

# Všeobecné obchodné podmienky

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Tento dokument (ďalej len „VOP“) obsahuje práva a povinnosti spoločnosti Szabados Martin e.v. (ďalej len „Poskytovateľ“, „zhotoviteľ“) a zákazníka (ďalej len „Zákazník“, „spotrebiteľ“, „užívateľ“, „objednávateľ“, „kupujúci“), ktorý využíva elektronické obchodné služby poskytované Poskytovateľom prostredníctvom webovej stránky <https://kupola.sk/> (ďalej len „webová stránka“, „webshop“, „internetový obchod“); spoločne ďalej len „Zmluvné strany“.

Tieto VOP sa vzťahujú na všetky elektronické obchodné služby poskytované na území Maďarska prostredníctvom internetového obchodu <https://kupola.sk/>. Nákup v internetovom obchode sa riadi zákonom CVIII z roku 2001 o určitých otázkach elektronických obchodných služieb a služieb informačnej spoločnosti (Ekertv.).

Tento dokument nie je registrovaný, uzatvára sa výlučne v elektronickej forme, nepovažuje sa za písomnú zmluvu, neodkazuje na žiadny etický kódex a je vyhotovený v maďarskom jazyku. V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa prevádzky webového obchodu, procesu objednávky alebo doručenia nás kontaktujte na nižšie uvedených kontaktných údajoch. Tieto VOP sú nepretržite prístupné na webovej stránke a je možné ich stiahnuť z adresy: [https://kupola.sk/shop\\_help.php?tab=terms](https://kupola.sk/shop_help.php?tab=terms).

#### 1. Údaje o poskytovateľovi služby

##### 1.1. Údaje o poskytovateľovi služby

Názov spoločnosti	Szabados Martin e.v.
Sídlo:	1083 BUDAPEST, PRÁTER UTCA 59
Korešpondenčná adresa:	1083 BUDAPEST, PRÁTER UTCA 59
Číslo v obchodnom registri:	57529565
Registrujúci súd:	NAV
DIČ (daňové identifikačné číslo):	59486424-2-42
Zástupca:	SZABADOS MARTIN
Telefón:	+36705564500
E-mail:	info@kupola.sk
Jazyk zmluvy:	slovenský

##### 1.2. Údaje o poskytovateľovi hostingu:

Názov:	UNAS Online Kft.
Sídlo:	9400 Sopron, Kőszegi út 14.
E-mailová adresa:	unas@unas.hu

#### 1. Všeobecné ustanovenia

2.1. Na otázky, ktoré nie sú upravené v tomto Nariadení, ako aj na výklad tohto Nariadenia sa vzťahuje maďarské právo, najmä zákon č. V z roku 2013 o Občianskom zákonníku („Ptk.“), zákon č. CVIII z roku 2001 o určitých otázkach elektronických obchodných služieb a služieb informačnej spoločnosti („Elker. tv.“), ako aj nariadenie vlády č. 45/2014. (II. 26.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľom a podnikateľom. Záväzná ustanovenia príslušných právnych predpisov sú pre zmluvné strany záväzná aj bez osobitnej dohody.

2.2. Toto Nariadenie nadobúda účinnosť 2. februára 2026 a zostáva v platnosti až do jeho odvolania. Zmeny zverejní Poskytovateľ na webovej stránke v čase ich nadobudnutia účinnosti. Zmena nadobúda účinnosť jej zverejnením a od tohto okamihu je záväzná pre Poskytovateľa aj pre Užívateľa. Zmeny nemajú spätný účinok a neovplyvňujú už uzatvorené zmluvy.

2.3. Poskytovateľ si vyhradzuje všetky práva týkajúce sa webovej stránky, jej častí, obsahu zverejneného na stránke a šírenia webovej stránky. Po nadobudnutí účinnosti zmenených VOP Užívateľ svojím prvým prihlásením výslovne akceptuje nové podmienky, ktoré sa naňho od tohto momentu záväzne vzťahujú. Pokiaľ Užívateľ nesúhlasí so zmenenými VOP, môže svoju registráciu kedykoľvek zrušiť. Úmysel zrušiť registráciu oznámte e-mailom na adresu [info@kupola.sk](mailto:info@kupola.sk). Zrušením registrácie zmluva zaniká.

2.4. Internetový obchod [kupola.sk](https://kupola.sk/) prevádzkuje a udržiava sa v Maďarsku. Keďže stránka je prístupná aj z iných krajín, Zákazník výslovne berie na vedomie, že v právnych vzťahoch medzi Zákazníkom a Poskytovateľom je rozhodným právom maďarské právo. V prípade sporu sa Zákazník a Poskytovateľ podrobujú výlučnej právomoci Okresného súdu Budapešť II. a III. obvodu alebo v prípadoch patriacich do pôsobnosti súdu vyššieho stupňa Krajského súdu v Székesfehérvári. (dohoda o výlučnej príslušnosti) Tieto VOP nemajú vplyv na právo spotrebiteľov riešiť spor pred súdom príslušným podľa ich miesta bydliska podľa pravidiel občianskeho súdneho poriadku.

2.5. Údaje uvedené na webovej stránke nemusia byť platné v iných krajinách. V niektorých lokalitách môže byť ich používanie alebo samotné prezeranie zakázané. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne prípady, keď niekto pristupuje na stránku z miesta, kde je jej používanie alebo obsah v rozpore s miestnymi právnymi predpismi.

2.6. Užívateľ výslovne berie na vedomie, že služba funguje na princípe „ako je“ a „ako je dostupná“.

2.7. Jazyk zmluvy, ktorá vznikne potvrdením objednávky, je maďarský.

#### 1. Výkladové ustanovenia

3.1. *Spotrebiteľ: fyzická osoba, ktorá koná mimo rozsahu svojej profesie, samostatného zamestnania alebo podnikateľskej činnosti.*

3.2. Služba: služba dostupná na webovej stránke [kupola.sk](https://kupola.sk/), ktorá zahŕňa objednávanie produktov v kategóriách: elektronika, dom a záhrada, šport a voľný čas, krása a zdravie.

3.3. Prevádzkovateľ/Poskytovateľ: poskytovateľ webovej stránky [kupola.sk](https://kupola.sk/), ktorého údaje sú uvedené v bode 1.

3.4. Používateľ: návštevník, objednávateľ alebo kupujúci na webovej stránke.

#### 1. Registrácia

4.1. Zákazník registráciou na Webovej stránke vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a s Podmienkami ochrany osobných údajov zverejnenými na Webovej stránke, akceptuje ich a súhlasí so spracovaním údajov uvedeným v Oznámení o ochrane osobných údajov.

4.2. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za oneskorenie pri doručení alebo za iné problémy a chyby spôsobené nesprávnou alebo nepresne zadanými údajmi zo strany Zákazníka. Rovnako nezodpovedá za škody vzniknuté z dôvodu zabudnutého hesla alebo za sprístupnenie hesla neoprávneným osobám z iných dôvodov, ktoré nie sú spôsobené Poskytovateľom. Po prihlásení má Zákazník možnosť zmeniť svoje predtým zadané údaje, ktoré môžu ovplyvniť aj údaje aktívnych objednávok. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody alebo chyby spôsobené zmenou údajov vykonanou Zákazníkom.

4.3. Postup registrácie:

- Kliknite na tlačidlo „Profil“ v pravom hornom rohu.
- Vyplňte svoje osobné údaje do zadaných polí.
- Polia označené „\*“ sú povinné pre platnú registráciu.
- Pri zadávaní dátumu narodenia použite tento formát: [RRRR-MM-DD]
- Po vyplnení polí kliknite na tlačidlo „Registrácia“.

4.4. Registráciu identifikuje e-mailová adresa, t. j. každá e-mailová adresa sa môže zaregistrovať len raz. Registrácia neznamená žiadny záväzok!

4.5. Vzhľadom na to, že niektoré produkty predávané na stránke možno odovzdať len osobe, ktorá dovŕšila vek 14 rokov, a pri doručovaní týchto produktov sa doručovateľ musí presvedčiť o totožnosti príjemcu, žiadame Zákazníkov, aby svoje údaje uvádzali pravdivo a presne. Produkt, na ktorý sa vzťahujú vekové obmedzenia, si objednáte výlučne pre seba, a pri jeho prevzatí postupujte osobne alebo prostredníctvom splnomocnenej osoby.

4.6. Ak registrovaný zákazník zabudol svoje heslo, môže použiť pripomienku hesla. Ak Zákazník zadá svoju registrovanú e-mailovú adresu, Poskytovateľ mu zašle e-mailom kroky potrebné na vygenerovanie nového hesla.

1. Rozsah dostupných produktov na zakúpenie

5.1 Produkty dostupné na zakúpenie nájdete v tematicky zoradených kategóriách internetového obchodu Kupola. Informácie o produktoch (vrátane názvu produktu, väčšej fotografie, určenia, použitia, ceny, využiteľnosti, a ak sa na ne vzťahuje zákonná alebo dobrovoľná záruka, tak aj informácie o nej, ako aj ďalšie informácie) sú uvedené po kliknutí na fotografiu produktu vedľa jeho obrázka.

5.2 Ceny zobrazené pri produktoch zahŕňajú zákonom stanovenú DPH, ale nezahŕňajú poplatok za doručenie. Samostatný poplatok za balenie sa neúčtuje.

5.3 V internetovom obchode Poskytovateľ uvádza názov produktu a zobrazuje fotografiu produktov. Ak chcete získať podrobnejšie informácie o produkte, kliknite na obrázok produktu alebo na tlačidlo „podrobnosti“. Tým sa dostanete na stránku produktu, kde nájdete podrobnejší popis. Informácie o podstatných vlastnostiach produktu vychádzajú z informácií poskytnutých držiteľom maďarského povolenia na uvedenie produktu na trh. Tieto informácie boli oznámené prevádzkovateľovi stránky spoločnosťou oprávnenou uviesť produkt na trh, a prevádzkovateľ ich sprístupňuje v rozsahu potrebnom pre nákup. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah týchto informácií, za ich pravdivosť zodpovedá výlučne výrobca produktu.

5.4 Napriek maximálnej snahe Poskytovateľa sa môže stať, že fotografia produktu zobrazená na stránke sa líši od vzhľadu produktu v balení, to však neznamená, že sa líšia jeho zložky. Balenie produktu môže byť uvedené v popise aj na fotografii, avšak ak sa líši od označenia v názve produktu, rozhodujúce je označenie. Niektoré zobrazené fotografie produktov slúžia len na ilustráciu, v takom prípade Poskytovateľ túto skutočnosť uvedie pri obrázku.

5.5 Ak potrebujete viac informácií o kvalite, základných vlastnostiach, použití alebo využiteľnosti akéhokoľvek tovaru v internetovom obchode, ako sú uvedené na stránke, kontaktujte prosím nášho zástupcu uvedeného v bode 1 alebo využite niektorý z komunikačných kanálov stránky.

5.6 Akciové produkty sa zvyčajne nachádzajú v červenej sekcii „Akcie“ v hornom menu, v moduli „daily deal“, v posuvníku alebo pod záložkou „Akcia“. Tieto produkty sa spravidla zobrazujú aj na úvodnej stránke. Používateľ výslovne berie na vedomie, že umiestnenie akciových produktov sa môže meniť.

5.7 Napriek všetkej starostlivosti Poskytovateľa sa môže stať, že na stránke internetového obchodu sa objaví chybná cena, najmä zjavne nesprávna cena, ktorá sa výrazne líši od bežne známej, všeobecne akceptovanej alebo odhadovanej ceny produktu, prípadne cena „0“ Ft alebo „1“ Ft v dôsledku systémovej chyby. V takom prípade Poskytovateľ nie je povinný dodať produkt za chybnú cenu, ale môže ponúknuť jeho dodanie za správnu cenu, pričom Zákazník môže na základe tejto informácie od objednávky odstúpiť.

5.8 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za chybnú uvedenú cenu, a to ani v prípade systémovej chyby alebo zjavnej chyby, kedy cena výrazne odlišuje od obvyklej trhovej hodnoty. V prípade chybné ceny existuje nápadný nepomer medzi skutočnou a uvedenou cenou, ktorý by si priemerný spotrebiteľ mal okamžite všimnúť. Podľa zákona č. V z roku 2013 o Občianskom zákonníku zmluva vzniká vzájomným a zhodným prejavom vôle zmluvných strán. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na podmienkach zmluvy, t. j. ak chýba vzájomný a zhodný prejav vôle, zmluva nie je platne uzatvorená, a teda z nej nevyplývajú žiadne práva a povinnosti. Na tomto základe objednávka potvrdená za chybnú cenu sa nepovažuje za zmluvu. V takýchto prípadoch Poskytovateľ nie je povinný dodať produkt za chybnú cenu uvedenú na webovej stránke. V prípade chybné ceny Poskytovateľ ponúkne možnosť nákupu produktu za reálnu cenu, na základe čoho sa Užívateľ môže rozhodnúť, či si produkt za túto cenu objedná, alebo objednávku bez akýchkoľvek negatívnych právnych následkov zruší.

1. POSTUP OBJEDNÁVKY

6.1. Vstúpte do internetového obchodu

- Ak ste sa ešte nezaregistrovali podľa bodu 3 VOP, zaregistrujte sa.
- Ak ste sa už zaregistrovali, kliknite na tlačidlo „PRIHLÁSENIE“ v pravom hornom rohu.
- Zadajte e-mailovú adresu a heslo, potom kliknite na tlačidlo „PRIHLÁSENIE“.

6.2. Vyberte si vhodný produkt/produkty

- V hornom menu nájdete kategórie produktov.
- Kliknite na vybraný produkt, jeho podrobný popis si môžete prečítať kliknutím na tlačidlo „podrobnosti“
- Vedľa fotografie produktu nájdete jeho úplnú cenu, prípadne aj akciovú cenu.

6.3. Zadajte množstvo.

- V poli s cenou produktu môžete zadať požadované množstvo, ktoré je možné upraviť aj v neskorších krokoch.

6.4. Vložte produkt do košíka.

- Kliknite na tlačidlo „DO KOŠÍKA“.

6.5. Košík

- Obsah košíka si môžete pozrieť kliknutím na tlačidlo „KOŠÍK“ v pravom hornom rohu.
- Podrobný náhľad košíka dosiahnete kliknutím na tlačidlo „ZOBRAZIŤ KOŠÍK“.
- Ak si želáte pridať ďalší produkt, kliknite na tlačidlo „POKRAČOVAŤ V NÁKUPE“.
- Ak chcete objednať viac alebo menej kusov niektorého produktu, upravte množstvo v príslušnom poli pod „množstvo“. Po nastavení kliknite na tlačidlo „AKTUALIZOVAŤ“ vedľa množstva.
- Ak chcete odstrániť produkt z košíka, kliknite na tlačidlo „odstrániť“ alebo v podrobnom náhľade na ikonu koša na konci riadku.

- Po konečnom potvrdení obsahu KOŠÍKA kliknite na tlačidlo „POKRAČOVAŤ K POKLADNI“ vpravo.

6.6. Odoslanie objednávky s prihlásením, registráciou alebo bez registrácie

- Vyberte si jednu z 3 možností:

1) Prihlásenie: Ak ste sa už predtým zaregistrovali, kliknite na odkaz „Kliknite sem pre prihlásenie!“ a prihláste sa zadaním e-mailovej adresy a hesla.

2) Registrácia: Ak ste sa ešte nezaregistrovali, môžete tak urobiť podľa bodu 3 VOP, alebo zadajte svoje údaje v pokladni a nastavte si heslo – týmto krokom sa zároveň automaticky zaregistrujete v internetovom obchode.

3) Odoslanie objednávky bez registrácie: Ak ste sa ešte nezaregistrovali a chcete objednávku odoslať bez registrácie, pred odoslaním objednávky odstráňte zaškrtnutie poľa „registrujem sa“ v pokladni.

o Ak si želáte upraviť obsah košíka, kliknite na tlačidlo „SPÄŤ“.

o Ak sú vaše údaje správne, pokračujte zadaním fakturačných údajov.

6.7. Zadanie fakturačných a dodacích údajov.

- Vyplňte polia v sekcii „Fakturačné údaje“ správne. Dbajte, prosím, na presnosť a dodržanie formálnych požiadaviek.

- Ak je fakturačná adresa rovnaká ako dodacia, označte políčko „Dodacia adresa je rovnaká ako fakturačná adresa“.

- Ak si želáte upraviť predchádzajúce údaje alebo obsah košíka, kliknite na tlačidlo „SPÄŤ“.

- Ak sú údaje správne, pokračujte zadaním dodacej adresy.

6.8. Spôsoby dopravy a platby.

- V poli „Spôsob dopravy“ vyberte požadovaný spôsob doručenia.

- V poli „Platba“ vyberte požadovaný spôsob platby.

- Ak si želáte upraviť predchádzajúce údaje alebo obsah košíka, kliknite na tlačidlo „SPÄŤ“.

- Ak sú údaje správne, pokračujte zadaním prípadného zľavového kódu alebo zobrazením zhrnutia objednávky.

6.9. Zhrnutie objednávky.

- Skontrolujte a prezrite si zhrnutie vašej objednávky.

- Do poľa „Poznámka“ môžete zadať poznámku týkajúcu sa objednávky.

- Ak si želáte upraviť predchádzajúce údaje alebo obsah košíka, kliknite na tlačidlo „SPÄŤ“.

- Ak sú všetky údaje správne, kliknite na tlačidlo „ODOSLAŤ OBJEDNÁVKU“.

6.10. Automatický e-mail.

- Čoskoro dostanete automatický e-mail so zhrnutím objednávky.

- Tento e-mail si, prosím, uschovajte, obsahuje číslo vašej objednávky.

6.11. ĎAKUJEME ZA VAŠU OBJEDNÁVKU!

#### 1. INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA OBJEDNÁVKY

7.1. Kliknutím na tlačidlo „DO KOŠÍKA“ si používateľ môže vybrať produkt(y), ktoré si chce objednať. Na konci objednávkového procesu podrobne popísaného v bode 5 (po zadaní požadovaných údajov, kontrole údajov, prípadnej oprave chýb, zhrnutí objednávky a jej kontrole) kliknutím na tlačidlo „ODOSLAŤ OBJEDNÁVKU“ používateľ zadáva objednávku, ktorá sa považuje za ponuku.

7.2. Poskytovateľ po prijatí ponuky bezodkladne, najneskôr však do 48 hodín, zašle Objednávateľovi automatické potvrdzujúce e-mailové oznámenie, ktoré ho informuje o tom, že jeho objednávka bola prijatá. Tento potvrdzujúci e-mail obsahuje súhrn objednávky, teda objednané produkty, ich kúpnu cenu, spôsob platby, dodaciu lehotu, spôsob prevzatia produktu, náklady na doručenie a poradové číslo objednávky (číslo objednávky) generované poskytovateľom. Potvrdením sa ponuka považuje za prijatú. Objedávka a jej potvrdenie sa považujú za doručené poskytovateľovi, resp. objednávateľovi, keď sa stanú pre neho prístupnými. Ak potvrdenie objednávky nepríde do 48 hodín, spotrebiteľ je oslobodený od záväznosti ponuky.

7.3. Poskytovateľ sa zaväzuje zmluvu splniť spôsobom uvedeným v potvrdení a s produktmi tam uvedenými. O dodaní náhradného produktu sa zmluvné strany môžu dohodnúť osobitne. Kúpnu cenu je objednávateľ povinný zaplatiť z vlastných zdrojov, poskytovateľ neposkytuje spotrebiteľský úver a nie je možné využiť ani úver na nákup tovaru.

7.4. *Spotrebiteľa informujeme, že odoslanie objednávky je spojené s povinnosťou platby.*

7.5. *Oprava chýb pri zadávaní údajov: Používateľ môže pred dokončením objednávkového procesu vždy prejsť späť do predchádzajúcej fázy, kde môže upraviť zadané údaje.*

*S radosťou upozorňujeme našich zákazníkov, že ak je objednávka odoslaná s fakturačnými údajmi zadanými omylom zo strany zákazníka a na ich základe je vystavená faktúra, žiadosti o zmenu, ktoré dorazia do maximálne 10 pracovných dní od vystavenia faktúry, vieme spracovať.*

*Ak zákazník zadá údaje nesprávne z vlastnej viny, žiadosti o zmenu faktúry podané po uplynutí 10 pracovných dní nemôžeme spracovať.*

7.6. Používateľ po odoslaní objednávky dostane potvrdenie e-mailom. Ak toto potvrdenie nedorazí k používateľovi v primeranom čase vzhľadom na povahu služby, najneskôr však do 48 hodín, používateľ je oslobodený od záväznosti ponuky alebo zmluvného záväzku.

Poskytovateľ vylučuje zodpovednosť za potvrdenie, ak nebolo doručené včas z dôvodu, že používateľ pri registrácii zadal nesprávnu e-mailovú adresu, alebo jeho e-mailová schránka bola preplnená a preto nemohla prijať správu.

#### 1. PLATOBNÉ PODMIENKY A PREVZATIE

8.1. Úhrada ceny produktu v závislosti od spôsobu doručenia môže prebehnúť nasledovne:

- Pri prevzatí tovaru (na dobierku)

- Online platbou platobnou kartou (cez Barion):

Barion Smart Gateway je plne domáci, na bankách nezávislý platobný systém určený na prijímanie platieb platobnými kartami a elektronickými peniazmi. Okrem bezkonkurenčných cien ponúka množstvo inovatívnych funkcií. Jeho používanie je ešte pohodlnejšie po jednoduchej registrácii, ktorá zaberie len jednu minútu. Vďaka bezpečnému systému s certifikáciou PCI DSS, ktorý uchováva čísla platobných kariet, stačí na platbu zaregistrovaný e-mail a heslo – nie je potrebné opätovne zadávať údaje o karte. Webové rozhranie Barion ponúka prehľadné reporty, možnosť exportu a mesačné výpisy, ktoré uľahčujú obchodné procesy a oficiálne zúčtovanie. Transakcie prebiehajú v reálnom čase a všetky pohyby je možné sledovať aj prostredníctvom mobilnej aplikácie. Používatelia Barionu môžu pomocou bezplatnej aplikácie platiť mobilom v čoraz väčšom počte obchodov a gastro prevádzok – bez potreby hotovosti alebo platobnej karty. Bezpečnosť na úrovni banky je garantovaná dohľadom Národnej banky Slovenska (licencia NBS: H-EN-I-1064/2013). Ochranu pred zneužitím platobnej karty riešime flexibilne a férovo.

#### 1. LEHOTA DORUČENIA:

9.1. Lehota doručenia je najviac 10 pracovných dní od prijatia objednávky, pokiaľ tovar je na sklade. Ak tovar nie je na sklade, zmluvné strany sa telefonicky a/alebo e-mailom dohodnú na predpokladanom termíne doručenia. V prípade platby prevodom alebo online platbou kartou sa lehota 10 pracovných dní počíta od pripísania kúpnej ceny na bankový účet Poskytovateľa.

#### 1. PREVZATIE TOVARU

10.1. Používateľ si môže vybrať z nasledovných spôsobov doručenia:

- Pick Pack Pont

- Doručenie kuriérom na adresu
- Osobné prevzatie

Podrobné informácie o spôsoboch a podmienkach doručenia a prevzatia nájdú na stránke kupola.sk v časti „doručenie“.

10.2. Pri prevzatí tovaru je Zákazník povinný skontrolovať, či sa produkty uvedené na faktúre zhodujú s obsahom balíka. V prípade, že produkt uvedený na faktúre sa v balíku nenachádza, Zákazník je povinný svoju reklamáciu uviesť písomne na faktúru.

10.3. Objednávateľ je povinný skontrolovať neporušenosť balíka pri doručení, pri prevzatí, pred kuriérom. V prípade poškodenia balíka musí Objednávateľ uviesť výhradu v dodacom liste a prevzatie balíka odmietnuť. V takom prípade je Objednávateľ povinný bezodkladne kontaktovať Poskytovateľa. Ak Objednávateľ poškodený balík prevezme, Poskytovateľ neakceptuje dodatočné reklamácie. Prevzatie balíka bez vonkajšieho poškodenia však nemožno odmietnuť bez právne opodstatneného dôvodu, inak budú náklady na doručenie účtované Objednávateľovi. Opätovné odoslanie balíka je podmienené predchádzajúcou úhradou jeho hodnoty zo strany Objednávateľa.

10.4. Pri dobierke a doručení na adresu sa faktúra nachádza v balíku.

10.5. V prípade osobného prevzatia má kupujúci od odoslania objednávky k dispozícii 2 týždne na prevzatie balíka, po uplynutí tejto lehoty bude objednávka zrušená.

#### 1. ĎALŠIE INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA SPRACOVANIA OBJEDNÁVOK A PLNENIA

11.1. Objednávky sa spracúvajú počas otváracích hodín. Objednávky je možné zadávať aj mimo času označeného ako doba spracovania; v prípade, že objednávka je zadaná po pracovnej dobe, bude spracovaná nasledujúci pracovný deň. Zákaznícky servis Poskytovateľa v každom prípade elektronicky potvrdí, kedy môže objednávku vybaviť.

11.2. Všeobecná dodacia lehota je najneskôr 10 pracovných dní od potvrdenia objednávky. V každom prípade budeme e-mailom alebo telefonicky kontaktovať zákazníka ohľadom termínu doručenia a konečnej sumy na úhradu, ktorú je v prípade dobierky potrebné uhradiť kuriérovi.

11.3. Na základe kúpnej zmluvy je Poskytovateľ povinný previesť vlastnícke právo k veci, Používateľ je povinný zaplatiť kúpnu cenu a prevziať vec.

11.4. Ak je predávajúci podnikateľ a kupujúci spotrebiteľ, a predávajúci sa zaviazal dodať vec kupujúcemu, nebezpečenstvo škody prechádza na kupujúceho v okamihu, keď kupujúci alebo tretia osoba určená kupujúcim prevezme vec. Nebezpečenstvo škody prechádza na kupujúceho už pri odovzdaní prepravcovi, ak prepravcu poveril kupujúci, za predpokladu, že prepravcu neodporučil predávajúci.

11.5. Ak je predávajúci podnikateľ a kupujúci spotrebiteľ, bez osobitnej dohody medzi stranami je predávajúci (v zmysle týchto VOP: Poskytovateľ) povinný dodať vec kupujúcemu (Používateľovi) bez zbytočného odkladu, najneskôr však do tridsiatich (30) dní od uzavretia zmluvy.

11.6. V prípade omeškania Poskytovateľa je Používateľ oprávnený určiť dodatočnú lehotu. Ak predávajúci v tejto lehote neplní, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

11.7. Používateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj bez určenia dodatočnej lehoty, ak:

1. a) Poskytovateľ plnenie zmluvy odmietol; alebo
2. b) zmluva mala byť podľa dohody strán alebo na základe účelu služby splnená v konkrétnom čase – a nie inokedy

11.8. Ak Poskytovateľ nespĺní povinnosť zo zmluvy z dôvodu, že objednaný tovar nie je k dispozícii, je povinný o tom Používateľa bezodkladne informovať a zároveň bezodkladne vrátiť Používateľovi už zaplatenú sumu.

11.9. Radi by sme upozornili našich zákazníkov, že ak objednávka bola odoslaná s nesprávne zadanými fakturačnými údajmi zo strany zákazníka a faktúra bola vystavená na ich základe, požiadavky na zmenu faktúry prijaté do maximálne 10 pracovných dní od vystavenia faktúry vieme spracovať.

Ak zákazník zadá údaje nesprávne z vlastnej viny, žiadosti o zmenu faktúry podané po uplynutí 10 pracovných dní nemôžeme spracovať.

#### 1. INFORMÁCIE O PRÁVE NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

12.1. Upozorňujeme, že právo na odstúpenie od zmluvy podľa nariadenia vlády č. 45/2014 (II. 26.) sa vzťahuje len na tých kupujúcich, ktorí sa podľa Občianskeho zákonníka považujú za spotrebiteľov. Podľa § 8:1 ods. 1 bod 3 Občianskeho zákonníka: „spotrebiteľ: fyzická osoba, ktorá koná mimo rozsahu svojej profesie, samostatného zamestnania alebo podnikateľskej činnosti.“

12.2. Na základe smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a nariadenia vlády č. 45/2014 (II. 26.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľmi a podnikateľmi má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní od prevzatia objednaného tovaru. V prípade, že chýba toto poučenie, má spotrebiteľ právo uplatniť si právo na odstúpenie od zmluvy až do jedného roka.

12.3. Lehota na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba (ktorá nie je prepravcom) prevezme tovar.

12.4. Spotrebiteľ môže svoje právo na odstúpenie od zmluvy uplatniť aj v období medzi dňom uzavretia zmluvy a dňom prevzatia tovaru.

12.5. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ, pokiaľ sa podnikateľ nezaviazal tieto náklady znášať. Výnimku tvoria prípady, keď hmotnosť tovaru presahuje 10 kg alebo ak jeho rozmery presahujú 100 cm a nie je možné ho prepraviť hromadnou dopravou – v takýchto prípadoch náklady na spätné doručenie a jeho organizáciu znáša poskytovateľ.

12.6. V prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ nenesie žiadne ďalšie náklady okrem nákladov na spätné doručenie. Poskytovateľ však môže požadovať náhradu škody spôsobenej nevhodným používaním produktu. V prípade, že hmotnosť tovaru presahuje 10 kg alebo jeho rozmery presahujú 100 cm, náklady na spätné doručenie a jeho organizáciu znáša poskytovateľ.

12.7. Spotrebiteľ nemá právo na odstúpenie od zmluvy v prípade tovaru, ktorý nebol vyrobený vopred a bol vyrobený podľa pokynov alebo na výslovnú žiadosť spotrebiteľa, alebo ktorý bol jednoznačne prispôsobený jeho osobe.

12.8. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy ani v nasledujúcich prípadoch:

1. v prípade zmluvy o poskytovaní služieb po úplnom splnení služby, ak jej plnenie začalo s výslovným predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vzal na vedomie, že po úplnom splnení služby stratí právo na odstúpenie;
2. v prípade tovaru alebo služby, ktorých cena závisí od výkyvov na finančnom trhu, ktoré podnikateľ nemôže ovplyvniť a ku ktorým môže dôjsť počas lehoty na odstúpenie;
3. v prípade tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze alebo má krátku dobu spotreby;
4. v prípade tovaru v zapečatenom obale, ktorý nie je možné z dôvodu ochrany zdravia alebo hygieny vrátiť po otvorení;
5. v prípade tovaru, ktorý sa po dodaní vzhľadom na svoju povahu neoddeliteľne zmieša s iným tovarom;
6. v prípade alkoholických nápojov, ktorých skutočná hodnota závisí od výkyvov trhu, ktoré podnikateľ nemôže ovplyvniť, a na ktorých cene sa strany dohodli pri uzavretí kúpnej zmluvy, avšak dodanie môže nastať až po 30 dňoch od uzavretia zmluvy;
7. v prípade zmluvy o vykonaní opravy alebo údržby na výslovnú žiadosť spotrebiteľa, ak podnikateľ navštívil spotrebiteľa na túto žiadosť;
8. v prípade zapečateného zvukového alebo obrazového záznamu alebo počítačového softvéru, ak bol obal po dodaní otvorený;
9. v prípade novín, časopisov a periodík, s výnimkou predplatného;
10. v prípade zmlúv uzavretých na verejnej dražbe;

11. v prípade zmlúv o ubytovaní (iné ako na bytové účely), doprave, prenájme automobilov, stravovaní alebo o poskytovaní služieb súvisiacich s voľnočasovými aktivitami, ak zmluva určuje konkrétny termín alebo lehotu plnenia;
12. v prípade digitálneho obsahu neposkytovaného na hmotnom nosiči, ak sa plnenie začalo s výslovným predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ zároveň vyhlásil, že bol riadne informovaný o strate práva na odstúpenie od zmluvy po začatí plnenia.
13. v prípade digitálneho obsahu neposkytovaného na hmotnom nosiči, ak sa plnenie začalo s výslovným, predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ súčasne vyhlásil, že bol riadne informovaný o tom, že po začatí plnenia stratí právo na odstúpenie od zmluvy.

12.9. Poskytovateľ po prijatí vráteného tovaru alebo vyhlásenia o odstúpení od zmluvy spotrebiteľovi bezodkladne, najneskôr však do 14 dní, v rámci príslušných právnych predpisov, vráti uhradenú sumu spotrebiteľovi, vrátane poplatku za doručenie.

12.10. Pri vrátení kúpnej sumy sa použije rovnaký spôsob platby, aký bol použitý pri pôvodnej transakcii, pokiaľ spotrebiteľ vyslovene nesúhlasí s iným spôsobom vrátenia; spotrebiteľ v dôsledku toho nenesie žiadne dodatočné náklady.

12.11. Spotrebiteľ je povinný v rámci 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy doručiť tovar poskytovateľovi bez zbytočného odkladu.

12.12. V prípade písomného odstúpenia od zmluvy stačí, ak spotrebiteľ odošle vyhlásenie o odstúpení v rámci 14 dní.

12.13. Spotrebiteľ dodrží lehotu, ak odošle alebo odovzdá tovar pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

12.14. Spotrebiteľ znáša iba priame náklady na vrátenie tovaru, pokiaľ podnikateľ tieto náklady neprevzal.

12.15. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť spotrebiteľovi tie dodatočné náklady, ktoré vznikli v dôsledku výberu iného spôsobu doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob dopravy ponúkaný poskytovateľom.

12.16. Spotrebiteľ nesie zodpovednosť za zníženie hodnoty tovaru iba v prípade, ak bolo spôsobené zaobchádzaním, ktoré presahuje rozsah potrebný na zistenie povahy, vlastností a fungovania tovaru.

12.17. Poskytovateľ môže zadržať výratenie platby, kým nedostane tovar späť alebo kým spotrebiteľ nepredloží dôkaz o jeho zaslaní – rozhodujúci je skorší z týchto dvoch úkonov.

12.18. Ak si spotrebiteľ žela uplatniť svoje právo na odstúpenie, môže tak urobiť prostredníctvom ktoréhokoľvek z kontaktov poskytovateľa písomne (napr. pomocou priloženého formulára). Pri oznámení zaslanom poštou sa berie do úvahy dátum odoslania. Poskytovateľ akceptuje oznámenia zaslané doporučené alebo ako balík. Objednaný tovar môže spotrebiteľ vrátiť poskytovateľovi poštou alebo kuriérskou službou.

12.19. Spotrebiteľ je povinný venovať osobitnú pozornosť vhodnému používaniu produktu, pretože náhrada škody spôsobenej nevhodným použitím zaťažuje spotrebiteľa.

12.20. Nariadenie vlády č. 45/2014 (II. 26.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľom a podnikateľom je dostupné tu: <https://njt.hu/jogszabaly/2014-45-20-22>

12.21. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ je dostupná [tu](#).

12.22. Spotrebiteľ sa môže so sťažnosťami alebo sťažnosťami obrátiť na poskytovateľa prostredníctvom kontaktov uvedených v tomto Nariadení.

12.23. Právo na odstúpenie od zmluvy patrí len Používateľom, ktorí sa považujú za spotrebiteľov v zmysle Občianskeho zákonníka.

12.24. Právo na odstúpenie od zmluvy sa nevzťahuje na podnikateľov, t. j. na osoby konajúce v rámci svojej profesie, samostatného povolania alebo podnikateľského zámeru.

12.25. Postup uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy:

- Ak si spotrebiteľ žela uplatniť svoje právo na odstúpenie, je povinný to oznámiť poskytovateľovi prostredníctvom uvedených kontaktov.

- Spotrebiteľ dodrží lehotu, ak odošle vyhlásenie o odstúpení pred uplynutím 14 dní od prevzatia tovaru. V prípade písomného oznámenia stačí, ak vyhlásenie odošle do 14 dní. Pri poštovom oznámení sa berie do úvahy dátum podania, pri e-maile alebo faxovom oznámení dátum odoslania.

- Spotrebiteľov informujeme, že vzor vyhlásenia o odstúpení je dostupný na webovej stránke.

- V prípade odstúpenia od zmluvy je spotrebiteľ povinný objednaný tovar vrátiť na adresu poskytovateľa bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od oznámenia odstúpenia. Lehota sa považuje za dodržanú, ak spotrebiteľ odošle tovar pred jej uplynutím (t. j. nie je potrebné, aby tovar dorazil do 14 dní). Spotrebiteľ znáša náklady spojené s vrátením tovaru.

- Poskytovateľ nie je povinný nahradiť dodatočné náklady, ktoré vznikli v dôsledku výberu iného ako najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia. Spotrebiteľ môže svoje právo na odstúpenie uplatniť aj v období medzi uzavretím zmluvy a prevzatím tovaru.

- Pri predaji viacerých produktov, ak sa jednotlivé produkty doručujú v rôznych termínoch, spotrebiteľ môže uplatniť svoje právo na odstúpenie do 14 dní od doručenia posledného produktu, či poslednej časti alebo zásielky.

- V prípade poskytovania digitálneho obsahu, ak sa plnenie začalo s výslovným predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa, nemá spotrebiteľ právo na odstúpenie. Právo na odstúpenie mu však prináleží v období medzi odoslaním objednávky a prevzatím tovaru.

## 1. ZÁRUKA A ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

### 13.1. Vadné plnenie

Dlžník plní vadne, ak služba v čase plnenia nespĺňa kvalitatívne požiadavky stanovené v zmluve alebo v právnom predpise. Dlžník neplní vadne, ak oprávnený o vade vedel už v čase uzavretia zmluvy alebo o nej mal vedieť. V zmluve medzi spotrebiteľom a podnikateľom je neplatné akékoľvek ustanovenie, ktoré sa odchyľuje od tohto oddielu o zodpovednosti za vady a záruku v neprospech spotrebiteľa.

### 13.2. Zodpovednosť za vady (reklamácie)

#### 13.2.1. V akom prípade môže Používateľ uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vady?

Používateľ môže uplatniť svoje právo voči Poskytovateľovi v prípade vadného plnenia podľa ustanovení Občianskeho zákonníka.

#### 13.2.2. Aké práva má Používateľ na základe zodpovednosti za vady?

Používateľ môže podľa vlastného výberu požadovať opravu alebo výmenu, okrem prípadov, keď je plnenie tohto žiadosti nemožné alebo by znamenalo neprimerané náklady v porovnaní s inou možnosťou. Ak nežiada o opravu alebo výmenu, alebo nemôže tak urobiť, môže požadovať primeranú zľavu z ceny, môže si vadu dať opraviť sám alebo niekým iným na náklady podnikateľa, alebo v krajnom prípade odstúpiť od zmluvy. V zmluve medzi spotrebiteľom a podnikateľom, ktorá sa týka predaja hnutelných vecí, digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb, Používateľ nemôže vadu odstrániť sám ani prostredníctvom tretej osoby na náklady podnikateľa. Používateľ môže prejsť z jedného uplatneného práva na iné, avšak náklady na takýto prechod znáša Používateľ, pokiaľ nebol odôvodnený alebo ho nespôsobil podnikateľ.

#### 13.2.3. V akej lehote môže Používateľ uplatniť svoje právo na zodpovednosť za vady?

Používateľ je povinný oznámiť vadu bez zbytočného odkladu po jej objavení, najneskôr však do dvoch mesiacov od jej zistenia. Upozorňujeme, že po uplynutí dvojročnej premlčacej lehoty o dňa plnenia už Používateľ nemôže uplatniť svoje právo. V prípade použitého tovaru môže byť lehota kratšia, ale musí byť minimálne jeden rok.

#### 13.2.4. Voči komu môže Používateľ uplatniť svoje právo na zodpovednosť za vady?

Používateľ môže svoje práva uplatniť voči Poskytovateľovi.

#### 13.2.5. Aké sú ďalšie podmienky uplatnenia práva na zodpovednosť za vady?

Počas 12 mesiacov od plnenia spotrebiteľ na uplatnenie nároku z vadného plnenia nepotrebuje splniť žiadne dodatočné podmienky okrem oznámenia vady, pretože sa predpokladá, že vada existovala už v čase plnenia. Za vyvrátenie tejto domnienky zodpovedá podnikateľ. Po uplynutí 12 mesiacov od plnenia musí spotrebiteľ dokázať, že vada existovala už v čase plnenia.

#### 13.3. Zodpovednosť za vady výrobku

13.3.1. V prípade vady hnuiteľnej veci (ďalej len „výrobok“) môže Používateľ – podľa vlastného výberu – uplatniť voči Poskytovateľovi nároky zo zodpovednosti za vady veci alebo nároky zo zodpovednosti za vady výrobku podľa ustanovení Občianskeho zákonníka.

#### 13.3.2. Aké práva má Používateľ na základe zodpovednosti za vady výrobku?

V rámci zodpovednosti za vady výrobku môže Používateľ požadovať výlučne opravu alebo výmenu vadného výrobku.

#### 13.3.3. Voči komu môže Používateľ uplatniť nároky zo zodpovednosti za vady výrobku?

Používateľ môže uplatniť svoje práva voči výrobcovi alebo distribútorovi výrobku (ďalej spoločne: výrobca).

#### 13.3.4. Kedy sa výrobok považuje za vadný?

Výrobok sa považuje za vadný, ak nespĺňa kvalitatívne požiadavky platné pri jeho uvedení na trh, alebo ak nemá vlastnosti uvedené v popise poskytnutom výrobcom.

#### 13.3.5. V akej lehote môže Používateľ uplatniť svoje nároky zo zodpovednosti za vady výrobku?

Používateľ môže uplatniť svoj nárok do dvoch rokov od uvedenia výrobku na trh výrobcom. Po uplynutí tejto lehoty právo zaniká.

#### 13.3.6. Aké pravidlá dokazovania sa uplatňujú pri uplatnení zodpovednosti za vady výrobku?

Pri uplatnení nárokov zo zodpovednosti za vady výrobku je Používateľ povinný preukázať, že vada existovala už v čase uvedenia výrobku na trh výrobcom.

#### 13.3.7. V akých prípadoch je výrobca oslobodený od zodpovednosti za vady výrobku?

Výrobca je oslobodený od zodpovednosti, ak preukáže, že:

o výrobok nevyrobil ani neuviedol na trh v rámci svojej podnikateľskej činnosti, alebo

o vada nebola rozpoznateľná vzhľadom na stav vedy a techniky v čase uvedenia na trh, alebo

o vada výrobku vyplýva z uplatnenia právneho predpisu alebo záväzného rozhodnutia príslušného orgánu.

Upozorňujeme, že Používateľ môže z dôvodu tej istej vady uplatniť záruku za vady voči predávajúcemu a zároveň zodpovednosť za vady výrobku voči výrobcovi – ale nie súčasne a nie v rovnakom rozsahu.

Ak Používateľ úspešne uplatní nárok zo zodpovednosti za vady výrobku, následne môže voči predávajúcemu uplatniť záruku už len v súvislosti s vymeneným výrobkom alebo jeho opravenou časťou.

#### 13.4. Záruka

##### 13.4.1. Kedy môže spotrebiteľ uplatniť právo zo záruky?

V prípade vadného plnenia môže Používateľ uplatniť nárok zo záruky voči Poskytovateľovi na základe ustanovení Občianskeho zákonníka.

##### 13.4.2. Aké práva má Používateľ, ak záruka vyplýva zo zákona?

V prípade novej, trvanlivej spotrebnej veci (ďalej len „spotrebná vec“) určenej vo vyhláske ministra o povinne zaručených kategóriách tovaru, môže Používateľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady podľa pravidiel nariadenia vlády č. 151/2003 (IX. 22.) o povinnej záruke na určité trvanlivé spotrebné tovary. Zoznam výrobkov, na ktoré sa vzťahuje povinná záruka, je dostupný na nasledujúcom odkaze:

[https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=a0300151.kor](https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=a0300151.kor)

Povinná záruka sa vzťahuje len na výrobky uvedené v zozname, ktorých predajná cena presahuje 10 000 Ft.

#### 13.5. Aké ďalšie práva má Používateľ v prípade zákonnej záruky?

V prípade spotrebnej veci môže Používateľ počas záručnej doby v prvom rade požadovať opravu. Na výmenu má nárok už po prvom pokuse o opravu, ak sa preukáže, že spotrebná vec nie je opraviteľná a Používateľ nežiadal inú formu nápravy. Používateľ môže tiež požadovať výmenu, ak oprava nie je vykonaná do 30 dní od oznámenia požiadavky. Výmenu možno požadovať aj v prípade, že sa spotrebná vec počas záručnej doby po troch opravách opäť pokazí, ak si Používateľ nežiada iný spôsob riešenia. Ak výmena nie je možná, Používateľ môže požadovať aj vrátenie kúpnej ceny.

#### 13.6. V akej lehote môže Používateľ uplatniť práva zo zákonnej záruky?

Na základe nariadenia vlády č. 151/2003 (IX. 22.) sa na trvanlivé spotrebné výrobky s predajnou cenou nad 10 000 Ft vzťahuje povinná záruka v trvaní 1, 2 alebo 3 rokov v závislosti od ceny výrobku.

Na výrobky s cenou pod 10 000 Ft sa povinná záruka podľa zákona nevzťahuje.

Dĺžka záručnej doby pri spotrebných výrobkoch je nasledovná:

o v prípade predajnej ceny od 10 000 Ft do 100 000 Ft: 1 rok,

o v prípade predajnej ceny od 100 000 Ft do 250 000 Ft: 2 roky,

o v prípade predajnej ceny nad 250 000 Ft (od 250 001 Ft): 3 roky.

Na výrobky s cenou pod 10 000 Ft sa povinná záruka nevzťahuje.

#### 13.7. Za akých podmienok možno uplatniť nároky zo záruky?

Používateľ môže uplatniť nároky zo záruky na základe predloženia záručného listu.

Nesprávne vyplnenie záručného listu alebo jeho nepriloženie nemá vplyv na platnosť záruky.

V prípade nepriloženia záručného listu sa uzatvorenie zmluvy považuje za preukázané, ak Používateľ predloží doklad o zaplatení. Na uplatnenie nároku zo záruky sa nevyžaduje vrátenie otvoreného obalu výrobku.

#### 13.8. Aké ďalšie požiadavky možno stanoviť pre uplatnenie práv zo záruky?

Na správne uvedenie spotrebnej veci do prevádzky alebo jej údržbu možno stanoviť špeciálne požiadavky (napr. pravidelné revízie), pokiaľ iný spôsob zabezpečenia správneho fungovania nie je možný a splnenie požiadavky nepredstavuje pre spotrebiteľa neprimeranú záťaž.

#### 13.9. Kedy je podnik oslobodený od záručnej povinnosti?

Podnik je oslobodený od záručnej povinnosti, ak preukáže, že príčina vady vznikla až po plnení.

Upozorňujeme, že Používateľ môže z dôvodu tej istej vady uplatniť záruku aj zodpovednosť za vady, ako aj zodpovednosť za vady výrobku.

Ak však Používateľ tú istú vadu už raz úspešne uplatnil (napr. bol výrobok vymenený), na ten istý problém už nemôže znova uplatniť nárok na základe iného právneho titulu.

#### 13.10. Výmena do 3 dní

Ak spotrebiteľ z dôvodu vady výrobku uplatní výmenu do troch pracovných dní od kúpy (alebo uvedenia do prevádzky), podnik sa nemôže odvolať na neprimerané náklady podľa § 6:159 ods. 2 písm. a) zákona č. V z roku 2013 o Občianskom zákonníku, ale je povinný výrobok vymeniť, ak vada bráni jeho riadnemu používaniu.

13.11. Spotrebiteľ má právo okamžite požadovať zníženie ceny alebo odstúpiť od zmluvy, ak je vada závažná, ak sa vada po oprave alebo výmene opäť objaví, alebo ak Poskytovateľ nevykoná opravu alebo výmenu do 30 dní.

1. A szavatossági igény esetén történő eljárás

14.1. Na záruky a nároky zo zodpovednosti za vady uplatnené v rámci spotrebiteľskej zmluvy sa vzťahuje nariadenie NGM č. 19/2014 (IV. 29.).

14.2. V zmluve medzi spotrebiteľom a podnikateľom sa strany nemôžu odchýliť od ustanovení tohto nariadenia v neprospech spotrebiteľa.

14.3. Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný preukázať uzatvorenie zmluvy (napr. faktúrou, potvrdenkou alebo potvrdzujúcim e-mailom o objednávke).

14.4. Náklady spojené so splnením záručných povinností znáša Poskytovateľ (podľa § 6:166 Občianskeho zákonníka).

14.5. Poskytovateľ je povinný vyhotoviť zápisnicu o nároku zo zodpovednosti za vady alebo záruky, ktorú spotrebiteľ uplatní u neho.

14.6. Kópiu zápisnice je potrebné bezodkladne a preukázateľne odovzdať spotrebiteľovi.

14.7. Ak Poskytovateľ nemôže spotrebiteľovi pri nahlásení reklamácie okamžite oznámiť, či ju môže vybaviť, je povinný najneskôr do piatich pracovných dní preukázateľne informovať spotrebiteľa o svojom stanovisku – v prípade zamietnutia aj o dôvodoch zamietnutia a o možnosti obrátiť sa na orgán alternatívneho riešenia sporov.

14.8. Poskytovateľ je povinný uchovávať zápisnicu po dobu troch rokov od jej vyhotovenia a na požiadanie ju predložiť kontrolnému orgánu.

14.9. Poskytovateľ by sa mal usilovať o to, aby opravu alebo výmenu vykonal najneskôr do pätnástich dní.

#### 1. RÖZNE USTANOVENIA

15.1. Ak by sa akákoľvek časť tohto Nariadenia stala neplatnou, nezákonnou alebo nevykonateľnou, nemá to vplyv na platnosť, zákonnosť alebo vykonateľnosť zostávajúcich častí.

15.2. Ak Poskytovateľ neuplatní právo, ktoré mu vyplýva z tohto Nariadenia, nevzniká tým zrieknutie sa tohto práva. Zrieknutie sa akéhokoľvek práva je platné len v prípade výslovného písomného vyhlásenia. Skutočnosť, že Poskytovateľ v jednom prípade nepristúpi k prísnemu dodržiavaniu niektorého podstatného ustanovenia alebo podmienky tohto Nariadenia, neznamená, že sa vzdáva práva požadovať jeho dodržiavanie v budúcnosti.

15.3. Poskytovateľ a Zákazník sa pokúsia vyriešiť sporné otázky zmierom. V prípade, že medzi Poskytovateľom a Zákazníkom vznikne spor, ktorý nie je možné vyriešiť do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní, strany sa dohodli na výlučnej právomoci Okresného súdu Budapešť II. a III. obvodu, prípadne so zohľadnením vecnej príslušnosti aj Krajského súdu v Székesfehérvári. Toto VOP neovplyvňuje právo spotrebiteľa podať žalobu podľa pravidiel občianskeho súdneho poriadku na miestne príslušnom súde podľa svojho bydliska.

15.4. Poskytovateľ vylučuje svoju zodpovednosť za škody vzniknuté v dôsledku technických porúch internetovej siete, porúch komunikačných zariadení používaných poskytovateľom alebo používateľom, porúch alebo nesprávneho fungovania softvéru či programov používaných Poskytovateľom alebo z iných technických porúch.

#### 1. RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ

16.1. Naším cieľom je vybaviť každú objednávku v primeranej kvalite a k úplnej spokojnosti zákazníka. Ak má Používateľ napriek tomu akúkoľvek sťažnosť týkajúcu sa zmluvy alebo jej plnenia, môže ju oznámiť telefonicky, e-mailom alebo poštou na vyššie uvedené kontaktné údaje.

16.2. Poskytovateľ ústnu sťažnosť bezodkladne prešetrí a v prípade potreby vyrieši. Ak zákazník nesúhlasí so spôsobom vybavenia sťažnosti, alebo ak nie je možné sťažnosť okamžite vyšetriť, Poskytovateľ o sťažnosti a svojom stanovisku k nej ihneď vyhotoví zápisnicu a odovzdá zákazníkovi jej kópiu.

16.3. Písomnú sťažnosť Poskytovateľ písomne vybaví do 30 dní. V prípade zamietnutia sťažnosti svoje stanovisko odôvodní. Zápisnicu o sťažnosti a kópiu odpovede uchová Poskytovateľ po dobu troch rokov a na požiadanie ju predloží príslušnému kontrolnému orgánu.

16.4. V prípade zamietnutia sťažnosti, ako aj ak pokus o mimosúdne riešenie sporu nebol úspešný, má spotrebiteľ právo obrátiť sa so svojím nárokom na orgán alternatívneho riešenia sporov zriadený obchodnou a priemyselnou komorou príslušného kraja (hlavného mesta), alebo na súd. V prípade podozrenia z porušenia právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa môže spotrebiteľ podať podnet príslušnému orgánu na ochranu spotrebiteľa.

16.5. Spotrebiteľ sa môže so svojou sťažnosťou obrátiť na orgán na ochranu spotrebiteľa:

Podľa nariadenia vlády č. 326/2024. (XI.14.) o určení orgánov na ochranu spotrebiteľa vykonávajú všeobecnú ochranu spotrebiteľa hlavné mestské a krajské vládne úrady. Kontaktné údaje jednotlivých vládnych úradov sú dostupné na stránke: <https://jarasinfo.gov.hu>

Spotrebiteľ má v prípade sťažnosti možnosť obrátiť sa aj na orgány alternatívneho riešenia sporov, ktorých kontaktné údaje nájde na vyššie uvedenej stránke.

Názov a kontaktné údaje rozhodcovského orgánu podľa sídla Poskytovateľa:

Rozhodcovský orgán v Budapešti (Budapesti Békéltető Testület)

Adresa: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Korešpondenčná adresa: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefónne číslo: (1) 488-2131

Predsiedníčka: Dr. Éva Veronika Inzelt

Webová stránka: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Na konanie je príslušný rozhodcovský orgán podľa bydliska alebo pobytu spotrebiteľa.

V prípade, že spotrebiteľ nemá bydlisko ani pobyt v Maďarsku, príslušnosť rozhodcovského orgánu sa zakladá podľa sídla podnikateľa. Na žiadosť spotrebiteľa je možné konanie uskutočniť pred iným rozhodcovským orgánom, ktorý spotrebiteľ vo svojej žiadosti výslovne uvedie.

#### KONTAKTNÉ ÚDAJE ROZHODCOVSKÝCH ORGÁNOV:

Rozhodcovský orgán Baranya (Baranya Vármegyei Békéltető Testület)

Adresa: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefón: (72) 507-154; (20) 283-3422

Predsiedníčka: Dr. Réka Gőbölös

Web: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Rozhodcovský orgán Borsod-Abaúj-Zemplén

Adresa: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Korešpondenčná adresa: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefón: (46) 501-090

Predseda: Dr. Péter Tulipán

Web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Rozhodcovský orgán Budapešť

Adresa: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Korešpondenčná adresa: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefón: (1) 488-2131

Predsedníčka: Dr. Éva Veronika Inzelt

Web: www.bekeltet.bkik.hu

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Rozhodcovský orgán Csongrád-Csanád

Adresa: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefón: (62) 554-250/118

Predseda: Dr. Péter Károly Horváth

Web: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Rozhodcovský orgán Fejér

Adresa: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefón: (22) 510-310

Predsedníčka: Dr. Csilla Csapó

Web: www.bekeltetesfejrer.hu

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Rozhodcovský orgán Győr-Moson-Sopron

Adresa: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Telefón: (96) 520-217

Predsedníčka: Dr. Beáta Bagoly

Web: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto

E-mail: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Rozhodcovský orgán Hajdú-Bihar

Adresa: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefón: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax: (52) 500-720

Predseda: Dr. Zsolt Hajnal

Web: www.hmbekeltetes.hu

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Rozhodcovský orgán Pest

Adresa: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. poschodie, dvere č. 2.

Korešpondenčná adresa: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefón/Fax: (1) 792-7881

Predseda: Dr. Géza Nadrai

Web: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

16.6. Rozhodcovský orgán je príslušný na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov. Jeho úlohou je pokúsiť sa o zmier medzi stranami za účelom vyriešenia spotrebiteľského sporu; ak tento pokus zlyhá, rozhodcovský orgán rozhodne vo veci s cieľom zabezpečiť jednoduché, rýchle, efektívne a nákladovo úsporné uplatnenie práv spotrebiteľov. Na žiadosť spotrebiteľa alebo Poskytovateľa môže rozhodcovský orgán poskytnúť poradenstvo o právach a povinnostiach spotrebiteľa.

16.7. Rozhodcovský orgán zabezpečuje podľa potreby osobné vypočutie raz týždenne v mestách s právom župy v rámci svojej územnej pôsobnosti, ak o to spotrebiteľ požiada.

Podmienkou začatia konania pred rozhodcovským orgánom je, aby sa spotrebiteľ pokúsil priamo vyriešiť spor s daným podnikateľom.

Konanie pred rozhodcovským orgánom sa začína na základe žiadosti spotrebiteľa.

Rozhodcovský orgán uskutoční vypočutie formou bez osobnej prítomnosti pomocou elektronických zariadení umožňujúcich súčasný prenos zvuku a obrazu (ďalej len: online vypočutie).

Ak spotrebiteľ požiada, rozhodcovský orgán zabezpečí osobné vypočutie.

Podnikateľ má povinnosť spolupracovať v konaní pred rozhodcovským orgánom, čo zahŕňa povinnosť zaslať svoje písomné vyjadrenie a zabezpečiť účasť osoby oprávnenej na uzavretie zmiaru na vypočutí.

Na online vypočutí je podnikateľ povinný zabezpečiť účasť splnomocneného zástupcu oprávneného uzavrieť zmier. Ak spotrebiteľ požiada o osobné vypočutie, zástupca podnikateľa je povinný zúčastniť sa aspoň online formou.

Ak podnikateľ poruší svoju povinnosť spolupráce alebo informačnú povinnosť, orgán na ochranu spotrebiteľa môže uložiť pokutu.

16.8. Spotrebiteľ môže v prípade sťažnosti využiť online platformu EÚ na riešenie sporov. Použitie platformy si vyžaduje jednoduchú registráciu v systéme Európskej komisie, [kliknutím sem](#).

Následne sa spotrebiteľ môže po prihlásení priamo prostredníctvom webovej stránky prihlásiť a podať svoju sťažnosť: <https://ec.europa.eu/odr>

16.9. Poskytovateľ má povinnosť spolupracovať v konaní pred rozhodcovským orgánom. V rámci tejto povinnosti je povinný zaslať svoje písomné vyjadrenie a zabezpečiť účasť osoby oprávnenej na uzavretie zmiaru na vypočutí.

Ak má podnikateľ sídlo alebo prevádzku mimo územnej pôsobnosti komory, ktorá prevádzkuje príslušný rozhodcovský orgán, jeho povinnosť spolupráce spočíva v ponúknutí možnosti písomného zmiernu podľa požiadavky spotrebiteľa.

#### 1. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

17.1. Náš informačný dokument o spracúvaní osobných údajov je dostupný na adrese: [https://kupola.sk/shop\\_help.php?tab=privacy\\_policy](https://kupola.sk/shop_help.php?tab=privacy_policy)

17.2. Integrovali sme Molin – nášho pokročilého AI asistenta zákazníckeho servisu – aby sme lepšie porozumeli potrebám používateľov a poskytli optimálny zážitok zo služieb. Molin využíva pokročilé technológie na získavanie prehľadu o interakciách, preferenciách a spätných väzbách používateľov. To nám umožňuje neustále zlepšovať naše služby a prispôbiť ich očakávaniam zákazníkov.

Ako súčasť jeho funkcií môže Molin používať súbory cookie a ďalšie technológie na zber údajov o správaní používateľov a informáciách o zariadeniach. Tieto údaje môžu zahŕňať neidentifikované informácie, ako sú IP adresa zariadenia, veľkosť obrazovky, typ zariadenia, údaje o prehliadači, geografická poloha (obmedzená na úroveň krajiny) a preferovaný jazyk.

Tieto informácie uchováваме bezpečne v pseudonymizovanom užívateľskom profile a AI Molin prísne dodržiava zmluvné povinnosti, ktoré zakazujú predaj zhromaždených údajov.

Naším hlavným cieľom je poskytovať výnimočný zákaznícky servis pri zachovaní bezpečnosti Vašich údajov a zabezpečení plynulého užívateľského zážitku.

#### 1. AUTORSKÉ PRÁVA

18.1. Vstupom na akúkoľvek stránku kupola.sk používateľ súhlasí s nasledujúcimi podmienkami, a to aj v prípade, že nie je registrovaným používateľom alebo zákazníkom e-shopu či webovej stránky.

18.2. Obsah webového obchodu je duševným vlastníctvom spoločnosti Hoppline Kft.

18.3. Poskytovateľ si vyhradzuje všetky práva týkajúce sa kopírovania a šírenia akýchkoľvek častí stránky akoukoľvek metódou a technikou. Obsah a dizajn stránok sú chránené medzinárodnými a maďarskými zákonmi.

18.4. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu je zakázané spracovávať alebo predávať celú stránku alebo jej časti (texty, grafiky, fotografie, audio- alebo videozáznamy, dátové štruktúry, procesy, programy atď.).

Niektoré časti stránky si možno uložiť na pevný disk alebo vytlačiť výlučne na osobné použitie, avšak tieto časti nie je možné ďalej používať, šíriť, ukladať do databázy, sprístupňovať na sťahovanie ani komerčne využívať.

18.5. Stránky kupola.sk sú v plnej miere chránené autorským právom. Je zakázané vyrezávať ich časti alebo akokoľvek šíriť upravený obsah.

18.6. Neoprávnené použitie má za následok trestnoprávne a občianskoprávne dôsledky. Poskytovateľ má právo požadovať zastavenie porušovania práv a náhradu škody.

18.7. Obrázky na stránke sú vyhotovené, objednané alebo zakúpené Poskytovateľom. Poskytovateľ sa snaží poskytovať presné a spoľahlivé informácie, no nenesie zodpovednosť za škody spôsobené informáciami na stránke.

18.8. Príspevky používateľov zverejnené na webovej stránke (napr. komentáre, názory, publikácie, príspevky vo fóre) nevyjadrujú názory alebo stanoviská Poskytovateľa.

18.9. Autori komentárov, názorov, publikácií a textov vo fórach prijatím týchto VOP alebo registráciou berú na vedomie, že ich verejne publikované vyjadrenia sa okamžite stávajú verejným obsahom, a preto si nemôžu uplatňovať autorské práva voči ich ďalšiemu použitiu.

#### 1. PRÍSLUŠNÉ PRÁVNE PREDPISY

19.1. Základný zákon Maďarska.

19.2. Zákon č. CXII z roku 2011 o práve na informačné sebaurčenie a o slobode informácií (Infotv.).

19.3. Zákon č. CVIII z roku 2001 o elektronických obchodných službách a o niektorých otázkach služieb informačnej spoločnosti (eKertv.).

19.4. Zákon č. C z roku 2003 o elektronických komunikáciách (Eht.).

19.5. Zákon č. CXIX z roku 1995 o spracúvaní údajov o mene a adrese na účely výskumu a priameho marketingu (Kknyt.).

19.6. Zákon č. XLVIII z roku 2008 o základných podmienkach a niektorých obmedzeniach hospodárskej reklamnej činnosti (Reklámtv.).

19.7. Vládne nariadenie č. 45/2014 (II. 26.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľom a podnikateľom.

19.8. Nariadenie NGM č. 19/2014 (IV. 29.) o postupoch uplatňovania záruk a nárokov zodpovednosti za vady na tovar predaný v rámci zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom.

19.9. Vládne nariadenie č. 151/2003 (IX. 22.) o povinnej záruke na určité trvanlivé spotrebné tovary.

19.10. Vládne nariadenie č. 373/2021 (VI. 30.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľom a podnikateľom o predaji tovaru, poskytovaní digitálneho obsahu a poskytovaní digitálnych služieb.

19.11. Nariadenie NGM č. 19/2014 (IV. 29.) o postupoch uplatňovania záruk a nárokov zodpovednosti za vady na tovar predaný v rámci zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom.

Budapest, 7. august 2025

Szabados Martin e.v

## Vrátenie tovaru

Nie každý nákup je úspešný. Ak nákup nesplní vaše očakávania a chcete ho vrátiť, v tomto článku sa dozvedeli všetko, čo potrebujete vedieť o vrátení na Kupola

### Kto môže vrátiť nákup

Nákup môžete vrátiť, ak nakupujete ako spotrebiteľ – osoba, ktorá nepodniká.

### Kedy môže predajca odmietnuť právo na vrátenie nákupu

Môže sa to stať, ak produkt, ktorý ste si zakúpili, je na zozname produktov, ktoré predajca nie je povinný akceptovať ako vrátený tovar. Niektoré produkty – napríklad spodná bielizeň alebo tovar vyrobený na mieru – môžu byť nevratné. Ak predajca neumožňuje vrátenie tovaru, mal by to uviesť vo svojej ponuke v sekcii Vrátenie tovaru.

### Čo môžete urobiť pri otvorení zásielky

Ak máte podozrenie, že produkt, ktorý ste prevzali, je poškodený, nahrajte video otvárania balíka. Dopravca tak bude môcť presnejšie riešiť prípadné reklamácie.

### Ako môžete odstúpiť od nákupu

Odstúpiť od nákupu môžete dvoma spôsobmi: zrušením alebo vrátením nákupu. Oboje sa rovná odstúpeniu od zmluvy. Zistite si viac informácií o týchto možnostiach.

#### **Mám účet Kupola**

Pomocou možnosti [zrušiť nákup] môžete odstúpiť od nákupu bez ohľadu na to, či ste za objednávku zaplatili. Ak predajca túto možnosť umožňuje, nájdete ju v podrobnostiach nákupu. Nákup nemôžete zrušiť, ak:

predajca zmenil stav vašej objednávky na Pripravuje sa  
predajca poskytol sledovacie číslo zásielky  
ste požiadali o vystavenie faktúry s vašimi obchodnými údajmi  
nakupujete z firemného účtu  
od zadania objednávky uplynuli 3 dni.

#### **Viac informácií o rušení nákupu.**

Môže sa stať, že ste svoj nákup zrušili, ale predajca už zásielku odoslal. Potom sa stav vašej objednávky môže zmeniť a môžete dostať upozornenie, že vaša objednávka bola odoslaná. Ak je to tak, použite spôsob vrátenia popísaný nižšie.

#### **Objednávku som uskutočnil(a) ako hosť**

Objednávku môžete zrušiť až dovtedy, kým predajca pridá sledovacie číslo zásielky alebo zmení stav objednávky.

Ak predajca ešte nezačal pripravovať objednávku, môžete ju zrušiť do 3 dní od jej zadania.

Zistite viac o pravidlách zrušenia.

#### **Ako zistiť, či môžete zrušiť objednávku**

Prejdite do e-mailu, ktorý ste dostali po uskutočnení nákupu.

Kliknite na položku [prejsť na podrobnosti nákupu].

Skontrolujte, či je možnosť [zrušiť nákup] zelená. Ak áno, zrušenie je možné.

Ak je táto možnosť k dispozícii, kliknite na ňu a vyplňte formulár zrušenia.

Ak túto možnosť už nevidíte, môžete nákup vrátiť.

#### **Koľko času máte na to, aby ste predajcovi oznámili vrátenie nákupu a odoslali objednávku späť**

Podľa zákona máte maximálne 14 dní (počítajúc odo dňa po obdržaní zásielky) na to, aby ste predajcovi oznámili vrátenie nákupu. Predajca môže túto lehotu predĺžiť – informácie o tom nájdete na stránke ponuky, v sekcii Vrátenie tovaru .

Po vyplnení formulára na vrátenie tovaru máte ďalších 14 kalendárnych dní na odoslanie balíka.

#### **Kde nájdete adresu pre vrátenie tovaru?**

Bez ohľadu na to, či ste nakupovali ako hosť alebo registrovaný zákazník, adresu pre vrátenie tovaru nájdete v e-maile zaslanom po nákupe. Je uvedená aj tu: Maďarsko, Práter utca 59, Budapešť, 1083

Ak ste za produkt už zaplatili, sumu vám vrátime do 14 dní. V takomto prípade uveďte vo svojom oznámení o odstúpení od zmluvy číslo svojho účtu (IBAN) a názov svojej banky.