

Všeobecné obchodné podmienky

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Prevádzkovateľom internetového portálu umiestneného na doméne www.chocome.sk

Názov spoločnosti: Ma-Do Trade, s r. o.

Adresa: Vnútorná 109/23, 94504 Komárno

zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka 48688/N,

IČO : 52149846

DIČ: 2120905270

IČ DPH: SK2120905270

info@chocome.sk

+421 915 530 035

1.2 Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom kontaktuje predávajúceho s úmyslom kúpy tovaru, ktorý predávajúci ponúka.

1.3 Kupujúcim je aj každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom kontaktuje predávajúceho s požiadavkou, aby jej predávajúci zaobstaral tovar, ktorý nemá zaradený v ponuke, s úmyslom kúpy tohto tovaru.

1.4 Používaním web-stránok internetového obchodu predávajúceho a potvrdením objednávky dáva kupujúci súhlas s týmito Obchodnými podmienkami.

1.5 Tieto Obchodné podmienky sú platné až do vydania nových Obchodných podmienok.

1.6 Kontrolu dodržiavania právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia. Príslušným kontrolným orgánom je Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj, Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1, odbor výkonu dozoru.

2. OBJEDNÁVANIE

2.1 Tovar môže kupujúci objednávať nasledovne:

a) prostredníctvom nákupného košíka na web-stránkach predávajúceho,

2.2 Odoslaním objednávky sa kupujúci zaväzuje prevziať objednaný tovar a zaplatiť za tovar dohodnutú cenu.

2.3 Odoslanú objednávku potvrdí predávajúci do 24 hodín emailom a zároveň oznámi kupujúcemu dostupnosť a termín dodania tovaru. Všetky potvrdené objednávky sú záväzné!

2.4 Predávajúci sa zaväzuje dodať správny druh a množstvo tovaru v dohodnutej cene podľa objednávky.

2.5 Zrušenie objednávky je zo strany kupujúceho možné do 24 hodín od objednania tovaru bez udania dôvodu. Kupujúci môže objednávku telefonicky alebo e-mailom. Po overení splnenia podmienok zrušenia objednávky potvrdí predávajúci kupujúcemu storno objednávky e-mailom alebo telefonicky. V prípade, že už bola suma za objednaný tovar uhradená, predávajúci zašle peniaze späť na bankový účet kupujúceho.

2.6 Predávajúci má právo zrušiť objednávku v prípade, keď nie je možné zabezpečiť objednaný tovar. V takomto prípade kupujúcemu ihneď vráti uhradenú sumu v plnej výške, alebo mu ponúkne náhradný tovar, alebo iné riešenie, ak s tým kupujúci súhlasí. Predávajúci má právo zrušiť objednávku tiež v prípade, ak sa nemôže skontaktovať s kupujúcim (chybne uvedené alebo neuvedené kontaktné údaje, nedostupnosť, ...).

2.7 Predávajúci má právo stornovať objednávku v prípade, ak kupujúci neuhradí preddavkovú faktúru zaslanú predávajúcim v lehote splatnosti uvedenej na faktúre.

3. CENY

3.1 Predávajúci je platcom DPH.

3.2 K základnej cene objednávky je pripočítaná cena za dopravu tovaru podľa toho, aký spôsob doručenia si kupujúci vyberie. Cena je odvodená od celkovej hmotnosti objednaného tovaru a aktuálna sadzba je viditeľná priamo v objednávke (pri každom spôsobe dopravy). Balné je zahrnuté v cene dopravy.

4. PLATBY

4.1 Platiť za tovar môže kupujúci na dobierku alebo prevodom na účet predávajúceho na základe proforma (zálohovej) faktúry. Na základe odoslanej objednávky vystaví predávajúci proforma (zálohovú) faktúru, ktorú pošle spolu s potvrdením objednávky e-mailom. Túto platbu môže kupujúci uskutočniť nasledovne:

- a) prevodným príkazom zo svojho účtu
- b) dobierkou
- c) v hotovosti pri osobnom odbere
- d) službou PayPal

Daňový doklad (faktúru) posiela predávajúci kupujúcemu spolu s tovarom.

5. DODACIE PODMIENKY

5.1 Dodacia lehota na tovar v ponuke predávajúceho je vo väčšine prípadov do 3 pracovných dní od potvrdenia objednávky, maximálna doba dodania je 14 dní, alebo po dohode s kupujúcim sa môže predĺžiť. O dodacej lehote a termíne dodania bude predávajúci kupujúceho informovať pri potvrdení objednávky. Ak kupujúcemu nevyhovuje oznámená predĺžená dodacia lehota, má možnosť stornovať objednávku v súlade s bodom 2.5 týchto Obchodných podmienok.

5.3 Tovar bude vyexpedovaný po splnení všetkých podmienok pre vyskladnenie.

5.2 Predávajúci si vyhradzuje právo posunúť dodávku objednaného tovaru v prípade dodania kuriérskou službou, ak budú podmienky na transport nevyhovujúce z hľadiska poveternostných podmienok. Tovar je možné dodať kuriérskou službou iba vtedy, ak v nasledujúci deň je predpovedaná denná teplota v rozmedzí od +5°C do +25°C. Predchádzame tak poškodeniu tovaru pri transporte.

6. DORUČENIE TOVARU

6.1 Predávajúci zabezpečuje dopravu tovaru spôsobom, ktorý si kupujúci vyberie z ponúkaných možností v objednávke:

- a) kuriérskou službou
- b) osobný odber (Osobný odber je možné uskutočniť na základe predošlej dohody na prevádzke Ma-Do Trade, s.r.o., Vnútoraná 109/23, 94504 Komárno, Slovensko.)

6.2 Miesto doručenia je stanovené na základe objednávky kupujúceho. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie tovaru na určené miesto.

6.3 Tovar je primerane zabalený a zabezpečený. Kupujúci je povinný pri preberaní tovaru skontrolovať neporušenosť zásielky.

6.4 Spolu s tovarom dodá predávajúci kupujúcemu faktúru (daňový doklad), dodací list. Predávajúci taktiež dodá spolu s tovarom návod na obsluhu a záručný list ak to vyžaduje povaha tovaru.

6.5 Za tovar zodpovedá predávajúci až po jeho prevzatie kupujúcim. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim od doby, kedy tento písomne potvrdí prevzatie tovaru.

6.6 Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie objednaného tovaru kupujúcemu zavinené prepravcom. Za poškodenie zásielky zavinené prepravcom zodpovedá v plnom rozsahu prepravca. Takéto prípady rieši predávajúci dodaním nového tovaru kupujúcemu po zaplatení všetkých škôd prepravcom.

7. ODSŤÚPENIE OD VYBAVENEJ OBJEDNÁVKY

7.1 Kupujúci je v súlade so zákonom oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od vybavenej objednávky (podľa zákona "od kúpnej zmluvy", ak už kupujúci prevzal tovar) do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.

7.2 Tovar na vrátenie musí byť:

- a) nepoškodený,
- b) kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie, ...),
- c) vrátane priloženého dokladu o kúpe.

7.3 Ak sa kupujúci rozhodne vrátiť tovar podľa bodu 7.1 týchto Obchodných podmienok, je povinný:

- a) kontaktovať predávajúceho so žiadosťou o odstúpenie od vybavenej objednávky, uviesť číslo objednávky (variabilný symbol), dátum kúpy a číslo svojho účtu pre vrátenie peňazí,
- b) zaslať tovar naspäť na adresu predávajúceho – tovar sa odporúča poslať doporučené, poistený a použiť vhodné balenie, aby počas prepravy nedošlo k popísaniu, polepeniu, ani inému znehodnoteniu pôvodných obalov a samotného tovaru (predávajúci neručí za prípadnú stratu alebo poškodenie tovaru počas prepravy),
- c) uhradiť výdavky súvisiace s vrátením tovaru (prepravné, poistenie, ...).

7.4 Po splnení podmienok podľa bodov 7.1 až 7.3 týchto Obchodných podmienok a po obdržaní vráteného tovaru je predávajúci povinný:

- a) prevziať tovar naspäť,
- b) vrátiť kupujúcemu v lehote najneskôr 15 dní odo dňa odstúpenia od vybavenej objednávky celú cenu zaplatenú za tovar, okrem poplatku za dopravu.

7.5 V prípade nesplnenia niektorej z podmienok podľa bodov 7.1 až 7.3 týchto Obchodných podmienok nebude predávajúci akceptovať odstúpenie od vybavenej objednávky a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho naspäť.

8. ZÁRUKY A REKLAMÁCIE

8.1. Záručná doba je uvedená na každom výrobku. V potravinách sa poskytuje záručná doba stanovená Minimálnou dobou trvanlivosti produktu. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za reklamné účely vždy postačuje doklad o zakúpení (priložená faktúra).

8.2 POSTUP REKLAMÁCIE:

8.2.1. prosíme kontaktovať emailom o chybe a poškodení výrobku.

8.2.2. Produkt je možné poslať späť na adresu firmy predávajúceho. Na adresu: Vnútorňa 109/23, 94504 Komárno, Slovensko

Reklamačný poriadok

- Záručná doba na tovar je stanovená dobou spotreby daného produktu.
- Reklamovať sa môže len tovar zakúpený u predávajúceho.
- Tovar vo vlastnom záujme skontrolujte ihneď pri prevzatí.

- Pred prevzatím a zaplacením zásielky od kuriéra, sa kupujúci zaväzuje ešte na mieste skontrolovať či zásielka nie je poškodená. V prípade poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) odporúča predávajúci zásielku neprebrať. V prípade, že zásielka bola poškodená a kupujúci ju neprevzal, kupujúci bude informovať predávajúceho o tejto skutočnosti e-mailom.
- Pre uplatnenie reklamácie tovaru je kupujúci povinný spolu s chybným tovarom zaslať predávajúcemu aj podpísanú žiadosť o reklamáciu, v ktorej uvedie dôvody reklamácie. Pre uznanie reklamácie je nutné zaslať kópiu daňového dokladu, na základe ktorého bol tovar nadobudnutý.
- Ak Kupujúci neuplatní svoje nároky v dobe a spôsobom podľa predchádzajúcich podmienok, platí, že zásielka bola doručená riadne a včas. Kupujúci zodpovedá Predávajúcemu za všetky straty, ktoré mu vzniknú tým, že úmyselne porušil niektoré z predchádzajúcich ustanovení, resp., že neuvádzal pravdivé údaje vo svojom registračnom formulári
- Poštovné a iné poplatky nevraciam.
- Reklamácie vybavuje predávajúci v pracovných dňoch písomne alebo prostredníctvom e-mailu na info@chocome.sk, alebo telefonicky. Reklamačné konanie začína plynúť dňom prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim a končí dňom odoslania vybavenej reklamácie kupujúcemu. Reklamácia bude vyriešená do 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim.
- O oprávnenosti reklamácie rozhodne predávajúci najneskôr do 3 pracovných dní od obdržania reklamovaného tovaru.
- Pre uplatnenie reklamácie tovaru je kupujúci povinný spolu s chybným tovarom zaslať predávajúcemu aj podpísanú žiadosť o reklamáciu, v ktorej uvedie dôvody reklamácie. Pre uznanie reklamácie je nutné zaslať kópiu daňového dokladu, na základe ktorého bol tovar nadobudnutý.
- Vyriešenie reklamácie v záručnej dobe je bezplatné. Pokiaľ však bude reklamácia neoprávnená, bude zo strany predávajúceho uplatnený nárok na náhradu všetkých nákladov spojených s neoprávnenou / neuznanou reklamáciou a predávajúci bude kupujúcemu účtovať poplatok za neoprávnenú reklamáciu vo výške 10 EUR a prepravné náklady spojené s vrátením reklamovaného tovaru kupujúcemu.
- Reklamácia bude vyriešená do 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim.
- Záručná doba na tovar zaniká v prípadoch, že k chybe došlo nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, mechanickým poškodením, prevádzkou v nevhodných podmienkach alebo neoprávneným zásahom do výrobku. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby výrobku spôsobené živelnou pohromou.

9. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

9.1 Kompletne informácie o ochrane osobných údajov nájdete v sekcii „ [Ochrana osobných údajov](#) “.

10. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

10.1 Kupujúci v postavení spotrebiteľa má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (možnosť tiež prostredníctvom e-mailu na info@chocome.sk), v prípade nespokojnosti vo veci spôsobu vybavenia reklamácie Predávajúcim, prípadne ak sa Kupujúci domnieva, že zo strany Predávajúceho došlo k porušeniu jeho práv. V prípade neobdržania odpovede zo strany Predávajúceho do 20 dní od jej odoslania, alternatívne ak je odpoveď na žiadosť Kupujúceho negatívna, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu Alternatívneho Riešenia Sporov (ďalej len “subjekt ARS”). V zmysle ustanovení zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby definované v ust. §3 dotknutého zákona. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným v ust. §12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, súčasne s dodržaním uvedenia stanovených obsahových náležitostí.

10.2 Kupujúci v postavení spotrebiteľa môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na adrese: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

10.3 Alternatívne riešenie sporov môže využiť len Kupujúci v postavení spotrebiteľa – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojho predmetu podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka výhradne sporu medzi Kupujúcim v postavení spotrebiteľa a Predávajúcim, a vzťahu vychádzajúceho z kúpnej / spotrebiteľskej zmluvy. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmluvy uzatvorenej na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,00 EUR (slovom dvadsať eur). Subjekt ARS môže od kupujúceho v postavení spotrebiteľa žiadať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5,00 EUR s DPH (slovom päť eur).

11. Záverečné informácie

11.1 Predbežné si vyhradzuje právo jednostranne zmeny týchto VOP.

Všeobecné obchodné podmienky platné od 01.05.2020.