

Obchodné podmienky

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti CONTESSA, s.r.o., prevádzka internetový obchod www.e-mama.sk

I. Základné ustanovenia

Tieto VOP upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami kúpnej zmluvy, kedy na jednej strane je spoločnosť CONTESSA, s.r.o., IČO 44868863, so sídlom Ždiar 651, prevádzka Ždiar 508, 059 55, www.e-mama.sk, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, odd. Sro, vložka č.21982/P ako predávajúci (ďalej len „predávajúci“) a na strane druhej je kupujúci, ktorý môže byť aj spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“).

Kupujúcim je spotrebiteľ, alebo podnikateľ.

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, ako aj súvisiacimi predpismi.

Podnikateľom sa rozumie:

- osoba zapísaná v obchodnom registri,
- osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
- osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
- osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Podnikateľom sa taktiež pre účely VOP rozumie ten, kto jedná v súlade s predchádzajúcou vetou v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Ak uvedie Kupujúci v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že pre neho platia pravidlá uvedené vo VOP pre podnikateľov.

Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.

Kupujúci podaním objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí Reklamačný poriadok a dokument Spôsoby dopravy, podmienkami objednávannej služby a/alebo poskytovaného licenčného oprávnenia a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky. Kópiu VOP dostane kupujúci ako prílohu potvrdenia objednávky na zadanú emailovú adresu.

Kupujúci si je vedomý, že mu kúpou produktov, ktoré sú v obchodnej ponuke predávajúceho, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných lôg či patentov predávajúceho alebo ďalších firiem, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak.



II. Kúpna zmluva

1. Uzavretie kúpnej zmluvy

Ak je kupujúcim spotrebiteľ, návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru predávajúcim na stránky, kúpna zmluva vzniká odoslaním objednávky kupujúcim spotrebiteľom a prijatím objednávky predávajúcim. Toto prijatie predávajúci bezodkladne potvrdí kupujúcemu informatívnym emailom na zadaný email, na vznik zmluvy však toto potvrdenie nemá vplyv. V informačnom emaili kupujúci nájde taktiež odkaz na aktuálne znenie VOP a reklamačného poriadku predávajúceho. Vzniknutú zmluvu (vrátane dohodnutej ceny) možno meniť alebo rušiť len na základe dohody strán alebo na základe zákonných dôvodov. Pre výnimku z tohto postupu pozri bod VI. Objednávanie.

Ak je kupujúci podnikateľ, návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je odoslaná objednávka tovaru kupujúcim podnikateľom a samotná kúpna zmluva je uzatvorená momentom doručenia záväzného súhlasu predávajúceho kupujúcemu podnikateľovi s týmto jeho návrhom. Za prípadné chyby pri prenesení dát predávajúci nenesie zodpovednosť. Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku.

Uzatvorená zmluva je predávajúcim archivovaná po dobu najmenej piatich rokov od jej uzavretia, najdlhšie však na dobu podľa príslušných právnych predpisov, za účelom jej úspešného splnenia a nie je prístupná tretím nezúčastneným stranám. Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejmé z týchto obchodných podmienok, kde je tento proces zrozumiteľne popísaný. Kupujúci má možnosť pred vlastným odoslaním objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť. Tieto VOP sú k dispozícii na jednotlivých portáloch predávajúceho a je tak umožnená ich archivácia a reprodukcia kupujúcim.

Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (telefón, internet, atď.) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške, závislé na tarife telekomunikačných služieb, ktoré kupujúci používa.

Ak sú kupujúcim-spotrebiteľom objednávané služby, potom týmto vyslovuje súhlas s tým, aby mu boli poskytnuté pred uplynutím zákonnej lehoty pre odstúpenie.

2. Dodanie predmetu kúpy

Kúpnu zmluvou sa predávajúci zaväzuje, že kupujúcemu odovzdá vec, ktorá je predmetom kúpy, a umožní mu nadobudnúť vlastnícke právo k nej, a kupujúci sa zaväzuje, že vec prevezme a zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu.

Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k veci, a preto sa kupujúci stane vlastníkom až po úplnom zaplatení kúpnej ceny

Predávajúci kupujúcemu odovzdá vec, i doklady, ktoré sa k veci vzťahujú, a umožní kupujúcemu nadobudnúť vlastníckeho práva k veci v súlade so zmluvou.

Predávajúci splní povinnosť odovzdať vec Kupujúcemu, ak mu umožní nakladať s vecou v mieste plnenia a včas mu to oznámi.

Ak má predávajúci vec odoslať, odovzdá vec kupujúcemu - podnikateľovi odovzdaním prvému dopravcovi k preprave pre kupujúceho a umožní kupujúcemu uplatniť práva z prepravnej zmluvy voči dopravcovi, predávajúci odovzdá kupujúcemu – spotrebiteľovi až, keď mu vec odovzdá dopravca.

Predávajúci odovzdá kupujúcemu predmet kúpy v dojednanom množstve, kvalite a prevedení.

Ak nie je ujednané, ako má byť vec zabalená, predávajúci vec zabalí podľa zvyklostí; ak nie sú zvyklosti, potom spôsobom potrebným pre uchovanie veci a jej ochranu. Rovnakým spôsobom zaobstará predávajúci vec pre prepravu.

S ohľadom na minimalizáciu vzniku škôd a zaisteniu bezproblémového zásobovania si predávajúci



vyhradzuje právo dodať tovar kupujúcemu, ktorý si v rámci jednej objednávky a/alebo jedného dňa objednal tovar za celkovou hodnotu presahujúcu 500,- Euro vrátane DPH, až po úplnej úhrade celkovej kúpnej ceny. Akonáhle kupujúci uhradí celkovú kúpnu cenu zakúpeného tovaru, predávajúci urobí expedíciu v súlade s požiadavkami kupujúceho stanovenými v objednávke.

III. Bezpečnosť a ochrana informácií

Predávajúci prehlasuje, že všetky osobné údaje sú dôverné, budú použité iba k uskutočneniu plnenia zmluvy s kupujúcim a marketingových akcií predávajúceho a nebudú inak zverejnené, poskytnuté tretej osobe apod. s výnimkou situácie súvisiacej s distribúciou či platobným stykom týkajúceho sa objednaného tovaru (oznámenie mena, čísla účtu a adresy dodania). Predávajúci postupuje tak, aby subjekt údajov neutrpel ujmu na svojich právach, najmä na práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, a tiež dbá na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života subjektu údajov. Osobné údaje, ktoré sú poskytnuté dobrovoľne kupujúcim predávajúcemu za účelom splnenia objednávky a marketingových akcií predávajúceho, sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 122/2013 Z.z., o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení. Kupujúci dáva predávajúcemu svoj súhlas na zhromažďovanie a spracovanie týchto osobných údajov na účely splnenia predmetu uzatvárať kúpnu zmluvu a využitie pre marketingové účely predávajúceho (zasielanie obchodných oznámení), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním zaslaným na adresu predávajúceho. Za písomné vyjadrenie sa v tomto prípade považuje aj forma elektronická, najmä prostredníctvom e-mailovej adresy uvedenej na webových stránkach www.e-mama.sk. Kupujúci má právo prístupu k svojim osobným údajom a právo na ich opravu prostredníctvom e-mailového kontaktu vrátane práva požadovať vysvetlenie a odstránenie nevyhovujúceho stavu a ďalších zákonných právach k týmto údajom. Podmienky spracovania osobných údajov a špecifikácia konkrétnych osobných údajov s ich spracovaním Kupujúci týmto vyslovuje súhlas, sú obsiahnuté tu.

V rámci reklamačného konania sú od zákazníkov vyžadované nasledujúce údaje: meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo, e-mail. Všetky takto získané osobné údaje sú spracované výhradne za účelom potrebným pre vybavenie reklamácie a v súlade so zákonom č. 122/2013 Zb., o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení.

Kupujúci má právo prístupu ku svojim osobným údajom a právo na ich opravu vrátane práva požadovať vysvetlenie a odstránenie chybného stavu a ďalších zákonných práv k týmto údajom.

IV. Prevádzková doba

Objednávky cez internet alebo prostredníctvom personálu predajcu:

Otváracia doba:

Kamenná predajňa Ždiar 221, - Po - Pi: 8:00 - 16:00

Internetový obchod - Po - Pi: 8:00 - 18:00, So, Ne kontakt výlučne e-mailom

V prípade výpadku informačného systému alebo zásahu vyššej moci predávajúci nenesie zodpovednosť za nedodržanie prevádzkovej doby. O prevádzkovej dobe v dňoch pripadajúcich na štátne sviatky budú zákazníci informovaní na www.e-mama.sk



V. Ceny

Všetky ceny sú zmluvné. V on-line e-shope sú vždy aktuálne a platné ceny. Ceny sú konečné, tzn. vrátane DPH, príp. všetkých ďalších daní a poplatkov, ktoré musí spotrebiteľ pre získanie tovaru zaplatiť, to sa netýka prípadných poplatkov za dopravné a pod., ktoré sú uvádzané až v rámci tzv. nákupného košíku a ich výška sa odvíja od voľby Kupujúceho.

Akciové ceny platia do vypredania zásob pri uvedení počtu kusov akciového tovaru alebo po dobu časovo určenú.

VI. Objednávanie

Kupujúci dostane tovar za cenu platnú v čase objednania. Kupujúci spotrebiteľ má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť s celkovou cenou vrátane DPH a všetkými ďalšími poplatkami (PHE a pod). Táto cena bude uvedená v objednávke a v správe potvrdzujúcej prijatie objednávky tovaru. Kupujúci spotrebiteľ má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť so skutočnosťou, po akú dobu zostáva ponuka alebo cena v platnosti.

Objednávať je možné nasledujúcimi spôsobmi:

- osobne v kamennej predajni
- telefonicky
- elektronickou formou e-mailu

Kupujúci berie na vedomie, že môžu nastať prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, a to hlavne v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho. Predávajúci v takom prípade kupujúceho informuje o takejto skutočnosti.

Predávajúci si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo ku zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod., alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu, o takomto postupe bude kupujúci informovaný.

Kupujúci berie na vedomie, že v uvedených prípadoch nemôže kúpna zmluva platne vzniknúť.

VII. Odstúpenie od zmluvy

Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ

V zmysle ustanovenia § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho.

Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy spolu s formulárom odstúpenia od zmluvy je k nahliadnutiu tu.

Odstúpenie a tovar zasielajte na adresu:

Contessa,s.r.o. , prevádzka Mountainbaby , Ždiar 221, 05955



Tovar by mal kupujúci spotrebiteľ vrátiť najneskôr do 14 dní od dňa odstúpenia od zmluvy úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal. Pokiaľ sa jedná o spotrebný tovar (napr. kozmetika, drogistické výrobky a pod.), potom je možné od zmluvy odstúpiť, iba pokiaľ kupujúci dodá tovar nepoškodený a nepoužitý v neporušenom originálnom balení.

Peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu spotrebiteľovi vrátené najneskôr **do 14 dní** od doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy.

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané, nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmlúv:

- a. predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- b. predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- c. predaji tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,

Ak sa rozhodne kupujúci pre odstúpenie v uvedenej lehote, odporúčame pre urýchlenie vybavenie odstúpenia tovar doručiť na adresu predávajúceho spolu s priloženým sprievodným listom s prípadným dôvodom odstúpenia od kúpnej zmluvy (nie je podmienkou), s číslom nákupného dokladu a uvedeným číslom bankového účtu alebo s uvedením, či suma bude vyplatená v hotovosti alebo či bude čerpaná pre ďalší nákup.

Spotrebiteľ berie na vedomie, že ak odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Kupujúci berie na vedomie skutočnosť, že ak sú s tovarom poskytované darčeky, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva odstúpiť od zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a kupujúci je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky. V prípade, že tieto nebudú vrátené späť, budú tieto hodnoty chápané ako bezdôvodné obohatenie kupujúceho. V prípade odstúpenia od darovacej zmluvy nezaniká kúpna zmluva a zmluvy sú posudzované z tohto hľadiska samostatne.

Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru vznikne kupujúcemu nárok na vrátenie zaplatených finančných čiastok spojených s vráteným tovarom, ktoré budú vrátené kupujúcemu najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Pri neuvedení čísla účtu je suma v rovnakej lehote automaticky pripravená na čerpanie pomocou ďalšieho nákupu alebo na vyzdvihnutie v hotovosti na základe predloženia originálneho dobropisu, ktorý je bez zbytočného odkladu po vyriešení odstúpenia od kúpnej zmluvy zákazníkov zaslaný.

Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorý je podnikateľ

V prípade, že kupujúci je podnikateľ, môže byť kupujúcemu ponúknuté náhradné odstúpenie od kúpnej zmluvy v závislosti na stave vráteného tovaru, ušlej záruky a aktuálnej ceny vráteného tovaru. Stav tovaru je zhodnotený predávajúcim. V prípade nedohodnutia podmienok akceptovateľných pre obe strany bude tovar vrátený na náklady predávajúceho späť. Predávajúci je oprávnený účtovať kupujúcemu prípadné ďalšie vzniknuté náklady.

Pri vystavení dobropisu môže byť po kupujúcom (ako spotrebiteľovi, tak podnikateľovi) vyžadovaný občiansky preukaz za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho. Predložením OP kupujúci súhlasí so spracovaním osobných údajov podľa bodu II. (v zmysle zákona 122/2013 Z.z., O ochrane osobných údajov).

Z dôvodu ochrany práv kupujúceho, ak je kupujúcim právnická osoba a bude požadovať vrátenie peňazí prostredníctvom preplatenia dobropisu priamo na predajni, bude príslušná čiastka vyplatená iba osobám oprávneným konať za dotýčnú právnickú osobu, t.j. štatutárnemu orgánu alebo osobe, ktorá sa preukáže úradne overenou plnou mocou.



VIII. Platobné podmienky

Predávajúci akceptuje nasledujúce platobné podmienky:

- platba v hotovosti pri prevzatí tovaru na výdajnom mieste,
- platba vopred bankovým prevodom,
- platba cez internetové rozhranie banky (platobnou kartou on-line),
- na dobierku pri doručení tovaru (hotovosť preberá od zákazníka prepravca),

Tovar zostáva do úplného zaplatenia a prevzatia majetkom predávajúceho, avšak nebezpečenstvo škody na veci prechádza prevzatím tovaru kupujúcim.

Fakturačné údaje kupujúceho nie je možné meniť spätne po odoslaní objednávky.

IX. Dodacie podmienky

Osobný odber:

Tovar môže prevziať iba kupujúci. Táto osoba sa musí dostatočne identifikovať a preukázať platným občianskym preukazom.

Zasielanie prepravnou službou - SR:

Tovar je možné kupujúcemu zaslať prepravnou službou. Podmienkou je odoslanie objednávky a jej vyfakturovanie do 12:00 hod. Prepravca po potvrdení objednávky garantuje doručenie zásielky kamkoľvek do SR do 48 hodín. Cena prepravy sa riadi podľa cenníka aktuálneho v deň objednávky.

Všetky ponúknuté spôsoby dopravy, ich aktuálne podmienky a ceny nájdete tu.

V prípade zásahu vyššej moci či výpadku informačného systému spoločnosť nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie tovaru.

Kupujúci, ktorý je podnikateľom, je povinný (kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je tento postup odporúčaný), aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu e-mama@e-mama.sk, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.

X. Záručné podmienky

Záručné podmienky na tovar sa riadia Reklamačným poriadkom predávajúceho a platnými právnymi predpismi SR. Ako záručný list slúži nákupný doklad.



XI. Záverečné ustanovenia

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 01.04.2023 a rušia predchádzajúce znenia VOP. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť VOP bez predchádzajúceho upozornenia.



Formulár - VRÁTENIE/VÝMENA TOVARU

Meno a priezvisko:

Ulica a číslo domu:

PSČ a Mesto:

Telefón:

Email:

Číslo faktúry:

Dátum:

Číslo Vášho bankového účtu:
(v tvare IBAN)

Názov tovaru	Počet ks	Cena	Dôvod vrátenia

Tovar môžete vrátiť do 14 dní aj bez udania dôvodu.

V prípade, že žiadate o výmenu, tu prosím zadajte, o aký tovar máte záujem:

--

Prosím nezabudnite uviesť číslo Vášho bankového účtu.

Vyplňte tento formulár a vložte ho do pôvodného balenia s vráteným tovarom.

Tovar zašlite na túto adresu skladu:

CONTESSA, s.r.o.

Ždiar 261, 059 55

Tovar odporúčame zasielať doporučené, poistený, najlepšie kuriérskou spoločnosťou.

Prosím nezasielajte tovar na dobierku!

Prepravné náklady pri výmene alebo vrátení tovaru hradí v plnej výške zákazník.

