

**Všeobecné ustanovenia**

Pomocou elektronického obchodu na stránkach SORETA-TAMPOPRINT s.r.o. [www.soreta-tampoprint.sk](http://www.soreta-tampoprint.sk) môžu nakupovať fyzické aj právnické osoby. Výška nákupu nie je obmedzená minimálnou cenou nákupu, ak to minimálne odberové množstvo konkrétnych výrobkov umožňujú, dajú sa výrobky nakupovať aj po jednom kuse.

Prevádzkovateľom elektronického obchodu je spoločnosť SORETA-TAMPOPRINT s r. o. so sídlom Odborárska 23, Bratislava, 831 02. Viac v kontaktoch. V ďalšom texte dodávateľ. Zmluva o kúpe tovaru medzi odberateľom a dodávateľom vzniká vyplnením objednávkového formuláru, ktorého súčasťou je potvrdenie súhlasu s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

Dodávateľ si vyhradzuje právo neodoslať tovar, ak považuje údaje odberateľa za nedôveryhodné alebo zle vyplnené.

**Cena za tovar a služby**

Ceny uvedené v elektronickom obchode pri jednotlivých tovaroch sú v Eurách a podľa voľby užívateľa sú uvedené bez DPH 20% a sú konečné. Ceny za potlač sú stanovené pre takzvaný typický rozmer potlače a sú predmetom ďalšieho ocenenia, ak odberateľ požaduje inú ako typickú potlač. Cena za poštovné a balné závisí od spôsobu doručenia tovaru, ktorý si pri objednávaní tovaru vyberie odberateľ. Odberateľ si môže pri objednávaní tovaru vybrať spôsob platby za tovar a služby. Registrovaní užívatelia majú na výber viac možností spôsobu platby ako neregistrovaní. Pri niektorých kombináciách objednávaných tovarov a služieb, nie je možné využiť niektoré spôsoby platby.

**Spôsob doručenia tovaru**

Tovar sa dá vyzdvihnúť osobne v prevádzke dodávateľa, poslať pomocou kuriérskej služby GLS alebo sa dá objednať formou dobierky.

**Cena za dopravu**

V prípade, že sa odberateľ rozhodne pre dodanie tovaru formou dobierky, alebo platí inou formou, no tovar chce doručiť, účtuje si dodávateľ cenu 5,95€ za dodanie balíka s hmotnosťou do 5kg a za každý kilogram navyše 1,98€. Ceny sú uvedené bez DPH 20%.

**Reklamácie a vrátenie tovaru**

Odberateľ má právo reklamovať alebo vrátiť dodaný tovar v lehotách uvedených v reklamačnom poriadku, ktorý je súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok a v zmysle príslušných právnych predpisov zákona o ochrane spotrebiteľa a občianskeho zákonníka.

**Ochrana osobných údajov**

Osobné údaje, ktoré poskytuje odberateľ pri registrácii alebo objednávke sú spracované v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a nie sú poskytnuté tretej strane zdarma ani za úplatu. Viac o spracovaní osobných údajov je uvedené v časti Osobné údaje týchto všeobecných obchodných podmienok.

## **1. Všeobecné ustanovenia**

Tieto všeobecné obchodné podmienky ( ďalej VOP) upravujú spôsob nákupu výrobkov a služieb pomocou elektronického obchodu dodávateľa. Odberateľ nemá žiadne obmedzenia pri nakupovaní, pokiaľ sa riadi ustanoveniami uvedenými v týchto VOP.

### **1.1. Prevádzkovateľ elektronického obchodu**

Prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke je firma

SORETA-TAMPOPRINT s.r.o.

Sídlo: Odborárska 23, Bratislava 831 02

IČO: 36357073

Deň zápisu do obchodného registra: 3.5.2006

Oddiel Sro, vložka číslo: 40470/B

Telefón: +421 2 62315689, e-mail: obchodne@soreta-tampoprint.sk

V ďalšom texte je prevádzkovateľ uvedený ako „dodávateľ“.

### **1.2. Odberateľ**

Odberateľom je myslená fyzická alebo právnická osoba (firma, živnostník, občan – nepodnikateľ, organizácia), ktorá si pomocou elektronického obchodu dodávateľa objedná tovar alebo služby, alebo sa zaregistruje v elektronickom obchode dodávateľa ako registrovaný užívateľ. Neoddeliteľnou súčasťou registrácie alebo objednávky je potvrdenie súhlasu s týmito VOP.

### **1.3. Vyslovenie súhlasu so VOP**

Odberateľ vyslovuje súhlas so VOP pri predposlednom kroku objednávky tovaru alebo pri registrácii do elektronického obchodu. VOP sú k nahliadnutiu po celý čas práce s elektronickým obchodom a platia rovnako pre registrovaných aj neregistrovaných užívateľov. Registrovaný užívateľ súhlasom so VOP pri registrácii dodávateľovi potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto VOP sa budú vzťahovať na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim a to pre všetky budúce nákupy.

## **2. Vznik objednávky**

### **2.1. Objednávka registrovaného užívateľa**

Registrovaný odberateľ vytvorí objednávku kliknutím na tlačítko objednaj v sumáre objednávky, ktorý vytvorí buď z tovarov v košíku, z ponuky, z tovarov histórii nákupu alebo pomocou už vytvorených objednávok (viac o spôsoboch objednávania je uvedené v návode na použitie).

### **2.2. Objednávka neregistrovaného užívateľa**

Neregistrovaný odberateľ vytvorí objednávku kliknutím na aktivačný link (potvrdenie objednávky), ktorý mu príde do e-mailovej schránky (ktorú zadáva pri vytváraní objednávky) po tom, čo vyplní potrebné údaje v objednávacom formulári. Na toto potvrdenie objednávky ma odberateľ čas 10 pracovných dní, po tomto časovom limite je objednávka automaticky stornovaná.

### **2.3. Zamedzenie nechceného nákupu**

Nie je možné vytvoriť objednávku jediným kliknutím, bez potvrdenia zámeru objednať tovar. Odberateľ má možnosť sa vrátiť zo sumáru objednávky a pokračovať v nakupovaní alebo inej činnosti bez objednania tovaru a služieb. Registrovaný užívateľ má možnosť stornovať už vytvorenú objednávku pokiaľ jej stav vybavovania je „čaká na spracovanie“.

### **2.4. Zrušenie objednávky zo strany dodávateľa**

Dodávateľ má právo neakceptovať objednávku, ak údaje vyplnené pri objednávaní tovaru objednávateľom sú podozrivé alebo nepravdivé. Dodávateľ má právo overiť si správnosť zadávaných údajov pred tým než akceptuje objednávku. O tom, či objednávku akceptuje alebo nie informuje odberateľa do dvoch pracovných dní.

## **3. Tovar a jeho cena**

### **3.1. Výber tovaru**

Odberateľ si vyberá tovar pomocou elektronického obchodu, kde môže okrem tovaru zvoliť množstvo, spôsob potlače, priložiť grafiku na potlač a ďalšie doplnkové služby podľa vlastného zväzenia. V prípade nejasností ho kontaktuje dodávateľ a upresňuje s ním detaily objednávky. Akákoľvek zmena ceny objednávky, ktorá vznikne upresnením objednávky musí byť odberateľom potvrdená písomne (emailom, kliknutím na akceptačný link v e-maily, faxom, poštou).

### **3.2. Cena tovaru**

Cenou za tovar, sa rozumie cena, ktorá bola platná v čase objednávky. Táto cena je uvedená pri vyobrazení výrobku, touto cenou sa myslí jednotková cena – cena za kus, ak priamo pri výrobku nie je uvedené inak. Všetky ceny v elektronickom obchode sú uvedené v Eurách bez DPH 20% . Ceny v cenníkoch potlače sú uvedené bez DPH. V cene tovaru nie sú zahrnuté služby, dopravné náklady alebo cena potlače. Tieto ceny sú uvedené v sumáre objednávky osobitne.

### **3.3. Zmena ceny**

Dodávateľ si vyhradzuje právo na zmenu ceny jednotlivých tovarov a služieb. Cena tovaru kupovaného opakovane môže byť rôzna pri jednotlivých nákupoch, odberateľ nemá právo požadovať stále tú istú cenu, ak nemá osobitnú dohodu s dodávateľom na nákup konkrétneho tovaru.

### **3.4. Zobrazenie výrobkov**

Fotografie jednotlivých výrobkov majú len informatívny charakter a nemusia zodpovedať skutočnosti. Týka sa to najmä detailov prevedenia a farebnosti jednotlivých výrobkov. Jednotlivé šarže toho istého výrobku môžu mať rôzny odtieň tej istej farby alebo môžu mať len približne rovnakú farebnosť.

## **4. Potlač a cena za potlač**

### **4.1. Potlač**

Potlačou sa myslí označenie výrobku logom, textom alebo iným grafickým motívom a to pomocou technológie na to určenej. V týchto VOP sa za potlač považuje aj gravírovanie, vyšívanie, či iné netlačiarenské označenie výrobkov, či ich obalov. Za potlač sa nepovažuje pôvodné označenie výrobkov, či ich obalov značkou ich výrobcu. Dodávateľ si vyhradzuje právo nepotlačiť výrobky akoukoľvek grafikou ktorú určí odberateľ a to najmä v prípade ak sa jedná o motívy chránené registrovanou známkou tretej strany, alebo motívy, ktoré sú v rozpore so zákonmi, etikou, či dobrými mravmi.

#### 4.2. Voľba potlače

Odberateľ si môže vybrať, či chce dodať tovar s potlačou alebo bez potlače. Pri výbere výrobku má možnosť výberu zo spôsobov potlače, ktoré sú pre daný výrobok vhodné. V prípade, že sa rozhodne pre potlač, môže priložiť k objednávke aj súbor s grafikou, ktorú chce mať na výrobku. Ak vzniknú nejasnosti zo strany dodávateľa, kontaktuje ohľadom potlače odberateľa, prípadne upravuje cenu za potlač, o čom informuje odberateľa.

#### 4.3. Cena za potlač

Cena za potlač vychádza z platných cenníkov dodávateľa, pričom zahŕňa všetky položky ovplyvňujúce cenu potlače. Cena za potlač je pri výrobku uvedená ako cena za potlač jedného kusu. V prípade, že sa jedná o opakovanú zákazku, môže byť cena za potlač nižšia (v cene nie je zahrnutá napr. príprava výroby), registrovaný odberateľ má možnosť oceniť si potlač osobitne pomocou funkcie „špeciálna cena“ v ponukách.

#### 4.4. Typická veľkosť potlače

Pod typickou veľkosťou potlače sa rozumie potláčaná plocha v cm<sup>2</sup> alebo plocha uvedená v podobe šírka krát výška. Táto plocha je parametrom výrobku a je vždy uvedená v detailných informáciách o výrobku. Ak chce odberateľ inú než typickú potlač, musí o to požiadať dodávateľa a to buď poznámkou v objednávke, e-mailom, telefonicky, alebo registrovaný odberateľ má možnosť použiť funkciu vypracovanie cenovej ponuky v ponukách. Všetky ceny za potlač uvedené pri výrobkoch vychádzajú z typickej veľkosti potlače, pre konkrétne výrobky

### 5. Odstúpenie od vybavenej objednávky

Ako kupujúci ste oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy v súlade s ust. § 7 zákona č. 102/2014 o ochrane kupujúceho pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru ako kupujúcim, ak Vám včas a riadne poskytneme informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3.

Tovar na vrátenie musí byť:

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

Ak sa rozhodnete vrátiť tovar podľa bodu 7 týchto Obchodných podmienok, ste povinný:

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

Po splnení podmienok podľa tohto bodu týchto Obchodných podmienok a po prevzatí vráteného tovaru sme ako predávajúci povinný:

- prevziať tovar naspäť
- vrátiť Vám v lehote najneskôr 14 dní odo dňa odstúpenia od vybavenej objednávky celú cenu zaplatenú za tovar, okrem poplatku za dopravu a poistenie.

V prípade nesplnenia niektorej z podmienok podľa tohto bodu Obchodných podmienok nebudeme akceptovať odstúpenie od vybavenej objednávky a tovar bude vrátený na Vaše náklady naspäť.

Ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak, nemôžete odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú: a) predaj tovaru zhotoveného podľa Vašich osobitných požiadaviek, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho b) 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

## 6. Záruky a reklamácie

Vybavovanie reklamácií sa riadi záručnými podmienkami konkrétneho tovaru, Obchodným zákonníkom a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a osobitnými predpismi. Záručná doba na všetok ponúkaný tovar v našom internetovom obchode je 24 mesiacov. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za chyby (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (priložená faktúra). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil.

Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, máte ako kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. My ako predávajúci sme povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Máte právo namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu veci, alebo ak sa chyba týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým nám ako predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby. Máme právo vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť poškodenú vec za bezchybnú, ak Vám to nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby ste vec mohli riadne užívať ako vec bez chyby, máte právo na výmenu veci alebo máte právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté Vám prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však nemôžete pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, máte právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Práva zo zodpovednosti za chyby sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec zakúpená. Práva zo zodpovednosti za chyby veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď ste ako kupujúci po skončení opravy boli povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Sme povinný Vám potvrdiť o tom, kedy ste právo uplatnili, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo jej častí) spôsobené používaním.

## 7. Reklamačný poriadok

Adresa pre uplatnenie reklamácie je SORETA-TAMPOPRINT s r. o. so sídlom Odborárska 23, Bratislava, 831 02. Reklamovaný tovar ste ako kupujúci povinný doručiť na reklamáciu pokiaľ je to možné v originálnom obale, s kópiou faktúry, dodacieho listu. Zároveň ste povinný spolu s tovarom zaslať aj popis závady.

Ak uplatníte reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba sme povinní Vás poučiť o Vašich právach podľa všeobecného predpisu, na základe Vášho rozhodnutia, ktoré z týchto práv si ako kupujúci uplatňujete, sme povinní určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, 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 máte ako kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.



Ak ste ako kupujúci reklamáciu výrobku uplatnili počas prvých 12 mesiacov od kúpy, máme právo ako predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Vás vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak uplatníte reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a my ako predávajúci sme ju zamietli, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môžete 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 znášame ako predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak ako kupujúci odborným posúdením preukážete našu zodpovednosť za závalu, môžete reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Ako predávajúci sme povinný Vám 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.

O uplatnení reklamácie sme povinní Vám vydať potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, sme ako predávajúci povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie Vám doručiť ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak ako kupujúci máte možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Ako predávajúci sme povinní o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

## **8. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

V súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov máte právo využiť možnosť riešiť svoj spor s nami ako predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Cieľom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi vami ako kupujúcim a nami ako predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona je pre účely týchto obchodných podmienok Slovenská obchodná inšpekcia.

Právo na alternatívne riešenie sporov zo zákona máte za predpokladu splnenia podmienok:

- a) ako kupujúci podáte návrh do jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede nami ako predávajúcim na vašu žiadosť o nápravu
- b) ak uplynula 30 dňová lehota odo dňa, kedy ste ako kupujúci odoslali predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal
- c) ak ste sa ako kupujúci pred podaním návrhu preukázateľne pokúsili vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim
- d) ak vyčísľiteľná hodnota sporu presahuje sumu 20,- €

**Bližšie informácie o alternatívnom riešení sporov zo zákona nájdete tu.**

**Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk).**

**Platforma pre riešenie sporov on-line je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>**