

V Bratislave, dňa 1.1.2024

Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti **GIS Slovakia s. r. o.** so sídlom Polianky 7/C, Dúbravka, 841 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO 55122914.

I. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj tovaru

- 1) **GIS Slovakia s. r. o.** so sídlom Polianky 7/C, Dúbravka, 841 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 55122914, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava, oddiel: Sro, vložka č. 167969/B, e-mail: info@gis-acoustic.com (ďalej len „predávajúci“) tvoria neoddeliteľnú súčasť každej kúpnej zmluvy, ktorá sa uzatvára pri predaji tovaru v prevádzkarni predávajúceho. Reklamačným poriadkom sa spravujú všetky reklamácie väd tovaru zakúpeného u predávajúceho kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom.
- 2) Tieto podmienky sa vzťahujú na úpravu zmluvných vzťahov medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknutých na základe medzi nimi písomne uzatvorenej kúpnej zmluvy. Kupujúci podpisom súčasne potvrdzuje, že sa s týmito zmluvnými podmienkami riadne oboznámil, že ich ustanovenia sú pre neho zrozumiteľné a že im rozumie.
- 3) Kúpna zmluva, vzájomné práva a povinnosti kupujúceho a predávajúceho ako aj otázky jej platnosti sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky. Na vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa v prípade, ak kupujúcim je spotrebiteľ, vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka (z.č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov) a ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa (z.č. č.250/2007 Z.z v znení neskorších predpisov). V prípade, ak kupujúcim nie je spotrebiteľ, spravujú sa zmluvné vzťahy Obchodným zákonníkom (z.č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov).
- 4) Spotrebiteľ je pre účely týchto podmienok a zmluvy fyzická osoba, ktorá pri nákupe tovaru nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 5) Miestom dodania tovaru je sídlo predávajúceho, ak sa predávajúci s kupujúcim výslovne nedohodol na inom mieste dodania. Dodanie na iné miesto, vynáška, montáž alebo dekorácie tovaru nie sú súčasťou kúpnej ceny. Vytvorenie podmienok pre prevzatie tovaru na dohodnutom mieste je povinnosťou kupujúceho.
- 6) Tovar dodáva predávajúci najneskôr v čase dohodnutom ako plánovaný termín dodania tovaru. Dodanie tovaru pred týmto termínom alebo postupné dodanie tovaru po častiach je prípustné (čiastkové dodávky), ak nie je výslovne dohodnuté inak.
- 7) Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho úplným zaplatením kúpnej ceny.
- 8) Predávajúci je ako podmienku účinnosti zmluvy oprávnený požadovať zálohu až do výšky 100% kúpnej ceny s DPH.
- 9) Na prevzatie tovaru je kupujúci oprávnený až po úhrade celej kúpnej ceny tovaru. Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný preukázať sa dokladom o zaplatení ceny tovaru. Tovar, ktorý je dostupný u predávajúceho, je povinný kupujúci prevziať do 5-ti pracovných dní od zaslania výzvy na prevzatie za podmienky jeho zaplatenia. V prípade neodobrania tovaru je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu poplatok za uskladnenie vo výške 0,1% z kúpnej ceny tovaru s DPH za každý i začatý deň omeškania. V prípade dojednania dodania tovaru na miesto určené kupujúcim, je kupujúci povinný zabezpečiť v dohodnutom termíne prístupovú cestu k miestu dodania a prevzatia tovaru.
- 10) Ak neuhradí kupujúci kúpnu cenu včas alebo iným spôsobom úplne zmarí dodanie tovaru, je povinný uhradiť predávajúcemu jednorazovú zmluvnú pokutu zodpovedajúcu 50% kúpnej ceny s DPH takéhoto tovaru.
- 11) Kupujúci je povinný tovar pri prevzatí rozbaľiť a riadne skontrolovať. Ak má tovar vady alebo nie je kompletný, je kupujúci povinný tieto skutočnosti uviesť na doklade o výdaji tovaru.
- 12) Kupujúci má možnosť zakúpený nepoužitý tovar vrátiť do 14 dní od prevzatia v prípade, že predloží nákupný doklad k tovaru a tovar je vrátený nepoškodený, nevyňatý z pôvodného obalu (teda nerozbalený a originálne zabalený) a kompletný. Možnosť výmeny tovaru sa nevzťahuje na nasledujúci tovar: tovar vyrobený na zákazku, tovar objednaný z katalógu, použitý tovar, tovar z výpredaja a zľavnený tovar

s vadami. V prípade, ak kupujúci zabezpečil za úhradu odvoz tovaru na výmenu, nemá pri využití možnosti vrátiť tovar podľa tohto odseku voči predávajúcemu nárok na náhradu takto ním platenej ceny dopravy. Kupujúci doručí zakúpený tovar na adresu sídla spoločnosti Polianky 7/C, Dúbravka, 841 01 Bratislava, Slovenská republika, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

- 13) Kupujúci je oprávnený od zmluvy písomne odstúpiť v čase od jej uzatvorenia do momentu dodania tovaru za podmienky zaplatenia odstúpeného vo výške 50% z ceny tovaru s DPH. Odstupné zúčtuje predávajúci oproti zloženej zálohe ku dňu doručenia odstúpenia. V prípade, ak zložená záloha nepokrýva odstupné v plnej výške, je kupujúci povinný doplatiť rozdiel v lehote najneskôr do 7 dní. Odstúpenie nadobudne účinnosť až zaplatením odstúpeného v plnej výške.

II. Reklamačný poriadok

- 1) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri jeho prevzatí zákazníkom. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú aj počas plynutia záručnej doby. Pri veciach, ktoré podliehajú rýchlej skaze, zodpovedá predávajúci len za vady, ktoré má vec pri prevzatí zákazníkom.
- 2) Kupujúci je povinný tovar pri jeho prevzatí (dodaní) riadne skontrolovať a uplatniť prípadné zjavné zistené vady u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 3) Kupujúci je pri používaní tovaru povinný dodržiavať všeobecne známe a zavedené pravidlá užívania ako aj podmienky stanovené pre použitie tovaru uvedené v záručnom liste, návode na používanie, pokynoch výrobcu či iných obdobných dokumentoch. Ak sa po dobu trvania záručnej doby prejaví na tovare vada, kupujúci má právo vadu reklamovať.
- 4) Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
- 5) Ak sa jedná o tovar krátkodobej trvanlivosti platí ako záručná doba lehota spotreby uvedená na tovare alebo jeho obale.
- 6) Ak ide o použitú vec trvá záručná doba 12 mesiacov ak nebolo výslovne dohodnuté inak.
- 7) Vyhlásením v záručnom liste alebo verejným prísľubom môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah zákonnej záruky, a to aj len na niektorú časť či súčasť tovaru. V záručnom liste si predávajúci vyhradzuje určiť podmienky a rozsah tejto záruky.
- 8) Práva zo zodpovednosti za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka zanikajú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 9) Zo zodpovednosti predávajúceho za vady sú vylúčené vady:
 - ktoré vznikli nesprávnym užívaním, skladovaním, ošetrovaním, údržbou, nesprávnym alebo nevhodným zásahom do tovaru alebo mechanickým či iným obdobným poškodením či pôsobením prírodných síl,
 - o ktorých kupujúci pri kúpe a prevzatí veci vedel, resp. bol na ne výslovne upozornený,
 - pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny,
 - ktoré sú spôsobené opotrebením v dôsledku používania alebo v dôsledku prirodzených zmien materiálu,
 - ktoré vyplývajú z povahy výrobku, ktorého funkčnosť je časovo alebo inak obmedzená,
 - pri použití tovaru vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením,
 - ktoré zákazník spôsobil sám, ktoré boli spôsobené neoprávneným a neodborným zásahom.
- 10) Vadou tovaru nie je obvyklý farebný alebo štruktúrny rozdiel u prírodných či textilných materiálov, lakovaných plôch, typické vlastnosti dreva vrátane ich vône alebo drobné odchýlky rozmerov v rámci prípustnej alebo obvyklej tolerancie.
- 11) Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu u predávajúceho v jeho sídle, ktorejkoľvek prevádzke alebo elektronicky (e-mail: info@gis-acoustic.com).
- 12) Pri uplatnení reklamácie podávanej osobne je kupujúci povinný predložiť doklad o zakúpení tovaru alebo inak hodnoverne preukázať, že tovar kúpil od predávajúceho. V prípade reklamácie uplatnenej elektronicky je kupujúci povinný riadne uviesť všetky predpísané údaje formulára pre reklamáciu uverejnené na webových stránkach predávajúceho.
- 13) Ak uplatní reklamáciu kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, poverený zamestnanec poučí spotrebiteľa o jeho právach a na základe jeho rozhodnutia, ktoré z týchto práv uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní a v odôvodnených prípadoch, najmä, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu veci, do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 14) Po uplatnení reklamácie osobne vydá predávajúci bezprostredne potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu elektronickou cestou, doručí predávajúci na ním uvedenú mailovú adresu takéto potvrdenie bez zbytočného odkladu.

- 15) Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu všetku vhodnú a potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie. Kupujúci je povinný tak najmä strpieť sprístupnenie alebo odovzdanie reklamovaného tovaru podľa pokynov predávajúceho. Po dobu omeškania kupujúceho s plnením tejto povinnosti nie je predávajúci v omeškaní s vybavením reklamácie.
- 16) Práva zo zodpovednosti za vady prislúchajú kupujúcemu v závislosti od toho, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná.
- 17) Pri odstrániteľných vadách tovaru, má zákazník právo, aby mu bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu na svoje náklady odstrániť. Predávajúci môže aj v prípade odstrániteľnej vady vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný.
- 18) Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez väd, má zákazník právo na výmenu tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu v prípade, ak je vada síce odstrániteľná, ale pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady), nemôže zákazník vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 19) Pri výmene veci za novú je kupujúci povinný vrátiť predávajúcemu pôvodne dodaný tovar.
- 20) Ak má tovar vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, a ak ide o vec predávanú za nižšiu cenu alebo o vec použitú, má kupujúci miesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
- 21) Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - ukončením opravy a umožnením prevzatia,
 - umožnením výmeny tovaru,
 - vrátením kúpnej ceny tovaru alebo výzvou na jej prevzatie,
 - poskytnutím primeranej zľavy z ceny veci,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 22) V prípade, ak tovar bol pri kúpe na žiadosť a objednávku zákazníka individuálne upravovaný, alebo spracovaný poskytnutím príslušnej osobitnej služby, podľa aktuálnej ponuky predávajúceho, zákazník pri uplatnení reklamácie má právo určiť, že nežiada o poskytnutie takejto úpravy či spracovania vo vzťahu k vymieňanému tovaru alebo jeho časti, inak sa má za to, že je predávajúci na takúto úpravu alebo spracovanie povinný. V takomto prípade sa následné poskytnutie takejto služby a realizácia tejto úpravy alebo spracovania nezapočítava do doby vybavenia reklamácie, nie však viac ako po dobu 15 dní.
- 23) Ak je reklamácia vybavená opravou tovaru, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy bolo kupujúcemu umožnené po skončení opravy si vec prevziať, a to aj v prípade, že tak neurobil. Ak je reklamácia vybavená výmenou, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia novej veci.
- 24) Ak kupujúci uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy veci, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V takom prípade predávajúci poskytne kupujúcemu kópiu výsledku odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, môže zákazník zaslať tovar sám na odborné posúdenie. Ak kupujúci preukáže výsledkom odborného posúdenia zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova.
- 25) Predávajúci vydá zákazníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie, v ktorom uvedie spôsob jej vybavenia.
- 26) V prípade, ak si kupujúci náhradný diel poskytnutý ako vybavenie reklamácie neprevezme najneskôr v posledný deň lehoty na prevzatie veci určenej predávajúcim vo výzve na prevzatie veci, ktorá nesmie byť kratšia ako 90 dní má sa za to, že reklamácia bola riadne vybavená a že kupujúci sa takéhoto plnenia platne vzdal.
- 27) Kupujúci má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením reklamácie, toto právo treba uplatniť u predávajúceho najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia lehoty pre uplatnenie väd, inak právo zanikne.
- 28) Tento reklamačný poriadok je zverejnený na viditeľnom mieste v sídle spoločnosti, každej prevádzke a na jeho webovej stránke. Týmto si predávajúci plní povinnosť riadne informovať spotrebiteľov podľa § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 29) Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27 (<http://www.soi.sk/...h-sporov.soi>) alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.economy.gov.sk/...skych-sporov>). Spotrebiteľ taktiež môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu riešenia sporov online, zriadenú Európskou Komisiou, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 30) Predávajúci je oprávnený vykonať úpravy a zmeny reklamačného poriadku jeho uvedením do súladu s príslušnými neskôr vydanými právnymi predpismi. Na práva a povinnosti spojené s uplatnením reklamácie sa vždy vzťahuje reklamačný poriadok, ktorý bol platný a účinný v čase kúpy veci (uzavretia kúpnej zmluvy).
- 31) Ustanovenia tohto reklamačného poriadku platia výlučne v prípade, ak kupujúcim je spotrebiteľ. V ostatných prípadoch sa na práva a povinnosti kupujúceho z vad tovaru vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
- 32) V prípade, ak kupujúci poskytne predávajúcemu mailovú adresu, vyjadruje tým svoj platný a neodvolateľný súhlas, aby akákoľvek komunikácia, vrátane takej, pre ktorú je predpísaná alebo týmto reklamačným poriadkom predpokladaná písomná forma, prebiehala s použitím elektronických správ doručovaných na takto poskytnutú adresu.

III. Ochrana osobných údajov

- 1) Osobné údaje fyzických osôb (ďalej len „dotknutých osôb“) spracúva GIS Slovakia s.r.o., IČO: 55122914, Polianky 7/C, Dúbravka, 841 01 Bratislava, Slovenská republika (predávajúci). Kontaktné údaje na zodpovednú osobu predávajúceho: e-mail: gdpr@gis-acoustic.com. Pri spracúvaní osobných údajov predávajúci postupuje podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa ruší smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Predávajúci ako správca osobných údajov plne rešpektuje právo na ochranu súkromia a osobných údajov a osobné údaje spracováva na legitímne účely a iba na základe preukázateľného právneho dôvodu na spracovanie osobných údajov v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Spracovávané osobné údaje sú vždy primerané, relevantné a obmedzené len na nevyhnutný rozsah vo vzťahu k účelu spracovania. Osobné údaje sú v podobe umožňujúcej identifikáciu údajov daného subjektu uložené iba počas doby, ktorá nie je dlhšia, než je nevyhnutné na účely, na ktoré sú spracovávané. Predávajúci osobné údaje spracováva iba spôsobom, ktorým zabezpečí náležitú ochranu osobných údajov, vrátane ich ochrany pomocou vhodných technických alebo organizačných opatrení pred neoprávneným či protiprávnym spracovaním a pred náhodnou stratou, zničením alebo poškodením.
- 2) Bez súhlasu spracováva predávajúci osobné údaje na nasledujúce účely: na splnenie kúpnej zmluvy s kupujúcim týkajúcej sa predaja tovaru a služieb, vrátane doručenia tovaru a riešenia práv zo zodpovednosti za chyby, či uskutočnenie opatrení správcom pred uzavretím takejto zmluvy; na plnenie verejnoprávných povinností spoločnosti a pre obchodné oznámenia týkajúce sa vlastných výrobkov a služieb na kontaktné údaje zákazníkov získané v súvislosti s predajom produktu alebo služby (zákaznícka výnimka). Poverenec na ochranu osobných údajov nie je vymenovaný.
- 3) Osobné údaje spracovávané spoločnosťou predávajúceho môžu byť sprístupnené nasledujúcim subjektom: v prípade niektorých činností predávajúci spolupracuje s externými subjektmi („spracovateľmi“), ktorí pre neho osobné údaje spracovávajú. Spracovatelia spracovávajú osobné údaje vždy na základe spracovateľskej zmluvy.
- 4) Predávajúci osobné údaje dotknutej osoby neprenáša mimo EÚ ani do medzinárodných organizácií a neuskutočňuje automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania. Okrem odvolania súhlasu (ak je spracovanie osobných údajov uskutočňované na základe súhlasu) má dotknutá osoba právo požadovať od predávajúceho prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, a získať ich kópiu, právo na opravu, zmenu alebo vymazanie osobných údajov alebo obmedzenie spracovania, právo na obmedzenie spracovania osobných údajov, právo namietať proti spracovaniu osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov, právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je pre územie Slovenskej republiky Úrad na ochranu osobných údajov (www.dataprotection.gov.sk).