

# **Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "Všeobecné obchodné podmienky")**

## **I. Úvodné ustanovenia**

1.1. Týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa riadia právne vzťahy medzi, KAMALA s. r. o., so sídlom: Rajecká 2788/1, 010 01 Žilina, IČO: 51 023 491, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, vložka č. 68291/L (ďalej len "Predávajúci") a každou osobou, ktorá je Kupujúcim tovaru ponúkaného Predávajúcim podľa Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len "Kupujúci"), ktoré vznikajú pri kúpe uvedeného tovaru.

1.2. Právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim sa riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami, Reklamačným poriadkom (ďalej len "Reklamačný poriadok") a ustanoveniami príslušných právnych predpisov najmä Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014. Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode.

1.3. Kúpnu zmluvou sa rozumie zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa tovaru ponúkaného Predávajúcim na internetovej stránke Predávajúceho [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk) (ďalej len "tovar") uzavretá spôsobom podľa článku II. Všeobecných obchodných podmienok.

## **II. Spôsob objednania tovaru a uzavretie kúpnej zmluvy**

2.1. Kupujúci si objednáva tovar prostredníctvom vyplneného elektronického objednávkového formulára uvedeného na internetovej stránke Predávajúceho (ďalej len "objednávka") spôsobom určeným v nasledujúcich ustanoveniach tohto článku Všeobecných obchodných podmienok.

Objednávka Kupujúceho je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy a je považovaná za záväznú. Ak Predávajúci akceptuje objednávku Kupujúceho, dochádza k uzatvoreniu kúpnej zmluvy.

2.2. Objednávka Kupujúceho musí obsahovať nasledujúce údaje:

- Meno a priezvisko Kupujúceho
- Bydlisko a kontakt t.j. telefónne číslo, emailovú adresu
- Fakturačnú adresu
- Počet kusov
- Spôsob úhrady tovaru
- Spôsob dodania resp. prevzatia tovaru

2.3. Kupujúci vyplní všetky požadované údaje uvedené v objednávke. Pred definitívnym odoslaním objednávky si musí Kupujúci objednávku a zadané údaje riadne skontrolovať. Zmena vyplnených údajov nie je možná. V prípade ak odoslaná objednávka nebude obsahovať požadované náležitosti, tak Predávajúci bezodkladne vyzve Kupujúceho na doplnenie požadovaných údajov. Predávajúci nie je povinný potvrdiť objednávku do doby, kým bude objednávka obsahovať všetky požadované náležitosti.

2.4 Kupujúci potvrdí objednávku tlačidlom „Objednaj s povinnosťou platby“. Objednávka sa považuje za odoslanú, ak bude doručená Predávajúcemu. Odoslaná objednávka je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho. Predávajúci bude spracovávať objednávky do 7 pracovných dní odo dňa odoslania objednávky zo strany Kupujúceho.

2.5. Odoslanou objednávkou je Kupujúci viazaný a môže ju odvolať bez udania dôvodu len v prípade, ak toto odvolanie dôjde Predávajúcemu skôr, ako Predávajúci odošle e-mail s akceptáciou objednávky Kupujúcemu.

2.6. Predávajúci zašle na e-mailovú adresu Kupujúceho uvedenú v objednávke e-mail s akceptáciou objednávky Kupujúceho (ďalej len "akceptácia"). Kupujúci je povinný si skontrolovať obsah akceptácie objednávky. V prípade ak Kupujúci zistí nezrovnalosti v akceptácii objednávky je povinný bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti informovať Predávajúceho emailom.

2.7. Kúpna zmluva je uzavretá doručením akceptácie Predávajúceho Kupujúcemu.

2.8. Predávajúci je oprávnený zrušiť objednávku prípadne jej časť v prípade, že požadovaný tovar sa už nevyrába resp. nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena u dodávateľa tovaru. V takomto prípade je Predávajúci povinný bez zbytočného odkladu informovať Kupujúceho o tejto skutočnosti.

### **III. Cena a platobné podmienky**

3.1. Kupujúci je povinný za tovar, ktorého objednávka bola akceptovaná Predávajúcim, riadne a včas zaplatiť kúpnu cenu podľa bodu 3.2. Všeobecných obchodných podmienok platnú v čase odoslania objednávky Predávajúcemu.

3.2. Kúpna cena za tovar je cena uvedená na internetovej stránke Predávajúceho [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk) v čase odoslania objednávky Kupujúceho Predávajúcemu. Kúpna cena je uvedená vrátane DPH. Kúpna cena za tovar je uvedená vrátane poštovného.

3.3. Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne upraviť (zvýšiť/znížiť) ceny tovarov uvedené na internetovej stránke [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk) s tým, že nové ceny tovarov sú platné dňom ich zverejnenia na internetovej stránke [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk) Pre Kupujúceho je vždy rozhodujúca cena tovaru uvedená pri tovare v čase odoslania objednávky Predávajúcemu, ktorú Predávajúci následne potvrdí v prijatí objednávky Kupujúceho.

3.4. Prípadné zvýšenie alebo zníženie ceny tovaru Predávajúcim v čase od odoslania objednávky Kupujúcim po doručenie objednaného tovaru alebo v priebehu reklamačného alebo iného konania v súvislosti s vrátením alebo výmenou tovaru nemá vplyv na cenu už objednaného tovaru. Kupujúci si je vedomý, že v prípade zníženia ceny tovaru v čase od odoslania objednávky až po ukončenie prípadného reklamačného alebo iného konania v súvislosti s vrátením alebo výmenou tovaru, nemá nárok na vrátenie časti kúpnej ceny za tovar vo výške rozdielu medzi cenou tovaru v čase odoslania objednávky Predávajúcemu a cenou tovaru v čase po odoslaní objednávky Predávajúcemu. Predávajúci vyhlasuje, že v prípade jeho jednostranného zvýšenia ceny tovaru až po odoslaní objednávky Kupujúcim Predávajúcemu nemá nárok na úhradu peňažného rozdielu medzi cenou tovaru v čase odoslania objednávky Kupujúcim Predávajúcemu a cenou tovaru v čase po odoslaní objednávky Kupujúcim Predávajúcemu.

3.5. Kúpnu cenu hradí Kupujúci podľa zvoleného spôsobu úhrady uvedeného na internetovej stránke Predávajúceho.

### **Prehľad možných spôsobov úhrad tovaru a ich ceny:**

a) Platba kartou online

b) Priamy vklad na účet

3.4. Faktúra na kúpnu cenu vystavená Predávajúcim, ktorá bude zaslaná Kupujúcemu spolu s tovarom, slúži zároveň i ako daňový doklad a dodací list.

### **IV. Dodacia lehota**

4.1. Tovar bude Kupujúcemu dodaný do 7 pracovných dní odo dňa akceptácie objednávky zo strany Predávajúceho na miesto dodania, ktoré bolo uvedené Kupujúcim v objednávke.

4.2. Dodacia lehota začína pri tovare, plynúť dňom uzavretia kúpnej zmluvy podľa čl. II. Všeobecných obchodných podmienok, t.j. dorúčením akceptácie predávajúceho Kupujúcemu. Podmienkou dodania tovaru je úplne zaplatenie ceny tovaru zo strany Kupujúceho.

4.3. V prípade, že objednaný tovar nie je možné dodať v uvedenom termíne, bude Predávajúci Kupujúceho o tejto skutočnosti bezodkladne informovať spolu s informáciou o náhradnom termíne dodania.

4.4. Ak Predávajúci objednaný tovar nemôže dodať a Kupujúci s Predávajúcim sa nedohodli na náhradnom plnení, je Predávajúci povinný vrátiť už zaplatenú kúpnu cenu Kupujúcemu do 15 dní od uplynutia lehoty na dodanie tovaru.

4.5. Dodanie objednaného tovaru je uskutočnené jeho fyzickým odovzdaním Kupujúcemu.

4.6 V prípade, ak Kupujúci v priebehu jedného kalendárneho mesiaca dvakrát bezdôvodne odmietne prevziať ním objednaný tovar od Predávajúceho alebo akýmkoľvek iným spôsobom zabráni dodaniu tovaru, Predávajúci si vyhradzuje právo na odmietnutie prijatia objednávky zo strany Kupujúceho v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom došlo k bezdôvodnému odmietnutiu prevzatia tovaru Kupujúcim. Týmto nie je dotknutý nárok Predávajúceho voči Kupujúcemu na náhradu škody.

### **V. Podmienky dodania tovaru**

5.1. Povinnosti Kupujúceho pri prevzatí objednaného tovaru:

a) Kupujúci je povinný tovar riadne prevziať, skontrolovať neporušenosť obalu, počet balíkov, kompletnosť zásielky a v prípade akýchkoľvek väd tieto neodkladne, najneskôr do 24 hodín, oznámiť Predávajúcemu. V prípade zistenia porušenia originálneho balenia na tovare, alebo zistenia iných porušení obalu svedčiacich o neoprávnenom vniknutí do zásielky s prepravovaným tovarom Kupujúci zásielku neprevezme. Podpisom prevzatia tovaru Kupujúci potvrdzuje, že zásielka bola prevzatá neporušená. Faktúra slúžiaca zároveň ako dodací list je vždy priložená v zásielke s prepravovaným tovarom. V prípade ak Kupujúci uplatní neskoršiu reklamáciu na množstvo a fyzické poškodenie tovaru v rozpore s týmto bodom, tak sa na ním uplatnenú reklamáciu nebude prihliadať.

5.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na Kupujúceho v čase, keď prevezme tovar Kupujúci alebo jeho splnomocnenec alebo keď tak neurobí včas, tak v čase keď mu Predávajúci umožní nakladať s tovarom a Kupujúci tovar neprevezme.

5.3. Vlastnícke právo na objednaný tovar prechádza na Kupujúceho prevzatím tovaru a úplným zaplatením kúpnej ceny.

## **VI. Záruka a zodpovednosť za vady**

6.1. V prípade ak má tovar na obale vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, tak práva zodpovednosti za vady musí Kupujúci uplatniť bez zbytočného odkladu najneskôr do uplynutia tohto dátumu spotreby alebo minimálnej trvanlivosti u Predávajúceho u ktorého bol tovar objednaný. Pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia tak práva zodpovednosti za vady musia byť uplatnené najneskôr deň nasledujúci po prevzatí objednávky Kupujúcim, v opačnom prípade tieto práva zaniknú.

6.2. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením Kupujúceho a ak vznikla vada alebo poškodenie:

- preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie alebo iným nesprávnym konaním užívateľa
- v prípade preukázateľne nedovolených zásahov
- ak vada vznikla bežným opotrebením
- pri živelných katastrofách

6.3. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol Predávajúcim v čase uzatvorenia Kúpnej zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Kúpna zmluva uzatvorená musel vedieť.

6.4. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu:

- odoslaním reklamovaného tovaru spolu s ďalšími požadovanými dokumentmi poštou na adresu Predávajúceho: Rajecká 2788/1, 010 01 Žilina.

6.5. K reklamovanému tovaru Kupujúci priloží čitateľný originál alebo kópiu dokladu o kúpe tovaru – faktúru a podrobný popis vady.

6.6. Postup reklamácie a spôsob odstránenia väd tovaru rieši Reklamačný poriadok, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.

## **VII. Vrátanie tovaru - odstúpenie od zmluvy**

7.1. V zmysle ustanovenia § 7 zákona č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov má Kupujúci právo od uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14. dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou doručovateľa prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

- a) tovary objednané spotrebiteľom 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 vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

7.2. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- e) predaj 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,
- f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

7.3. Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 u Predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „Oznámenie o odstúpení od zmluvy“).

Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy u Predávajúceho zaslaním Oznámenia o odstúpení na emailovú adresu Predávajúceho [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk) alebo na adresu poštovú Predávajúceho: Rajecká 2788/1, 010 01 Žilina.

7.4. Oznámením o odstúpení od zmluvy je vyhlásenie Kupujúceho, ktoré je adresované Predávajúcemu, ktorým Kupujúci vyjadrí svoju vôľu odstúpiť od uzavretej Kúpnej zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy musí obsahovať

- Adresát: .....
- Meno a priezvisko Kupujúceho:.....
- Adresa Kupujúceho:.....
- Dátum objednávky:.....
- Dátum prijatia objednávky:.....
- Špecifikácia tovaru:.....
- Číslo účtu Kupujúceho:.....
- Vlastnoručný podpis Kupujúceho pri písomnom odstúpení od zmluvy

V prípade ak Kupujúci nesplní špecifikáciu oznámenia odstúpenia od zmluvy, tak odstúpenie od zmluvy nie je platné a Predávajúci nie je povinný vrátiť Kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na náhradu nákladov spojených s odoslaním tvaru naspäť Kupujúcemu.

7.5. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie Kupujúceho o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň Lehoty na odstúpenie od Zmluvy.

7.6. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť Kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Kúpnej zmluvy prevodom na účet Kupujúceho vrátane nákladov, ktoré Kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru. Predávajúci nie je povinný vrátiť Kupujúcemu Platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo pokiaľ Kupujúci nepreukáže odoslanie tovaru Predávajúcemu, okrem prípadov, kedy si tovar vyzdvihuje Predávajúci osobne alebo prostredníctvom ním poverenej tretej osoby. Pri odstúpení od Kúpnej zmluvy Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie Tvaru.

7.7. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať kompletný tovar späť v pôvodnom stave spolu so všetkými dokladmi alebo ho odovzdať Predávajúcemu.

7.8. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy je Kupujúci povinný vrátiť tovar Predávajúcemu v rovnakom stave, v akom ho Kupujúci prevzal pri uzavretí Kúpnej zmluvy (úplný a nepoškodený). tovar, ktorý je výrobcom chránený proti otvoreniu, nesmie byť vrátený po odstránení ochranného balenia alebo ochranného označenia. V opačnom prípade má Predávajúci nárok na náhradu škody a/alebo nárok na vydanie bezdôvodného obohatenia.

7.9. V prípade nesplnenia niektorej podmienky uvedenej v tomto článku všeobecných obchodných podmienok Predávajúcu bude považovať odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho za neplatné a tovar bude vrátený naspäť na náklady Kupujúceho.

7.10. Predávajúci je oprávnený od Kúpnej zmluvy odstúpiť v prípade, ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru, ktorý je dohodnutý v Kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré následne znemožnili realizáciu splnenia povinností Predávajúceho vyplývajúcich z uzatvorenej Kúpnej zmluvy prípadne z dôvodu vyššej moci. V prípade ak nastanú skutočnosti uvedené v tomto bode, je Predávajúci povinný bez zbytočného odkladu informovať o tejto skutočnosti Kupujúceho.

## **VIII. Osobitné ustanovenia**

8.1. Predávajúci okrem tovarov uvedených na svojej internetovej stránke poskytuje ďalej aj poukážky na služby poskytované Predávajúcim. Ak nie je stanovené inak je možné každú zakúpenú poukážku kombinovať s nákupom tovaru uvedeného na internetovej stránke Predávajúceho pričom jej platnosť je 6 mesiacov odo dňa jej zakúpenia. V prípade ak Kupujúci v lehote 6 mesiacov od nevyužije celkovú sumu poukážky tak nevyčerpaná suma sa Kupujúcemu spätne neprepláca.

## **IX. Ochrana osobných údajov**

9.1. KAMALA s. r. o., so sídlom: Rajecká 2788/1, 010 01 Žilina, IČO: 51 023 491, ako prevádzkovateľ informačného systému osobných údajov spracúva osobné údaje spôsobom v súlade s ustanoveniami zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene doplnení niektorých zákonov.

9.2. Osobné údaje, ktoré sú spracúvané prevádzkovateľom sú využité výlučne prevádzkovateľom na splnenie svojich povinností voči Kupujúcemu.

9.3. Kupujúci vyhlasuje, že vyplnením a odoslaním objednávkového formulára Predávajúcemu dáva Predávajúcemu súhlas, aby v zmysle zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene doplnení niektorých zákonov spracoval a uschovával jeho osobné údaje. Kupujúci má právo kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracovaním osobných údajov, ktorej sa jej týkajú. Kupujúci udeľuje svoj súhlas dobrovoľne.

9.4. Predávajúci ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Kupujúceho výlučne za účelom uzatvorenia Kúpnej zmluvy a plnenia svojich záväzkov vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy ako aj zasielanie ponúk tovarov poskytovaných Prevádzkovateľom.

## **X. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

10.1. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v zmysle zák. č. 391/2015 Z. z. sa rozumie riešenie sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov.

10.2. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z.

10.3. Spotrebiteľom na účely tohto zákona sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podáva Spotrebiteľ podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

## **XI. Záverečné ustanovenia**

11.1. Všeobecné obchodné podmienky sú záväzné odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke Predávajúceho [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk)

11.2. Všeobecné obchodné podmienky platia v tom rozsahu a znení, v ktorom sú uvedené na internetovej stránke Predávajúceho v deň odoslania objednávky Kupujúcim.

11.3. Odoslaním objednávky potvrdzuje Kupujúci Predávajúcemu, že akceptuje výšku ceny za objednaný tovar, Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok Predávajúceho v znení platnom k momentu odoslania objednávky.

11.4. Predávajúci je viazaný svojou ponukou tovaru vrátane jeho ceny od odoslania akceptácie Kupujúcemu až do doby dodania tovaru Kupujúcemu, pokiaľ neustanovuje niektoré ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok v zvláštnom prípade inak. Odoslanou objednávkou je Kupujúci viazaný do doby stanovenej na dodanie tovaru.

11.5. Predávajúci sa zaväzuje kúpnu zmluvu archivovať v elektronickej forme spolu s príslušnými Všeobecnými obchodnými podmienkami.

11.6. Kúpnu zmluvu podľa podmienok uvedených vo Všeobecných obchodných podmienkach je možné uzavrieť v slovenskom jazyku.

11.7. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť znenie Všeobecných obchodných podmienok.

V ..... dňa .....



# REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE INTERNETOVÝ PREDAJ NA [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk)

(ďalej len "Reklamačný poriadok")

## I. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na kúpnu zmluvu uzavretú na základe elektronickej objednávky a jej akceptácie medzi KAMALA s. r. o., so sídlom: Rajecká 2788/1, 010 01 Žilina, IČO: 51 023 491, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, vložka č. 68291/L (ďalej len "Predávajúci") a kupujúcim, ktorý nakupuje tovar za účelom osobnej spotreby fyzických osôb a nie za účelom podnikania (ďalej len "Kupujúci"), podľa podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk) (ďalej len "Zmluva"). Kde sa v tomto Reklamačnom poriadku používajú pojmy "kupujúci" a "predávajúci" rozumejú sa tým zmluvné strany Zmluvy, a kde sa používa pojem "tovar" rozumie sa tým predmet kúpy zo Zmluvy.

1.2. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Kupujúceho pri dodaní tovaru v rozpore so Zmluvou, odstúpenie od Zmluvy zo strany Kupujúceho, a podmienky uplatnenia nárokov z väd zakúpeného tovaru.

1.3. KAMALA s. r. o., so sídlom: Rajecká 2788/1, 010 01 Žilina, IČO: 51 023 491, poskytne Kupujúcemu s dostatočným predstihom pred uzavretím Zmluvy informácie o kupovanom tovare, aby sa Kupujúci mohol zoznámiť najmä s jeho parametrami, cenou, spôsobom dopravy, úhradou a lehotou dodania.

## II. Reklamačné podmienky

2.1. Právo zo zodpovednosti za vady sa uplatňuje u Predávajúceho. V prípade tovaru, ktorý sa rýchlo kazí sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí tovaru, v opačnom prípade právo Kupujúceho zaniká.

2.2. Kupujúci má právo neprevziať tovar od doručovateľa Slovenská pošta pri doručení iného typu tovaru alebo v prípade dodania tovaru v rozpore so Zmluvou (s objednávkou Kupujúceho), v prípade dodania tovaru v poškodenom obale alebo pri dodaní tovaru bez príslušných daňových a predajných dokladov (faktúra). O zistených skutočnostiach je povinný Kupujúci informovať bez zbytočného odkladu Predávajúceho v rámci uplatnenia reklamácie poštou na adresu Predávajúceho alebo emailom: [info@kamala.sk](mailto:info@kamala.sk). V prípade opodstatnenosti týchto skutočností má Kupujúci právo na to, aby mu Predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu dodal tovar v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve.

3.2. V prípade ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Predávajúci nie je povinný vec vymeniť, ak by mu tým vznikli neprímerané náklady vzhľadom na cenu tovaru resp. závažnosť vady. V prípade odstrániteľnej vady, ktorá bráni tomu, aby sa vec riadne užívala ako bez vady má Kupujúci právo na výmenu veci alebo odstúpenie od zmluvy. Tie isté práva má Kupujúci v prípade, že sa na tovare po oprave opakovane vyskytne tá istá vada, prípadne má tovar viacero rôznych väd.

3.3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Vady na potravinách, ovocí a zelenine sa vždy považujú za neodstrániteľné.

3.4. Reklamačné konanie začína dňom uplatnenia reklamácie a doručením reklamovaného tovaru na adresu Predávajúceho. Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je Predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Predávajúci alebo určená osoba spotrebiteľa reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude Kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak Kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia Kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Predávajúci od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

3.5. Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia Kúpnej zmluvy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak Kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

3.6. Reklamácie sú vybavované bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

V ..... dňa .....

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB ZDRAVOTNÍCKEJ STAROSTLIVOSTI A DOPLNKOVÝCH SLUŽIEB A REKLAMAČNÝ PORIADOK

*v súlade so zákonom č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, platné od 10.11. 2017 pre Kamala s.r.o so sídlom na Rajecká 2788/1, 010 01 Žilina, IČO: 51023491, DIČ SK 2120564512*

## Všeobecné ustanovenia

Spoločnosť **KAMALA, s.r.o.** je privátnym zdravotníckym zariadením so zameraním na chirurgiu a estetickú medicínu.

Povolenie na prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia získala rozhodnutím Žilinského samosprávneho kraja, odbor zdravotníctva č. 06028/2017/OZ-2 zo dňa 6.11.2017

Spoločnosť poskytuje služby zdravotnej starostlivosti (zdravotnícke zákroky/výkony - „**zdravotnícke služby**“), služby chirurgie a estetickej medicíny, - „**doplnkové služby**“, svojim pacientom/klientom **odplatne** na základe vzájomnej dohody (Dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti/ alebo doplnkových služieb), ktorá vzniká potvrdením písomného informovaného súhlasu pacienta/klienta s konkrétnou službou zdravotnej starostlivosti alebo doplnkovou službou alebo liečebným postupom, po súčasnom oboznámení sa s cenníkom poskytovaných zdravotníckych služieb a doplnkových služieb.

Rozsah zdravotníckych služieb a doplnkových služieb, ako aj cenník týchto služieb je pre pacientov/klientov Spoločnosti dostupný na verejnom internetovom portáli Spoločnosti: [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk).

Všeobecné podmienky poskytovania služieb zdravotníckej starostlivosti a doplnkových služieb stanovujú práva a povinnosti

Spoločnosti ako aj pacientov/klientov v procese komunikácie, poskytovania a prijímania zdravotníckej starostlivosti a doplnkových služieb Spoločnosti.

Reklamačný poriadok Spoločnosti upravuje práva a povinnosti pacientov/klientov súvisiace so spôsobom a podmienkami uplatnenia ich reklamačných nárokov vyplývajúcich z vadne poskytnutej zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb ponúkaných a poskytovaných Spoločnosťou, ich konkrétnymi zmluvnými partnermi a spolupracujúcim tímom zdravotníckych pracovníkov; ako aj spôsob a podmienky vybavenia ich sťažností (reklamácii) zo strany Spoločnosti.

Zoznam pracovníkov spoločnosti Kamala s.r.o je pre pacientov/klientov dostupný na verejnom internetovom portáli Spoločnosti: [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk).

## Pacient / klient Spoločnosti

Pacientom/klientom Spoločnosti môže byť každá fyzická osoba, o ktorej príslušný vyšetrujúci lekár zhodnotí, že môže byť prevzatá do zdravotnej starostlivosti Spoločnosti. V opačnom prípade je vyšetrujúci lekár povinný osobu poučiť o inej vhodnej alternatíve zdravotnej starostlivosti.

Pacientom/klientom Spoločnosti je v tomto zmysle každá fyzická osoba, ktorej boli zo strany Spoločnosti poskytnuté zdravotnícke služby alebo doplnkové služby Spoločnosťou.

Pacientom/klientom so statusom spotrebiteľa je fyzická osoba, ktorá ako spotrebiteľ pri uzatváraní a plnení nekonala v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení sa pacientom/klientom v právnom postavení spotrebiteľa rozumie každá fyzická osoba, ktorá prijíma od spoločnosti vyššie uvedené zdravotnícke a/alebo doplnkové služby.

V prípade prijímateľov - maloletých detí Spoločnosť komunikuje v týchto otázkach s ich zákonným zástupcom.

## Obchodné a platobné podmienky

Cenu zdravotníckych doplnkových služieb je možné uhradiť niekoľkými platobnými spôsobmi:  
v hotovosti;  
bankovým prevodom: č. ú.: SK11 1100 0000 002943045393 vedený v Tatrabanka, a.s.;  
platobnou kartou

Niektoré všeobecné konzultácie, rady, postupy (s výnimkou konzultácie ku konkrétnemu zdravotnému problému) môžu byť poskytnuté zdarma. Konzultácie s lekárom sú vždy spoplatnené.

Zľavy nie je možné sčítavať, zľavy nie je možné sčítať/uplatňovať na už cenovo zvýhodnené služby/zvýhodnené balíčky služieb/darčekové a iné zľavové poukážky.

Platnosť darčekových poukážok/voucherov je vo všeobecnosti 6 mesiacov od dátumu ich vydania, resp. je na nich platnosť uvedená.

### **Uplatnenie reklamácie**

Reklamáciu väd poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb, na ktoré sa vzťahuje záruka, si pacient/klient môže uplatniť v písomnej forme na poštovú adresu Spoločnosti zapísanú v Obchodnom registri SR alebo na e-mailovú adresu: info@kamala.sk a to bezodkladne po ich zistení. Každá reklamácia sa posudzuje individuálne.

Reklamáciu vám poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb je možné uplatniť vo všeobecnej zákonnej záručnej dobe - lehote 24 mesiacov odo dňa jej poskytnutia. Vadu výplňového materiálu (estetická medicína a chirurgia) je možné reklamovať do troch (3) dní odo dňa jeho aplikovania pacientov/klientovi.

Pacient/klient je povinný v prípade reklamácie uviesť druh poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb, dátum ich poskytnutia, číslo pokladničného dokladu a/alebo faktúry, dôvod reklamácie a stručný popis ako sa prejavuje reklamovaný problém, pričom je potrebné priložiť verifikovateľné kópie uvedených dokladov.

Podmienkou oprávnenosti trvania záruky na poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb Spoločnosti, dodržania pokynov odborných osôb, ktoré príslušnú zdravotnú starostlivosť pacientovi/klientovi vykonali, dodržanie pravidelných kontrol, dodržanie odporúčaných hygienických opatrení u poskytovateľa (Spoločnosti), ktorých periodicitu spoločnosť určí pri ukončení poskytovania zdravotníckej alebo doplnkovej služby.

Dĺžka a plynutie záručnej doby sa riadi právnymi predpismi platnými/účinnými v Slovenskej republike (v zmysle § 646 Občianskeho zákonníka je to 24 mesiacov). Záručná doba začína plynúť dňom poskytnutia zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb alebo doplnkových služieb Spoločnosťou.

Reklamovať je možné vady poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb alebo doplnkových služieb len v súvislosti s materiálным vybavením a ich funkcionalitou.

Na pozáručné opravy a úpravy sa v zmysle ustanovenia § 654 Občianskeho zákonníka vzťahuje záručná doba tri mesiace.

Záručná doba začína plynúť odo dňa poskytnutia zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb alebo doplnkových služieb.

Na poskytnutý výplňový materiál sa vzťahuje reklamačná doba 3 kalendárne dni.

V rámci poskytnutej techniky, materiálov a výrobkov, ktoré boli odsúhlasené s pacientom/klientom nie je možné reklamovať výkony súvisiace so zdravotnou starostlivosťou.

V prípade, ak pacient/klient reklamáciu neuplatní spôsobom podľa predchádzajúcich ustanovení tohto dokumentu, objektívne tak znemožní Spoločnosti kvalifikované posúdenie a vybavenie jeho reklamácie zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb, v dôsledku čoho Spoločnosť nezodpovedá za následne vzniknuté škody (zhoršenie stavu) a dodatočné náklady pacienta/klienta ako ani za nevybavenie jeho reklamácie riadne a včas. V takomto prípade je spoločnosť oprávnená reklamáciu zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb pacientovi/klientovi zamietnuť.

Nárok na uplatnenie reklamácie vád Spoločnosťou poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb zaniká ak si problémy (vady) pacient/klient spôsobil sám vlastným zavinením alebo sú spôsobené neodborným alebo iným nekvalifikovaným zásahom tretej osoby, alebo ktorých príčina spočíva napr.: v chybnom (poškodenom) materiáli (výrobku alebo látky, liečiva, atď.), v chybnom postupe ošetrovania, v nedodržaní odporučených liečebných a ošetrovacích postupov alebo v neplnení predpísaných kontrol.

Spoločnosť tiež neposkytuje záruky na prípady zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb, kde úlohu zohrávajú individuálne biologické predpoklady a faktory, zmenený zdravotný stav pacient/klienta, alebo pri ktorých dochádza k vonkajšiemu zásahu, mechanickému poškodeniu externým zavinením (napr. úrazy, pády alebo údery, prehnané športovanie, atp.), alebo ak pacient/klient neuviedol úplné alebo pravdivé informácie o svojom zdravotnom stave v anamnestickom dotazníku.

Reklamáciu nemožno uplatniť ani vtedy, ak pacient/klient nesúhlasil s navrhovaným liečebným plánom a zdravotnícke výkony/zákroky boli vykonané podľa pokynov pacienta/klienta na jeho žiadosť, hoci pacient/klient bol na nevhodnosť týchto pokynov výslovne upozornený.

Pacient/klient nemôže uplatniť reklamáciu, resp. bude mu zamietnutá, ak po vykonaní zdravotníckej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb v spoločnosti, absolvuje kontroly alebo iné zásahy (zákroky), doliečovacie postupy u iného poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.

Práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej zdravotníckej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

### **Vybavenie reklamácie**

Spoločnosti začína plynúť lehota na posúdenie reklamácie pacienta/klienta momentom jej písomného doručenia poštou (pričom platia všeobecné zásady doručovania a poštového poriadku) alebo do elektronickej schránky na e-mailovú adresu : [info@kamala.sk](mailto:info@kamala.sk)

Spoločnosť vybaví prijatú reklamáciu čo možno najskôr, najneskôr do tridsiatich (30) dní od jej prevzatia. Ak to okolnosti prípadu odôvodňujú a hrozí nebezpečenstvo akútneho zhoršenia zdravotného stavu pacienta/klienta alebo iná škoda na zdraví, vizáži/podobizni pacienta/klienta, spoločnosť bezodkladne zabezpečí vybavenie reklamácie.

Spoločnosť na základe posúdenia predmetu a obsahu reklamácie vybaví reklamáciu:

jej odmietnutím, pričom v lehote 30 dní musí pacientovi/klientovi byť doručené oznámenie o odmietnutí reklamácie s náležitým zdôvodnením;

bezplatnou opravou (odstránením vád) namietanej zdravotníckej alebo doplnkovej služby, resp. výmenou použitého materiálu (výrobku, použitej látky, liečiva) pri poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb;

poskytnutím zľavy z ceny alebo vrátením celej ceny poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb,

písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prieťahov.

Po márnom uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie s výnimkou prípadov (ak si pacient/klient reklamáciu neuplatní spôsobom podľa tohto Reklamačného poriadku a objektívne tak znemožní Spoločnosti kvalifikované posúdenie a vybavenie jeho reklamácie riadne a včas), má pacient/klient právo od Dohody o poskytnutí zdravotnej starostlivosti alebo doplnkovej služby odstúpiť alebo má nárok na opätovné poskytnutie bezvadného zdravotníckeho zákroku, výkonu alebo inej formy nápravy vadne poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vyššie označených zdravotníckych služieb, alebo doplnkových služieb.

V odôvodnených prípadoch (napr. zdravotný stav pacienta/klienta, alebo iné závažné okolnosti hodné osobitného zreteľa) si Spoločnosť vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania reklamácie, o čom pacienta/klienta riadne upovedomí.

### **Záverečné ustanovenia**

Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie tohto Reklamačného poriadku, pričom ním upravené znenie

Reklamačného poriadku sa stáva pre pacienta/klienta záväzným okamihom jeho zverejnenia na webových stránkach Spoločnosti:

[www.kamala.sk](http://www.kamala.sk) a/alebo v prevádzkových priestoroch spoločnosti, pričom pacient/klient má možnosť si ho riadne prečítať

a oboznámiť sa s jeho ustanoveniami v čase pred odoslaním kontaktného formulára a/alebo objednávkového formulára alebo pred odovzdaním svojich osobných údajov prostredníctvom webového portálu spoločnosti [www.kamala.sk](http://www.kamala.sk) alebo v prevádzkových priestoroch spoločnosti.

V prípade spotrebiteľského sporu s výnimkou sporov v oblasti zdravotníckych služieb, ktorých predmetom je poskytovanie zdravotníckej starostlivosti vrátane predpisovania, vydávania a poskytovania liečivých prípravkov a zdravotníckych prostriedkov podľa zákona NS SR č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti v platnom znení, sa daný spotrebiteľ riadi platnými legislatívnymi normami v Slovenskej republike.