskytnúť spotrebiteľovi spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predaný tovar alebo zabezpečiť jeho údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Spotrebiteľ má právo požadovať od výrobcu alebo obchodníka, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia zmluvy alebo pred jej uzatvorením.

7.2 Ak výrobca poskytne spotrebiteľskú záruku na životnosť, spotrebiteľ má počas jej trvania voči výrobcovi právo na odstránenie vady podľa § 623 OZ, ak výrobca neurčil výhodnejšie podmienky. Táto zákonná úprava sa nezamieňa s každou zárukou poskytnutou samotným obchodníkom.

7.3 Ak výrobca alebo dovozca poskytuje bezplatne spotrebiteľskú záruku na životnosť celého tovaru dlhšiu ako dva roky a sprístupnil tieto informácie obchodníkovi, obchodník o nej a o zákonnej zodpovednosti za vady informuje zreteľne aspoň v podobe a rozsahu harmonizovaného označenia podľa vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2025/1960. Záruka iba na vybraný komponent ani samotný program obchodníka 3 + 3 roky automaticky nespĺňajú podmienky tohto označenia.

7.4 Výrobca môže na niektoré výrobky poskytnúť výhodnejšiu spotrebiteľskú záruku v trvaní troch rokov. Táto záruka sa vzťahuje iba na výrobky, pri ktorých je výslovne poskytovaná.

7.5 Na zariadenie Hyla sa poskytuje trojročná spotrebiteľská záruka.

7.6 Kupujúci môže následne dobrovoľne absolvovať bezplatnú servisnú kontrolu zariadenia HYLA. Jej absolvovaním sa záruka predlžuje o ďalšie tri roky.

7.7 Neabsolvovanie dobrovoľnej prehliadky neodníma práva zo zákonnej zodpovednosti za vady ani nároky, ktoré už platne vznikli z poskytnutej záruky. Zákonná zodpovednosť podľa článku 6 trvá nezávisle od programu 3 + 3 roky vrátane jej prípadného zákonného predĺženia. Práva zo zákonnej zodpovednosti sa uplatňujú voči obchodníkovi; práva z dobrovoľnej záruky voči jej poskytovateľovi podľa záručných podmienok. Kupujúci môže pri oznámení vady uviesť, z ktorého režimu žiada plnenie; nepresné pomenovanie reklamácie neodníma zákonné práva.

7.8 Poskytovateľ doručí záručný list na trvanlivom médiu najneskôr pri dodaní v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. List obsahuje identifikáciu a sídlo poskytovateľa, označenie tovaru, podmienky záruky, postup uplatnenia a poučenie, že zákonné práva voči obchodníkovi nie sú zárukou dotknuté. Chýbajúce náležitosti listu neznamenaajú neplatnosť poskytnutej záruky. Priaznivejšie podmienky súvisiacej reklamy dostupnej pred uzavretím alebo pri uzavretí zmluvy majú prednosť pred záručným listom, ak reklama nebola pred uzavretím zmluvy opravená rovnakým alebo obdobným spôsobom.

Čl. 8 Alternatívne riešenie sporov a podávanie podnetov (len spotrebiteľ)

8.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho vytknutie vady tovaru, alebo ak sa domnieva, že obchodník porušil jeho práva. Ak obchodník odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona č. 391/2015 Z.z.. Subjektami alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona č. 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona č. 391/2015 Z.z. (ďalej len „návrh“).

8.2 Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúceho zo zmluvy alebo súvisiaceho so zmluvou. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.

8.3 Návrh musí obsahovať najmä náležitosti uvedené v §12 ods. (3) písm. a)-f) Zákona č. 391/2015 Z.z... K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. (7) Zákona č. 391/2015 Z.z..

8.4 Obchodník je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia výzvy na vyjadrenie, poskytnúť:

- a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,
- b) na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

8.5 Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje 20 eur, alebo z ďalších zákonných dôvodov podľa § 13 zákona č. 391/2015 Z. z., napríklad pri oneskorenom návrhu alebo ak sa spotrebiteľ pred jeho podaním preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s obchodníkom. Príslušným subjektom pre spory z predaja tovaru môže byť Slovenská obchodná inšpekcia; informácie a podanie návrhu sú dostupné na <https://www soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov>.

8.6 Aktuálny zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejňuje Ministerstvo hospodárstva SR na <https://www.mhsr.sk/> v časti Ochrana spotrebiteľa – Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľ si vyberá z príslušných subjektov podľa zákona.

8.7 Spotrebiteľ má ďalej právo podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy spotrebiteľa. Kontaktné údaje dozorného orgánu sú:

Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1; telefón 048/412 49 69, 048/415 18 71. Aktuálne kontakty: <https://www.soi.sk/kontakt>. Podnet možno podať prostredníctvom oficiálneho webového sídla <https://www.soi.sk/> v časti Podávanie podnetov, sťažností, návrhov a žiadostí. Podnet orgánu dohľadu nenahrádza vytknutie vady obchodníkovi ani návrh na alternatívne riešenie sporu a sám osebe nerozhoduje o súkromnoprávnom nároku.

Čl. 9 Podmienky zasielania elektronických faktúr

9.1 Elektronická faktúra je faktúra vyhotovená a prijatá v elektronickom formáte za podmienok právnych predpisov o dani z pridanej hodnoty.

9.2 Obchodník môže so súhlasom kupujúceho zaslať elektronickú faktúru na ním určený e-mail ako osobitný súbor vo formáte PDF, XML alebo inom vhodnom dohodnutom elektronickom formáte umožňujúcom jej uchovanie a reprodukciu.

9.3 Súhlas s elektronickou fakturáciou môže kupujúci udeliť v objednávke alebo pri individuálnom uzatváraní zmluvy vrátane prijatia týchto podmienok, ak bol o elektronickej fakturácii riadne informovaný. Faktúra sa vystaví a doručí v zákonnej lehote podľa uskutočneného plnenia a prijatia platby; sama osebe nenahrádza potvrdenie uzavretia zmluvy ani záručný list.

9.4 Elektronická faktúra sa doručuje na dohodnutú e-mailovú adresu. Samotné odoslanie bez dôjdenia do dispozičnej sféry príjemcu nevytvára nevyvrátiteľnú domnienku doručenia. Ak kupujúci oznámi nedoručenie, obchodník preverí správnosť adresy a zabezpečí opätovné doručenie alebo dohodne iný spôsob.

9.5 Kupujúci je oprávnený odvolať súhlas o zasielaní elektronickej faktúry písomným alebo elektronickým oznámením obchodníkovi. Odvolanie je účinné dňom doručenia oznámenia.

Čl. 10 Vytvorenie užívateľského konta

10.1 Ak internetový obchod sprístupňuje používateľské konto, jeho vytvorením sa rozumie registrácia individuálneho konta. Registrácia je dobrovoľná, bezplatná a nie je podmienkou objednávky ani uzavretia zmluvy. Týmto článkom sa netvrdí dostupnosť konta v rozhraní, ktoré túto funkciu neposkytuje.

10.2 Zaregistrovaný užívateľ môže kedykoľvek požiadať obchodníka o výmaz užívateľského konta, k tomuto účelu použije kontaktné údaje obchodníka uvedené v bode 1.2 týchto obchodných podmienok.

10.3 Obchodník je oprávnený zrušiť užívateľské konto, najmä ak ho kupujúci dlhodobo nevyužíva, ak pri registrácii úmyselne uviedol nesprávne údaje alebo ak porušil povinnosti z kúpnej zmluvy alebo z týchto obchodných podmienok. Zrušením konta nie sú dotknuté už uzavreté kúpne zmluvy.

Čl. 11 Hodnotenie produktov (Recenzie) a nahlasovanie nezákonného obsahu

11.1 Ak obchodník zverejňuje spotrebiteľské hodnotenia (recenzie), tieto overuje a má zavedené postupy na posúdenie ich pravosti. Každé zverejnené hodnotenie kontroluje individuálne a jeho pravosť overuje na základe predložených dokladov o kúpe konkrétneho tovaru. Ak sa preukáže, že údaje v hodnotení nesúvisia s príslušnou objednávkou, hodnotenie sa odstráni. Za vystavenie ani stiahnutie hodnotenia obchodník neponúka výhody. Obchodník tak zaručuje, že zverejnené hodnotenia sú overené a autentické a vyjadrujú reálne skúsenosti s nákupom.

11.2 Proces overenia prebieha nasledovne: hodnotenie môže zanechať len kupujúci, ktorý má k dispozícii doklad o kúpe (číslo objednávky alebo faktúru) k recenzovanému tovaru; obchodník toto číslo pri publikovaní hodnotenia spája s evidenciou objednávok. Hodnotenie je zverejnené spravidla do 5 pracovných dní od jeho zaslania, ak neprebieha jeho moderovanie podľa bodu 11.3. Obchodník nezasahuje do obsahu ani do hodnotenia (počtu hviezdíčiek) recenzie okrem odstránenia údajov podľa bodu 11.3.

11.3 Obchodník je oprávnený hodnotenie neuverejniť alebo dodatočne odstrániť, ak:

- a) nesúvisí s objednávkou, ktorú uvádza;
- b) obsahuje osobné údaje tretej osoby (napr. meno zamestnanca, telefónne číslo) bez jej súhlasu;
- c) obsahuje vulgarity, urážky, diskrimináciu alebo nenávistný prejav alebo iný nezákonný obsah;
- d) obsahuje reklamu, propagáciu konkurenčného tovaru alebo odkazy na iné weby;
- e) ide o duplicitné hodnotenie k tej istej objednávke; alebo
- f) je zjavne nepravdivé, resp. nepochádza od skutočného kupujúceho.

Ak sú hodnotenia zobrazované na stránkach iných subjektov, ich pravosť posudzujú tieto subjekty podľa vlastných pravidiel.

11.4 Obchodník pri moderovaní recenzií postupuje starostlivo, objektívne a primerane, na základe kritérií uvedených v bode 11.3, a to bez ohľadu na obsah samotného hodnotenia; neguje ani neuprednostňuje recenzie len preto, že sú negatívne alebo pozitívne.

Nahlasovanie nezákonného obsahu

11.5 Internetový obchod umožňuje zverejňovanie obsahu pochádzajúceho od používateľov, najmä hodnotení produktov podľa tohto článku. V súlade s čl. 16 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 o jednotnom trhu s digitálnymi službami (ďalej len „DSA“) môže ktokoľvek obchodníkovi nahlásiť obsah, ktorý považuje za nezákonný.

11.6 Za nezákonný obsah sa na účely tohto článku považuje najmä obsah, ktorý:

- a) porušuje práva duševného vlastníctva (autorské práva, ochranné známky);
- b) obsahuje osobné údaje tretej osoby zverejnené bez jej súhlasu;
- c) je hanlivý, ohováračský alebo inak zasahuje do dobrej povesti, cti alebo súkromia inej osoby;
- d) obsahuje nenávistné prejavy, výhrážky alebo podnecuje k násiliu či diskriminácii;
- e) je klamlivý spôsobom napĺňajúcim znaky nekalej obchodnej praktiky alebo klamlivej reklamy;
- f) porušuje inak všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky alebo Európskej únie.

11.7 Nahlásenie nezákonného obsahu možno zaslať na e-mailovú adresu hyla.sk@gmail.com. Aby mohol obchodník oznámenie riadne vybaviť, malo by obsahovať:

- a) dostatočne odôvodnené vysvetlenie, prečo sa oznamovateľ domnieva, že ide o nezákonný obsah;
- b) presné umiestnenie obsahu (napr. URL adresu alebo identifikáciu konkrétnej recenzie);
- c) meno a e-mailovú adresu oznamovateľa;
- d) vyhlásenie o dobrej viere oznamovateľa, že informácie a tvrdenia v oznámení sú presné a úplné.

11.8 Obchodník bezodkladne potvrdí prijatie oznámenia a bez zbytočného odkladu, včas, náležite starostlivo, nesvojvoľne a objektívne ho posúdi a rozhodne o ňom. Ak oznámenie obsahuje elektronické kontaktné údaje oznamovateľa, obchodník ho informuje o svojom rozhodnutí týkajúcom sa obsahu, ktorého sa oznámenie týka, a poskytne informácie o možnostiach nápravy vo vzťahu k tomuto rozhodnutiu.

11.9 Ak obchodník na základe oznámenia alebo z vlastnej iniciatívy obmedzí viditeľnosť, odstráni alebo znemožní prístup ku konkrétnemu obsahu poskytnutému kupujúcim, poskytne dotknutému kupujúcemu pred nadobudnutím účinnosti tohto opatrenia alebo v čase jeho prijatia jasné a konkrétne odôvodnenie tohto rozhodnutia, s uvedením právneho alebo zmluvného dôvodu a informácie o možnosti napadnúť rozhodnutie.

Čl. 12 Ochrana osobných údajov

12.1 Prevádzkovateľ v súvislosti s prevádzkou internetového obchodu spracúva osobné údaje dotknutých osôb v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (Nariadenie GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a súvisiacimi právnymi predpismi.

12.2 Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, najmä účeloch, právnych základoch, rozsahu údajov, dobách uchovávaní, príjemcoch, právach dotknutých osôb a používaní cookies, poskytuje obchodník v samostatných zásadách ochrany osobných údajov sprístupnených pred získaním údajov. Umiestnenie aktuálneho dokumentu: <https://hyla.sk/gdpr/>. Informácie musia zodpovedať aj dopytom, domácim prezentáciám, servisným prehliadkam a ostatným skutočne využívaným predajným kanálom.

12.3 Potvrdenie oboznámenia sa so zásadami nie je súhlasom so všetkými spôsobmi spracúvania. Spracúvanie nevyhnutné na plnenie zmluvy alebo zákonnej povinnosti sa neopiera o povinný marketingový súhlas. Ak je potrebný súhlas, vyžaduje sa osobitne, slobodne, konkrétne, informovane a jednoznačne; kúpu nemožno podmieniť súhlasom s nepotrebným spracúvaním.

Čl. 13 Záverečné ustanovenia

13.1 Obchodník môže tieto podmienky meniť pre budúce zmluvy a nové znenie sprístupní pred jeho použitím. Zmena sa nevzťahuje na už uzavreté zmluvy; tie sa spravujú znením zahrnutým do zmluvy pri jej uzavretí. Zverejnenie nového znenia samo osebe nemení existujúce záväzky.

13.2 Ak je niektoré ustanovenie obchodných podmienok neplatné alebo neúčinné alebo sa takým stane, nedotýka sa to platnosti ostatných ustanovení; namiesto neplatného ustanovenia sa použije ustanovenie, ktorého zmysel sa neplatnému čo najviac približuje. Vo vzťahu k spotrebiteľovi sa toto pravidlo neuplatní na jeho ujmu.

13.3 Zmluvy sa uzatvárajú v slovenskom jazyku, ak sa strany zákonne nedohodnú inak. Obchodník uchováva zmluvnú dokumentáciu; nie je verejne prístupná tretím osobám. Kupujúci dostane vlastné vyhotovenie alebo potvrdenie v zákonom vyžadovanej forme a o kópiu sa môže obrátiť na kontakty podľa bodu 1.2. Obchodné

podmienky možno uchovať a reprodukovat' z internetového obchodu; pri individuálnom a osobnom predaji ich obchodník sprístupní spôsobom podľa článku 2.

13.4 Zmluva vzniká podľa príslušného mechanizmu článku 2; pri e-shopovej objednávke podľa bodu 2.1 sa nevyžaduje dodatočné prijatie objednávky obchodníkom. Tieto podmienky sa použijú v rozsahu, v akom boli platne zahrnuté do konkrétnej zmluvy. Pri právach vzniknutých zo starších zmlúv sa rešpektujú prechodné ustanovenia príslušných zákonov.

13.5 Dátum účinnosti a zverejnenia pre nové zmluvy: 20.10.2026

Vypracoval: [LORD'S BENISON s.r.o.](#) | www.edugdpr.sk

Príloha č. 1: Formulár na vytknutie vady tovaru si môžete stiahnuť **TU**

Príloha č. 2: Informácie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy si môžete stiahnuť **TU**

Príloha č. 3: Formulár na odstúpenie od zmluvy si môžete stiahnuť **TU**