

## OBCHODNÉ PODMIENKY

### OBCHODNÉ PODMIENKY PLATNÉ OD 1. JÚNA 2016

#### DEFINÍCIE:

**Podmienky** - tieto obchodné podmienky definujú všeobecné podmienky predaja tovaru a predmet predaja, ako aj pravidiel poskytovania služieb elektronickými prostriedkami obchodnou spoločnosťou OTCF S.A. so sídlom v meste Wieliczka (ul. Grottgera 30, 32-020 Wieliczka) prostredníctvom internetových stránok <http://4fstore.sk/> a cez Obchod na <https://4fstore.sk/> podľa § 4 a nasl. Zákona o ochrane spotrebiteľa pre zmluvy uzatvorené na diaľku - Zákon č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov, a podľa článku 588 a nasl. Občianskeho zákonníka - Zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.

**Obchod** - 4F online obchod dostupný cez <http://4fstore.sk/> prevádzkuje obchodná spoločnosť spoločnosť OTCF S.A. so sídlom v meste Wieliczka (ul. Grottgera 30, 32-020 Wieliczka.), Registrovaná Okresným súdom pre Kraków - Śródmieście v Krakove, 12. obchodné oddelenie Národného súdneho registra pod číslom KRS [číslo KRS]: 0000555276, NIP [daňové identifikačné číslo]: 9451978451, REGON [štatistický údaj]: 356630870, výška základného imania PLN 7384 500,00, e-mailová adresa [pomoc@4fstore.sk](mailto:pomoc@4fstore.sk), telefónne číslo +421 22 120 1085

**Predávajúci** - obchodná spoločnosť OTCF S.A. so sídlom v meste Wieliczka, registrovaná Okresným súdom pre Kraków (UL Grottgera 30, 32-020 Wieliczka.) - Śródmieście v Krakove, 12. obchodný oddelenie Národného súdneho registra pod číslom KRS [číslo KRS]: 0000555276, NIP [daňové identifikačné číslo]: 9451978451, REGON [štatistický údaj]: 356630870, výška základného imania PLN 7 384 500,00, prevádzkujúci online obchod cez <http://4fstore.sk/>

**Klient** - fyzická osoba, ktorá s podnikateľom vykonáva právny úkon a nie je spojený priamo s jeho/jej obchodnou alebo profesionálnou činnosťou; právnická osoba alebo organizačná jednotka bez právnej subjektivity, ktorá uzavrela kúpnu zmluvu s Predávajúcim.

**Klientský účet (Užívateľský účet)** všetky údaje poskytnuté Klientom pri registrácii účtu, ktorý slúži okrem iného na dokončenie zadaných objednávok, sledovanie histórie zadaných objednávok, sledovanie histórie podaných reklamácií alebo odstúpenie od zmluvy.

**Spotrebný tovar (Tovar)** - obdobie, počas ktorého Predávajúci pripravuje objednaný tovar na odoslanie, spoločne s časom ich doručenia.

**Pracovné dni** - všetky pracovné dni v týždni od pondelka do piatku, s výnimkou dní pracovného pokoja.

**Reklamácia** - proces vykonávaný v prípade výskytu fyzických alebo právnych chýb Tovar

**Záruka** - postup (právny základ) vykonávaný pre účely vyvodenia zodpovednosti Predávajúceho a priznanie fyzickej vady (nedodržanie zmluvy) alebo právnych väd Tovar

**Zmluvné plnenie** - plnenie definovaná v zmluve, ktorú je povinná vykonávať každá zo zmluvných strán, t.j. Predávajúci je povinný prediť Tovar, pričom Klient je povinný zaplatiť sumu určenú v zmluve o poskytovaní služieb/predaji Tovar Predávajúcim.

**Trvalé médium** - médium (papier, CD/DVD, USB kľúč, pamäťová karta, pevný disk), alebo nástroj (email, SMS správy), ktorý umožňuje Klientovi alebo Predávajúcemu ukladať informácie tak, aby bol k nim možný prístup v budúcnosti v čase vhodnom na účely, na ktoré slúži.

**Závažná vada** - predpoklad, ktorý umožňuje Klientovi predložiť žiadosť na odstúpenie od zmluvy v rámci reklamácie a v rámci záruky.

**Zmluva na diaľku** - zmluva uzavretá v prípade momentálnej neprítomnosti strán, ako súčasť organizovaného systému zmlúv uzavretých na diaľku s použitím aspoň jedného z prostriedkov diaľkovej komunikácie - nákupu v Obchode

**Fyzická vada Tvaru** - Tovar nie je v súlade s kúpnu zmluvou, ak Tovar:

1. nemá vlastnosti, ktoré by Tovar tohto druhu mal mať, v intenciách účelu opísanom v kúpnej zmluve alebo v prípade vzniku neočakávaných udalostí;
2. nemá vlastnosti, o ktorých existencii bol Kupujúci uistený Predávajúcim spolu s ukážkou vzorky alebo vzoru;
3. nie je vhodný na účel, o ktorom sa Klient informoval pri uzatváraní kúpnej zmluvy, a ku ktorému Predávajúci nemal námietky;
4. bol dodaný Klientovi v nekompletnom stave.

Vada alebo poškodenie Tvaru, o ktorom Klient bol informovaný pred kúpou Tvaru nie je fyzická vada Tvaru.

**Právna vada Tvaru** - Tovar nie je v súlade s kúpnu zmluvou, ak Tovar:

1. predstavuje majetok tretej osoby;
2. je zaťažený právami tretích osôb;
3. má obmedzenia pri používaní Tvaru alebo nakladaní s Tvarom vyplývajú z rozhodnutia príslušného orgánu;

**Služby** - činnosť vykonávaná zo strany Predávajúceho, ktorá pokrýva.

1. Predajné služby - elektronický predaj spotrebného tovaru, t.j. cez Obchod,
2. Newsletter služby - bezplatná distribúcia Newsletter-u klientom.

**Newsletter** - bulletin publikovaný a zasielaný Klientovi Predávajúcim v elektronickej podobe, obsahujúci okrem iného informácie o ponukách spotrebného Tvaru k dispozícii v Internetovom Obchode.

**Občiansky zákonník** - Zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.

**Zákon o ochrane spotrebiteľa** - Zákon č. 122/2013 Z.z. v znení neskorších predpisov.

**Zákon o ochrane spotrebiteľa pre zmluvy uzatvorené na diaľku** - Zákon č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov.

**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov** - Zákon č. 391/2015 Z.z. v znení neskorších predpisov

**Zákon o elektronickom obchodovaní** - Zákon č. 22/2004 Z.z. v znení neskorších predpisov.

**Zákon o ochrane osobných údajov** - Zákon č. 122/2013 Z.z. v znení neskorších predpisov.

## **I. Predmet plnenia predávajúceho (Zmluvné plnenie)**

---

Predávajúci ponúka Klientom na internetových stránkach Obchodu dámske, pánske a detské športové oblečenie, ako aj obuv, doplnky (čelenky, čiapky, klapky na uši, rukavice, ponožky, šatky), tašky a doplnky (na lyžovanie, cyklistiku, turistické doplnky, impregnáty pre starostlivosť a ochranu športového oblečenia, peňaženky a balzamy.) Klient je povinný uhradiť cenu Tvaru a poštovné za doručenie Tvaru, ktoré si objednal/-la na internetových stránkach Obchodu.

Predávajúci sa zaväzuje dodať Klientom Tvar bez fyzických a právnych väd.

## **II. Spôsobý komunikácie s Klientom**

---

1. Predávajúci poskytuje informácie ohľadom uzatvorenej kúpnej zmluvy Klientovi na tel. čísle +421 22 120 1085 od pondelka do piatka v hodinách od 9:00 do 17:00. Poplatok za hovor je účtovaný v súlade s tarifou Klientovho operátora.

2. Predávajúci kontaktuje Klienta prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky na telefónne číslo Klienta v prípade, že je potrebné Klientovi objasniť podrobnosti týkajúce sa objednávky alebo jej zadania.

## **III. Cena**

---

1. Ceny Tvaru ponúkaného na internetových stránkach Obchodu sú uvedené v EUR a zahŕňajú DPH (v súlade so všeobecne platnými ustanoveniami zákona.)

2. Ceny nezahŕňajú náklady na dopravu, ktoré sa zobrazia pri zadávaní objednávky pre konkrétny Tvar. Výška nákladov na dopravu závisí od zvoleného spôsobu platby, ako aj na hodnote objednávky.

3. Cena tovaru je záväzná po potvrdení zo strany Predávajúceho o prijíme objednávky Klientom, a od začiatku zadania objednávky sa cena nezmení bez ohľadu na zmenu cien v Obchode, čo sa môže objaviť vo vzťahu k určitému Tvaru v čase zadania danej objednávky.

## **IV. Spôsobý zadania objednávky**

---

1. Obchod prevádzkuje predaj Tvaru cez internet. Informácie o Tware ponúkanom Predávajúcim, ich podrobný opis s uvedením ich hlavných vlastností (účel, spôsoby používania) je uvedený pri každom Tware na internetových stránkach Obchodu.

2. Spôsobý objednania Tvaru:

1. prostredníctvom internetových stránok Obchodu (dobrovoľným vytvorením Účtu alebo bez jeho vytvorenia),
2. zaslaním e-mailu na adresu: pomoc@4fstore.sk s uvedením všetkých dôležitých informácií z hľadiska dokončenia objednávky, informácie o Tware, ako aj údajov o osobe, ktorá odoslala objednávku (Klienta).

3. Ak sa Klient rozhodne pre dobrovoľné vytvorenie Účtu na internetových stránkach Obchodu, mal/-la by postupovať nasledovne:

1. kliknúť na tlačidlo "Registrovať",
2. vypísať požadované údaje do určených políček registračného formulára,

3. zaškrtnúť políčka so súhlasom spracovania osobných údajov za účelom prevádzkovania užívateľského účtu, s potvrdením, že ste boli oboznámení s Obchodnými podmienkami Obchodu a akceptovaní ich obsahu, s DPH faktúrou vydanou predávajúcim, a v prípade, že si to Klient želá, umožniť inú adresu dodania Tvaru a umožniť odoberanie "Newsletteru".

4. Objednávky sú dokončené podľa poradia ich odoslania Klientmi.

5. Uloženie, zabezpečenie, sprístupnenie a potvrdenie zásadných ustanovení kúpnej zmluvy na Tvar pre Klienta sa uskutočňuje prostredníctvom zaslania e-mailovej správy na adresu, ktorú uviedol, a prostredníctvom priloženia účtovného dokladu, DPH faktúry (na prijatie zákazníka), vzorového formuláru na odstúpenie od zmluvy, reklamačného poriadku a postupu na odstúpenie od zmluvy k zásielke obsahujúcej Tvar.

6. Podrobné informácie o spôsobe objednávaní sú k dispozícii v záložke "Ako objednávať? "

## V. Druhy platieb a platební lhůta

---

1. Obchod ponúka dva spôsoby platby za nakúpený Tvar:

1. na dobierku pri dodaní tovaru - Klient zaplatí kuriérovi pri prevzatí balíka;
2. prostredníctvom systému PayPal alebo kreditnou kartou (VISA/MasterCard)– ešte pred dodaním Klient vopred zaplatí za zakúpený Tvar.

## VI. Dokončenie objednávok

---

1. Z technických dôvodov Obchod nerealizuje objednávku s možnosťou osobného odberu Tvaru Klientom.

2. Tvar objednaný v Obchode je dodávaný na území Slovenska kuriérom ReMax (so všetkými spôsobmi platby, ktoré sú k dispozícii v Obchode).

3. Preadávajúci ihneď po prijatí odoslanej objednávky pokračuje s jej vybavením. Doba vybavenia objednávky pozostáva z:

1. doby vykonania objednávky (kompletizácia tovaru, Klientom zvolený spôsob platby, vydanie dokladu o kúpe, balenie) - do 3 pracovných dní
2. dodacej lehoty - do 5 pracovných dní (v prípade dodania na území Slovenska). Podrobný popis spolu s nákladmi na dodanie sa nachádza v záložke Náklady na dopravu. Uvedený čas je čas oznámený kuriérom. Bohužiaľ, nemáme možnosť dohody s Klientmi o presných hodinách doručenia objednaného Tvaru. V prípade kuriérskej spoločnosti ReMax, dodávka sa uskutoční medzi 8-17 (počet dní.) Ak ste v popoludňajších hodinách mimo adresy, kde má byť zásielka doručená, odporúčame zvolenie iného miesta doručenia, ako napríklad: vaše pracovisko alebo adresa osoby, ktorá bude môcť vyzdvihnúť balíček pod vašim menom. Je dôležité mať na pamäti, že dokončenie objednávky (v prípade výberu platby vopred) začína v momente pripísania peňazí na účet Predajcu.

4. Doklad o kúpe sa vydáva pre každú zásielku (faktúra s DPH). V prípade nevydania niektorého z týchto dokumentov alebo nutnosti úpravy údajov poskytnutých Klientom, musí byť táto skutočnosť nahlásená, aby sa mohli dokončiť chýbajúce informácie, zasláním e-mailu na [pomoc@4fstore.sk](mailto:pomoc@4fstore.sk) . Doklad o kúpe (faktúra s DPH) sa umiestni do plastového vrečka na balíku.

## VII. Náklady na dodanie

---

Dodávky realizované na území Slovenska kuriérskou spoločnosťou ReMax.

1. V prípade systému PayPal - náklady na dodanie činia 3 Eur s DPH.
2. V prípade platby na dobierku - náklady na dodanie činia 5 Eur s DPH

## VIII. Právo na odstúpenie od zmluvy a jeho dôsledky

---

1. Klient, ktorý zakúpil tovar na internetových stránkach Obchodu je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu. Obdobie 14 dní sa počíta odo dňa po dni, keď Klient obdržal balík (alebo iná osoba - oprávnená Klientom vyzdvihnúť zásielku). Na splnenie 14-dňovej lehoty musí byť zaslané Predávajúcemu vyhlásenie o odstúpení od zmluvy pred uplynutím tejto lehoty.

Aby bolo možné uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy, Klient by mal informovať Predávajúceho o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy, a to spôsobom dostatočne vyjadrujúcim toto rozhodnutie Klienta, prostredníctvom vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy. Klient môže tiež informovať Predávajúceho o uplatnení vyššie spomínaného práva prostredníctvom iných prostriedkov pre komunikáciu s Predávajúcim, napríklad prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky na +421 22 120 1085. Spôsob podania vyhlásenia závisí len od Klienta, a tento spôsob v žiadnom prípade neobmedzuje možnosť odstúpenia od zmluvy.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy vrátíme Klientovi všetky prijaté platby, okrem dodatočných nákladov, ktoré vyplývajú z Klientom zvolenej metódy dodania iného ako obvyčajného a najlacnejšieho spôsobu dodania ponúkaného Predávajúcim, okamžite a nikdy neskôr ako do 14 dní odo dňa, kedy je Predávajúci informovaný o rozhodnutí o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy Klientom.

Vrátenie platby musí byť vykonané prostredníctvom použitia rovnakých platobných metód, aké použil Klient v pôvodnej platbe (pri nákupe Tovarů), pokiaľ Predávajúci je schopný to vykonať, alebo pokiaľ Klient neposkytne súhlas pre vrátenie platby pomocou inou metódou. V každom prípade vám nebudú účtované žiadne poplatky spojené s týmto vrátením.

Predávajúci môže zamietnuť vrátenie platby Klientovi do okamihu prevzatia tovaru, alebo do doručenia potvrdenia o ich zaslaní späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Klient - je zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru vyplývajúcich z nakladania s nimi iným spôsobom, než je potrebné zistiť povahu, vlastnosti a funkčnosť zakúpeného tovaru. To znamená, že je možné vyskúšať na zakúpenom tovaru a vykonávať činnosti podobné týmto tie vykonaných počas nákupu v stacionárnom obchode.

V prípade, že budete konať (nakladať) so zakúpeným Tovarom spôsobom, ktorý presahuje medze nevyhnutných úkonov umožňujúcich zoznámiť sa s Tovarom, nesiete zodpovednosť za zníženie hodnoty Tovarů.

Zákaznícko-technické a logistické detaily spojené s vrátením Tovarů v dôsledku odstúpenia od zmluvy sú uvedené v záložke Vrátenie Tovarů.

## IX. Reklamácia Tovarů (Reklamačný poriadok)

---

I. Všeobecné ustanovenia.

1. Reklamačný poriadok upravuje postupy obchodnej spoločnosti OTCF S.A. so sídlom ul. Grottgera 30, 32-020 Wieliczka, Poľsko, registrovanej Okresným súdom Kraków – Śródmieście, ID číslo: 0000555276, (ďalej len „Predávajúci“) a kupujúceho (ďalej len „Kupujúci“) pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Kupujúcim a Predávajúcim na diaľku (ďalej len ako „Kúpna zmluva“) prostredníctvom elektronického obchodu na stránke <https://4fstore.sk/> a práva a povinnosti s tým súvisiace.

2. Postup Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len ako „Občiansky zákonník“), pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na <https://4fstore.sk/>, ako aj úprava práv a povinností zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa ustanovenia § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj zákonom 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 v platnom znení (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzatvorených na diaľku“).

3. Postup Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle Občianskeho zákonníka, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na <https://4fstore.sk/>, ako aj úprava práv a povinností zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 422 až § 442 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len ako „Obchodný zákonník“).

4. Kupujúci potvrdzuje odoslaním elektronickej objednávky Predávajúcemu, že sa oboznámil s reklamačným poriadkom Predávajúceho a bezvýhradne s ním súhlasí. Okamihom odoslania elektronickej objednávky Predávajúcemu sa reklamačný poriadok stáva pre Kupujúceho záväzným.

5. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na <https://4fstore.sk/> a v centrále Predávajúceho na adrese: ul. Grottgera 30, 32-020 Wieliczka, Poľsko

## II. Zodpovednosť za vady.

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim v zmysle ustanovenia § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe v zmysle ustanovenia § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Záručná doba je 24 mesiacov od doručenia tovaru Kupujúcemu.

2. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena v zmysle ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka.

3. Vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu alebo v reklame môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky. V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

## III. Uplatnenie reklamácie

1. V prípade, keď tovar objednaný Kupujúcim má fyzické a/alebo právne vady je Kupujúci oprávnený objednaný tovar reklamovať u Predávajúceho.

2. Kupujúci je oprávnený reklamovať tovar kedykoľvek počas trvania záručnej doby.

3. Reklamáciu môže Kupujúci uplatniť zaslaním e-mailu na [pomoc@4fstore.sk](mailto:pomoc@4fstore.sk).

4. V prípade reklamácie tovaru je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným nespochybniteľným spôsobom preukázať, že tovar bol zakúpený u Predávajúceho, pričom z reklamácie musí byť zrejme najmä:

1. kto reklamáciu podáva (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu)

2. akého tovaru sa týka
3. akú vadu tovar podľa Kupujúceho má
4. komu je reklamácia adresovaná
5. dátum podania reklamácie
6. v prípade zaslania reklamácie poštou aj podpis Kupujúceho alebo podpis oprávnenej osoby spolu s plnomocenstvom
7. v prípade, že si Kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

5. Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho alebo nevhodného používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

6. Ak Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

8. 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 tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

9. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

10. Ak Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv (oprava tovaru, výmena, primeraná zľava z kúpnej ceny, odstúpenie od zmluvy) spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia 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 výrobku za nový výrobok.

11. Ak Kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova

uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

12. V prípade, že sa Kupujúci, ktorí je spotrebiteľom, rozhodne využiť svoje právo na vrátenie tovaru Predávajúcemu v zmysle platných Obchodných podmienok, resp. Reklamačného poriadku, Kupujúci nevracia tovar priamo Predávajúcemu, ale vrátenie tovaru ohlásí na telefónnom čísle +421 22 120 1085 alebo prostredníctvom e-mailu na adresu: pomoc@4fstore.sk. Oddelenie Služieb zákazníkom zabezpečí kuriéra, ktorý vyzdvihne tovar od Kupujúceho. Kupujúci je povinný tovar s jeho príslušenstvom, kópiou faktúry a formulárom na odstúpenie od zmluvy riadne zabaliť. Oddelenie Služieb zákazníkom bude Kupujúceho kontaktovať za účelom dohodnutia a potvrdenia termínu vyzdvihnutia tovaru kuriérom od Kupujúceho. Všetky primerané náklady na vrátenie tovaru uvedeným spôsobom hradí Predávajúci.

13. V prípade reklamácie právnych alebo fyzických väd tovaru, Kupujúci nezasiela reklamovaný tovar priamo Predávajúcemu, ale reklamáciu tovaru ohlásí na telefónnom čísle +421 22 120 1085 alebo prostredníctvom e-mailu na adresu: pomoc@4fstore.sk. Oddelenie Služieb zákazníkom následne zabezpečí kuriéra, ktorý vyzdvihne reklamovaný tovar od Kupujúceho. Kupujúci je povinný tovar s jeho príslušenstvom, kópiou faktúry a reklamačným formulárom riadne zabaliť. Oddelenie Služieb zákazníkom bude Kupujúceho kontaktovať za účelom dohodnutia a potvrdenia termínu vyzdvihnutia reklamovaného tovaru kuriérom od Kupujúceho. Všetky primerané náklady na doručenie reklamovaného tovaru uvedeným spôsobom hradí Predávajúci.

IV. Odstúpenie od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzatvorených na diaľku

1. V prípade, keď je kúpna zmluva uzatvorená na diaľku v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzatvorených na diaľku a v prípade, ak Predávajúci včas a riadne poskytol Kupujúcemu ako spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzatvorených na diaľku, Kupujúci ako spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu od kúpnej zmluvy odstúpiť do 14 dní od prevzatia Tovar.

2. Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy sa nachádza na stránke <https://4fstore.sk/>.

3. Pre vrátenie tovaru sa primerane použije ustanovenie článku III., bod 11 Reklamačného poriadku.

V. Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť Kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Kupujúcim, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení.

2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk). Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

3. Návrh Kupujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle ustanovenia § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:

1. meno a priezvisko Kupujúceho - spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
2. presné označenie Predávajúceho,

3. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
4. označenie, čoho sa Kupujúci domáha,
5. dátum, kedy sa Kupujúci obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,
6. vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

## VI. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tento reklamačný poriadok aj bez predchádzajúceho upozornenia Kupujúceho.
2. V prípade zmeny reklamačného poriadku, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky Kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke Predávajúceho, pokiaľ zákon neurčí inak

## X. Technické požiadavky nevyhnutné na kompatibilnú prácu s informačným a komunikačným

---

1. Počítač alebo iné mobilné zariadenie s prístupom na internet.
2. Aktívny e-mailový účet.
3. Internetový prehliadač, ako napr. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome a Apple Safari nainštalovaný v počítači alebo na inom mobilnom zariadení.

Klient má zákaz zverejňovania príspevkov s nepovoleným alebo urážlivým obsahom na internetové stránky Obchodu. V prípade, že Klient zverejní takýto príspevok do Obchodu, je Predávajúci oprávnený zasiahnuť do tohto príspevku, t.j. konkrétne odstrániť všetky takéto príspevky alebo ich časti, alebo ich obsah upraviť.

## XI. Newsletter služby

---

1. Aby bolo možné odoberať Newsletter, je potrebné:
  1. do určeného políčka poskytnúť Klientovu e-mailovú adresu na internetových stránkach Obchodu, ako aj na zaškrtnúť políčko "Súhlasím so zasielaním správ, ako sú Newsletter a potvrdzujem, že som bol oboznámený s informáciami pre odoberateľov" a "Súhlasím s tým, aby moje osobné údaje, teda emailová adresa, boli spracované na účely odoberania "Newslettera"; alebo
  2. ak ste neregistrovaný Klient, zaškrtnúť určené políčko "Súhlasím so zasielaním správ, ako je „Newsletter“ a potvrdzujem, že som bol oboznámený s informáciami pre odoberateľov" počas procesu poskytovania Klientových údajov potrebných pre dokončenie procesu odoslania objednávky v Obchode, alebo
  3. v prípade registrovaného Klienta, zaškrtnúť určené políčko "Súhlasím so zasielaním správ, ako sú „Newsletter“ a potvrdzujem, že som bol oboznámený s informáciami pre odoberateľov" v záložke s menom vášho profilu, a vedľa autorizáciu Klientom predplatné kliknutím na odkaz uvedený v e-maile zaslanej Klientovi Predávajúcim na e-mailovú adresu uvedenú Klientom. V dôsledku vykonania vyššie

uvedených krokov je uzavretá dlhodobá zmluva o poskytovaní služieb elektronickou formou kontinuálneho charakteru.

2. Klient môže ukončiť zmluvu uvedenú v odseku 1 vyššie, a to.

1. kliknutím na odkaz o zrušení prijímania Newslettera uvedenom pod každým Newsletterom alebo
2. zaslaním e-mailu na adresu: [pomoc@4fstore.sk](mailto:pomoc@4fstore.sk), alebo
3. zavolaním na +421 22 120 1085.

3. Zmluva zaniká po uplynutí maximálne 2 pracovných dní počítaných odo dňa podania vyhlásenia o zámere zrušenia.

## **XII. Reklamácie elektronických služieb**

---

1. Reklamácie týkajúce sa poskytovania služieb Predávajúcim, ako aj reklamácie spojené s fungovaním webstránky Obchodu môžu byť podané nasledujúcim spôsobom:

1. zaslaním e-mailu na adresu: [pomoc@4fstore.sk](mailto:pomoc@4fstore.sk)
2. zavolaním na +421 22 120 1085

2. Pri uplatnení reklamácie by mal Klient poskytnúť svoje meno a priezvisko, čas (dátum) vzniku dôvodu reklamácie a jeho popis.

3. Predávajúci vybaví reklamáciu najneskôr do 14 dní. Odpoveď týkajúca sa reklamácie musí byť zaslaná na e-mailovú adresu uvedenú Klientom.

## **XIII. Ochrana osobných údajov**

---

1. OTCF S.A. (ul. Grottgera 30, 32-020 Wieliczka) je správcom osobných údajov spracovaných v súvislosti s používaním Obchodu a s vybavením objednávky.

2. Osobné údaje sú spracovávané podľa:

1. § 11 Zákona o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, t.j. súhlasu od osoby, na ktorú sa údaje vzťahujú - v prípade vytvorenia používateľského účtu,
2. § 5 a nasl. Zákona o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, t.j. pravidiel spracovávania osobných údajov,

3. Osobné údaje sú spracovávané za účelom.

1. realizácie kúpnej zmluvy,
2. prevádzkovania užívateľského účtu vytvoreného ako súčasť Obchodu - ak si Klient otvoril takýto účet,
3. odosielania správ ako "Newsletter" - v prípade, že klient podal samostatný súhlas o zasielaní komerčných informácií elektronickými prostriedkami.

4. Osobné údaje nebudú sprístupnené tretej osobe v zmysle ustanovenia § 12 bod. 2 Zákona o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, pokiaľ to nie je nutné na realizáciu dodávky Tovar (napríklad z dôvodu dodávky).

5. Klient má právo na prístup k svojim údajom a na ich oprave, resp. aktualizáciu.

6. Sprístupnenie údajov je dobrovoľné, ale vo vzťahu:

1. Klienti, ktorí si chcú vytvoriť používateľský Účet v Obchode - pre registráciu, je nutné poskytnúť údaje uvedené v registračnom formulári, t.j. krstné meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo, emailovú adresu,
2. Klientom, ktorí uskutočňujú objednávky iným spôsobom ako je ten uvedený v predchádzajúcom bode a) – pre realizáciu objednávky Tovar je nutné uviesť údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, e-mailová adresa.

#### **XIV. Zásady ochrany osobných údajov**

---

1. Pre efektívnejšie fungovanie používajú webstránky Obchodu cookies

2. Ako súčasť Obchodu sú využívané nasledujúce typy cookies:

1. session cookies.
2. súbory cookies pre referencie a nastavenie.
3. súbory cookie pre reklamu.
4. súbory cookies pre analytiku.

3. Viac informácií o cookies, možno nájsť v sekcii "Pomoc" v ponuke internetového prehliadača.

4. OTCF S.A. taktiež používa analytické programy (napr. Google Analytics) a využíva služby inzertných internetových stránok pre individuálne zacielenie návštevníkov – RTB (RTB House S.A., InfinityMedia, NetsprintSp. z o.o., a i.).

5. RTB House S.A.:

1. ) Táto spoločnosť využíva súbory cookies, ako aj webové signály (web beacons) na získanie dát z prehliadača, od inzerentov a z webových stránok tretích strán použitých na získanie neosobných informácií, napríklad: IP adresy, adresy prezeraných webstránok a časové značky, a iné. Tiež zhromažďuje anonymné informácie z cookies, ktoré umožňujú identifikáciu segmentov prijímačov, ktorý umožňuje inzerentom lepšie prispôbiť svoje kampane. Dáta zhromaždené RTB House S.A. umožňuje presnejšie nastavenie reklám a obsahu webových stránok pre používateľov.
2. Na poskytovanie služieb RTB House S.A. využíva technológie, ako sú cookies alebo webové signály (web beacons). Ak existujú nejaké pochybnosti týkajúce sa ochrany súkromia, je vždy možné zmeniť nastavenia prehliadača tak, aby bola funkcia cookies vypnutá. Je však potrebné vziať do úvahy, že v dôsledku bežného používania cookies, môže ich vypnutie spôsobiť problémy s použitím mnohých internetových stránok. Odporúčame oboznámenie sa s dokumentáciou spojenou s použitím prehliadača, aby ste zistili, ako vypnúť mechanizmus sledovania, ako sú cookies a ďalšie. RTB House S.A. ponúka tiež možnosť odstúpiť od prijímania cookies prostredníctvom funkcie "optoutcookie", ktorá blokuje umiestnenie súborov tohto typu v počítačovom systéme. Táto možnosť obide kontakt určitých informácií s prehliadačom. V prípade použitia viacerých internetových prehliadačov alebo počítačov, postup blokovania cookies sa bude musieť vykonávať samostatne pre každý z týchto prehliadačov/počítačov.

3. Môžete blokovat súbory cookies kliknutím na oranžové tlačidlo (opt-out) na podstránke webu <http://www.rtbhouse.com/privacy/>.

## **XV. Záverečné ustanovenia**

---

1. Klienti môžu získať prístup k týmto Obchodným podmienkam kedykoľvek prostredníctvom odkazu uvedeného na internetových stránkach Obchodu. Môžu si ich tiež stiahnuť, uložiť ho do zariadenia, ktoré používajú (napr. do počítača) a vytlačiť ich.
2. Rozhodným právom pre všetky zmluvy uzatvorené medzi Predávajúcim a Klientom na základe týchto Obchodných podmienok je slovenský právny poriadok.
3. V ostatných otázkach, ktoré nie sú upravené týmito Obchodnými podmienkami sa použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka - zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, ako aj všeobecne platnými ustanoveniami zákona, najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa - Zákon č. 122/2013 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákon o ochrane spotrebiteľa pre zmluvy uzatvorené na diaľku – Zákon č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov.
4. V prípade akýchkoľvek sporov vzniknutých na základe uzatvorených zmlúv, ich budú Zmluvné strany riešiť mierovou cestou. Riešenie možných sporov medzi predávajúcim a Klientom, ktorý je spotrebiteľom budú riešiť príslušné všeobecných súdy v súlade s ustanoveniami slovenského Civilného sporového poriadku.
5. Tieto Obchodné podmienky platia od 1. júna 2016.