



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Tieto všeobecné obchodné podmienky ("**Podmienky**") upravujú práva a povinnosti Vás, ako spotrebiteľa a Nás ako obchodníka v rámci zmluvných vzťahov uzavretých prostredníctvom E-shopu na webových stránkach www.renesancia.com.

Všetky informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov sú obsiahnuté v zásadách spracúvania osobných údajov, ktoré nájdete na adrese [Podmienky ochrany osobných údajov](#).

V prípade E-shopu komunikujeme aj pre Vaše pohodlie primárne na diaľku. Preto aj pre našu Zmluvu platí, že sú použité prostriedky komunikácie na diaľku, ktoré umožňujú, aby sme sa spolu dohodli bez súčasnej fyzickej prítomnosti Nás a Vás.

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

1. NIEKTORÉ DEFINÍCIE

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

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

1.3 **Celková cena** je súčet Ceny za tovaru a Ceny za dopravu;

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

1.5. **E-shop** je internetový obchod prevádzkovaný Nami na adrese www.renesancia.com na ktorom bude prebiehať nákup Tvaru;

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

1.7. **My** sme spoločnosť **Renesancia Concept s. r. o.** so sídlom Ulica Rudolfa Mocka 3751/2B, IČO 55934820, DIČ 2122156476, IČ DPH SK2122156476, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 177160/B, e-mail: info@renesancia.com, tel. číslo +421 911 760 799, právny predpis označovaná ako obchodník;

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

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

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

1.11. **Vy** ste osoba nakupujúca na Našom E-shope, právny predpis označovaná ako kupujúci;

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

2. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A POUČENIE

2.1 Kúpa Tovarú je možná cez webové rozhranie E-shopu.

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

3. UZATVORENIE ZMLUVY

3.1 Zmluvu s Nami sa uzatvára v slovenskom jazyku.

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

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

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

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

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

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

3.4 V priebehu tvorby návrhu Objednávky môžete až do doby jej vytvorenia údaje meniť a kontrolovať. Po vykonaní kontroly prostredníctvom stlačenia tlačidla "Objednať s povinnosťou platby" Objednávku vytvoríte. Stlačením tlačidla potvrdíte aj Vaše oboznámenie sa a súhlas s týmito Podmienkami, ktoré nájdete v odkaze nad tlačidlom, v opačnom prípade nebude možné Objednávku vytvoriť. Po stlačení tlačidla "Objednať s povinnosťou platby" budú všetky vyplnené informácie odoslané priamo Nám.

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

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

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

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

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

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

4. UŽIVATEĽSKÝ ÚČET

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

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

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

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

4.5 Váš Užívateľský účet môžeme zrušiť, a to najmä v prípade, keď ho dlhšie než 36 mesiacov nevyužívate, či v prípade, kedy porušíte svoje povinnosti podľa Zmluvy.

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

5. CENOVÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY, VÝHRADA VLASTNICKÉHO PRÁVA

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

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

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

1. a) Bankovým prevodom. Informácie pre vykonanie platby budú uvedené v Zálohovej faktúre, ktorú zašleme e-mailom po potvrdení Objednávky. V prípade platby bankovým prevodom je Celková cena splatná do 7 dní.
2. b) Online kartou, vrátane platieb Apple Pay a Google Pay. V takom prípade prebieha platba cez platobnú bránu GoPay, pričom platba sa riadi podmienkami tejto platobnej brány, ktoré sú dostupné na adrese [Podmienky používání platební brány a GoPay účtu](#). V prípade platby kartou online je Celková cena splatná bezprostredne po potvrdení Objednávky.
3. c) Online bankovým prevodom. V tomto prípade prebieha platba cez platobnú bránu príslušnej banky, sprostredkovanú platobnou bránou GoPay a riadi sa podmienkami danej banky, ktoré sú dostupné na webovej adrese príslušnej banky a tiež podmienkami tejto platobnej brány, ktoré sú dostupné na adrese [Podmienky používání platební brány a GoPay účtu](#). V prípade online bankovej platby je Celková cena splatná bezprostredne po potvrdení Objednávky.
4. d) Dobierkou. V takom prípade dôjde k platbe pri doručení Tvaru oproti odovzdaniu Tvaru. V prípade platby dobierkou je Celková cena splatná pri prevzatí Tvaru.
5. e) V hotovosti pri osobnom odbere. V hotovosti je možné hraďiť Tvar v prípade prevzatia v Našej prevádzkarni. V prípade platby v hotovosti pri osobnom odbere je Celková cena splatná pri prevzatí Tvaru.

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

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

6. DORUČENIE TOVARU, PRECHOD NEBEZPEČENSTVA NÁHODNEJ SKAZY A NÁHODNÉHO ZHORŠENIA PREDMETU KÚPY

6.1 Tvar Vám bude doručený spôsobom podľa Vašej voľby, pričom môžete vyberať z nasledujúcich možností:

- a) Doručenie na Vami určenú adresu prostredníctvom dopravnej spoločnosti DPD;
- b) Doručenie do Vami zvoleného odberného miesta dopravnej spoločnosti DPD;
- c) Doručenie do Vami zvoleného odberného miesta dopravnej spoločnosti Packeta;
- d) Osobný odber v Našej prevádzkarni na adrese Námestie SNP 19, 811 01 Bratislava (budova City Gate, vchod z Laurinskej ulice)

6.2 Tvar je možné doručiť iba v rámci Slovenskej republiky.

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

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

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

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

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

7. PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

7.1 Úvodné ustanovenie k zodpovednosti za vady

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

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

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

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

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

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

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

- b) je vhodný na účely, ktoré sme uviedli alebo na účely, ktoré sú pre Tovar tohto typu obvyklé;
- c) zodpovedá akosti alebo vyhotoveniu dohodnutej vzorky, ak bola kvalita alebo vyhotovenie stanovené podľa vzorky;
- d) je v zodpovedajúcom množstve a hmotnosti;
- e) spĺňa požiadavky na neho kladené osobitnými právnymi predpismi;
- f) nie je zaťažené právami tretích strán.

7.3 Podmienky uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

7.3.1 Ak je Vám Tovar doručený v porušenom alebo poškodenom obale alebo je zásielka zjavne príliš ľahká, žiadame Vás, aby ste takýto Tovar od dopravnej spoločnosti nepreberali a aby ste nám túto skutočnosť bezodkladne oznámili na telefónnom čísle +421 911 760 799 alebo e-mailom na info@renesancia.com. V prípade zistenia zjavných väd (napr. mechanického poškodenia) ste povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu spôsobom podľa bodu 7.4.1. nižšie. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných väd na Tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti Tovar, nebudeme prihliadať.

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

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

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

7.4 Uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu (reklamácie).

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

7.4.2 Vo Vašom oznámení, ktorým si uplatňujete reklamáciu uveďte predovšetkým popis vady Tovar a Vaše identifikačné údaje, vrátane e-mailu, na ktorý si želáte dostať vyrozumienie o spôsobe vybavenia reklamácie, a tiež uveďte, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady, špecifikovaných v bode 7.5.4 až 7.5.8 si uplatňujete.

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

7.4.4 Za deň začatia reklamačného konania považujeme deň doručenia závadného Tovar spolu s príslušnými dokladmi (podľa bodu 7.4.3). V prípade, ak je Vaše podanie, ktorým si uplatňujete reklamáciu, neúplné (najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľné, neobsahuje požadované dokumenty a pod.), písomne, najmä e-mailom si od Vás vyžiadame doplnenie podanej reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia Vášho doplneného podania.

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

7.5 Vybavenie reklamácie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.6 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady a reklamácia Tovar sa riadi ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

7.7 Ak si uplatníte reklamáciu Tovar a My ju zamietneme, máte možnosť obrátiť sa na akreditovanú, autorizovanú alebo notifikovanú osobu, ktorá má právo vydať znalecký posudok alebo odborné stanovisko. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Ak preukázate odborným posúdením Našu zodpovednosť za vadu Tovar, môžete si reklamáciu uplatniť znova. V takom prípade už reklamáciu zamietnuť opätovne nemôžeme. Súčasne sme povinní uhradiť Vám do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.

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

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

8. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

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

8.2 V prípade, že ste spotrebiteľ, teda osoba kupujúca Tovar mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti, máte nad rámec ustanovenia § 20 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku nárok odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 30 dní odo dňa doručenia Tovar. V prípade, že sme uzavreli Zmluvu, ktorej predmetom je niekoľko druhov Tovar alebo dodanie niekoľkých častí Tovar, začína táto lehota plynúť až dňom dodania poslednej časti Tovar, a v prípade, že sme uzavreli Zmluvu, na základe ktorej Vám budeme Tovar dodávať pravidelne a opakovane, začína plynúť dňom dodania prvej dodávky. Od Zmluvy môžete odstúpiť akýmkoľvek preukázateľným spôsobom (najmä zaslaním e-mailu alebo listu na Naše adresy uvedené pri Našich identifikačných údajoch). Pre odstúpenie môžete využiť aj vzorový formulár poskytovaný z Našej strany, ktorý nájdete na adrese [Vrátenie tovaru a reklamácie](#).

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

1. a) predaj Tovar, ktorý bol zhotovený podľa vašich osobitných požiadaviek, ktorý bol vyrobený pre Vás na mieru alebo Tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa;
2. b) predaj Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze a Tovar, ktorý bol po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným;
3. c) predaj Tovar uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený;

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

8.5 V prípade odstúpenia od Zmluvy Vám bude vrátená Celková cena Zmluvy, ak sa odstupuje od celého obsahu Zmluvy, prípadne Cena konkrétneho tovaru, ak sa odstupuje len od časti obsahu Zmluvy. Príslušná cena bude vrátená do 7 dní odo dňa účinnosti odstúpenia a to rovnakým spôsobom akým ste ju uhradili Vy, pričom tým nie je dotknuté právo sa s Vami dohodnúť na inom spôsobe vrátenia platby, ak v súvislosti s tým Vám nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Suma však nebude vrátená skôr, než Vám Tovar vrátite či preukážete, že došlo k jeho zaslaniu späť Vám.

8.6 Tovar Vám prosím vracajte neznehodnotený, nespotrebovaný a ak to povaha veci umožňuje, vrátane originálneho obalu. V opačnom prípade nebude možné z Našej strany požiadavke na odstúpenie od Zmluvy vyhovieť.

8.7 V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa čl. 2 Podmienok ste povinní v lehote do 14 dní od odstúpenia Vám Tovar zasláť, odovzdať Tovar Vám alebo Vám poverenej osobe na prevzatie Tovar, pričom nesiete náklady na vrátenie Tovar k Vám. To neplatí ak sa dohodneme, že si Tovar vyzdvihneme osobne alebo prostredníctvom Nami poverenej osoby. Lehota je zachovaná, ak bol Tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Vy máte naopak nárok na to, aby sme Vám v prípade ak odstupujete od celého obsahu Zmluvy vrátili Cenu za dopravu, ale len vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu spôsobu dodania Tovar, ktorý sme pre dodanie Tovar ponúkali.

8.8 Za škodu zodpovedáte v prípadoch, kedy bude Tovar poškodený v dôsledku Vášho nakladania s ním inak, než je nutné s ním nakladať s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti. Spôsobenú škodu Vám v takom prípade vyúčtujeme potom, čo Vám Tovar bude vrátený a splatnosť vyúčtovanej čiastky je 7 dní.

8.9 My sme oprávnení odstúpiť od Zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti Tovar, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovar dohodnutého v Zmluve prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia Našich povinností zo Zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého nášho úsilia, ktoré možno od nás spravodlivo požadovať, nie sme schopní Vám Tovar dodať v lehote určenej týmito Podmienkami. V týchto prípadoch sme povinní Vás o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať a vrátiť Vám už uhradenú celkovú cenu, ak dochádza k odstúpeniu od celého obsahu Zmluvy alebo príslušnú cenu tovaru, ak dochádza k odstúpeniu od čiastočného obsahu Zmluvy, a to v lehote 7 dní od dňa oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Príslušnú cenu Vám vrátime rovnakým spôsobom akým ste ju uhradili Vy, pričom tým nie je dotknuté právo sa s Vami dohodnúť na inom spôsobe vrátenia platby, ak v súvislosti s tým Vám nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

8.10 Od Zmluvy sme oprávnení odstúpiť aj v prípade, ak ste Tovar neprevzali do 7 dní odo dňa, keď Vám vznikla povinnosť Tovar prevziať.

9. PODÁVANIE PODNETOV A SŤAŽNOSTÍ

9.1 Ako spotrebiteľ ste oprávnený podávať podnety a sťažnosti písomne, a to prostredníctvom e-mailu info@renesancia.com.

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

9.3 Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom Bajkalská 21/1, P.O.Box 5, 820 07 Bratislava, e-mail: ba@soi.sk, tel. č. +421 2 582 72 172, 582 72 104.

9.4 Podnet na vykonanie kontroly, ak nie ste spokojný s vybavením vášho podnetu alebo sťažnosti môžete podať aj elektronicky prostredníctvom platformy dostupnej na webovej stránke <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>.

10. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU SO SPOTREBITEĽMI

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

10.2 Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.

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

10.4 Ďalej máte právo začať mimosúdne riešenie sporov online prostredníctvom platformy ODR dostupnej na https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297, <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1 Všetku písomnú korešpondenciu si s Vami budeme doručovať elektronickou poštou. Naša e-mailová adresa je info@renesancia.com a je uvedená aj v [Našich kontaktných údajoch](#). My budeme doručovať korešpondenciu na Vašu e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve, v Užívateľskom účte alebo cez ktorú ste nás kontaktovali.

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

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

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

11.5 Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť 22. novembra 2024.