

Obsah

I. Všeobecné ustanovenia	2
II. Vymedzenie pojmov a príslušnej právnej úpravy	3
III. Predávaný tovar	3
IV. Objednávanie tovaru a uzavretie zmluvy o predaji tovaru	4
V. Kúpna cena a platobné podmienky.....	5
VI. Dodacie lehoty	6
VII. Dodanie tovaru.....	7
VIII. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare	8
IX. Odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru a vrátenie tovaru	8
X. Reklamácia tovaru	11
XI. Poučenie o ochrane osobných údajov	13
XIII. Recenzie pri výrobkoch	14
XIV. Riešenie sporov	14
XV. Záverečné ustanovenia	15

Všeobecné obchodné podmienky e-shopu Panmatraci

spoločnosti LA SUA s.r.o. (ďalej len „VOP“)

I. Všeobecné ustanovenia

1. LA SUA s.r.o., so sídlom Na Kopci 426/1, Havířove, 735 64, IČO: 03050785 DIČ CZ03050785, zapísaná v Obchodnom registri Krajského súdu Ostravě (ďalej len „Predávajúci“), je obchodnou spoločnosťou zaoberajúcou sa komplexným riešením zdravého a komfortného spánku. Predávajúci predáva najmä produkty ako sú posteľe, vankúše, matrace, lôžkoviny, rošty a iné.
2. Kontaktné údaje Predávajúceho: e-mail: info@panmatraci.sk telefónne číslo/fax: +421 944 603 700
3. Bankové údaje pre bezhotovostné platby: peňažný ústav: FIO banka, a.s.
číslo účtu: 2301689963/2010
IBAN: CZ1320100000002301689963
SWIFT/BIC: FIOBCZPPXXX
4. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), so sídlom Prievozská 32, P. O. Box 5, 820 07 Bratislava 27. Bližšie kontaktné údaje orgánu dozoru sú uvedené na [webovom sídle tohto orgánu dozoru](#).
5. Týmito VOP sú upravené práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy o predaji tovaru uzatvorenej medzi Predávajúcim a kupujúcim, ktorej predmetom je na jednej strane povinnosť Predávajúceho odovzdať tovar kupujúcemu a na druhej strane povinnosť kupujúceho objednaný tovar prevziať a zaplatiť zaň Predávajúcemu kúpnu cenu. Predmetom kúpy je tovar uvedený na internetovej stránke elektronického obchodu Predávajúceho. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o predaji tovaru
6. Úprava vzájomných vzťahov v zmysle týchto VOP má prednosť pred akýmikoľvek dispozitívnymi ustanoveniami príslušných právnych predpisov, ktoré by sa na daný vzťah medzi Predávajúcim a kupujúcim inak aplikovali. V prípade, že Predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú zmluvu o predaji tovaru, v zmysle ktorej budú podmienky upravené odlišne od týchto VOP, budú ustanovenia tejto zmluvy o predaji tovaru uprednostnené pred týmito VOP.

II. Vymedzenie pojmov a príslušnej právnej úpravy

1. Kupujúcim sa na účely týchto VOP rozumie spotrebiteľ alebo podnikateľ.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy o predaji tovaru s Predávajúcim koná mimo rámca predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Právne vzťahy Predávajúceho s kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom, výslovne neupravené týmito VOP, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách na diaľku“), zákonom č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z., v znení neskorších predpisov ako aj inými súvisiacimi predpismi.
3. Podnikateľom je osoba v zmysle definície uvedenej v ustanovení § 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“). Podľa Obchodného zákonníka je podnikateľom (i) osoba zapísaná v obchodnom registri, (ii) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia, (iii) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov a (iv) fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu. Právne vzťahy Predávajúceho s kupujúcim, ktorý je podnikateľom, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou o predaji tovaru sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi právnymi predpismi.

III. Predávaný tovar

1. Informácia o označení tovaru, jeho cene a hlavných vlastnostiach tovaru je uvedená v detaile každého produktu na internetovej stránke elektronického obchodu Predávajúceho www.panmatraci.sk. Všetky ceny za tovar a všetky poplatky v internetovom obchode Predávajúceho sú uvedené vrátane DPH.
2. Tovar prezentovaný na internetovej stránke elektronického obchodu Predávajúceho je katalógom bežne dodávaného tovaru. Predávajúci nezaručuje, že tovar vybraný kupujúcim bude okamžite dostupný. Dostupnosť konkrétneho tovaru si kupujúci môže overiť dopytovaním u Predávajúceho.
3. Kupujúci berie na vedomie, že kúpou tovaru prostredníctvom elektronického obchodu Predávajúceho nevznikajú kupujúcemu žiadne práva na používanie registrovaných ochranných známk, značiek,

obchodných názvov, firemných lôg, patentov či iných predmetov duševného vlastníctva či už Predávajúceho alebo iných firiem. To neplatí, ak je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

IV. Objednávanie tovaru a uzavretie zmluvy o predaji tovaru

1. Odoslanie objednávky zo strany kupujúceho je potvrdením o tom, že sa kupujúci oboznámil s vlastnosťami tovaru podľa jeho bližšieho popisu na internetovej stránke Predávajúceho, jeho cenou, nákladmi spojenými s jeho dodaním, ako aj o tom, že túto konkrétnu výšku ceny vrátane nákladov na dodanie je povinný Predávajúcemu uhradiť. Odoslaním objednávky kupujúci zároveň potvrdzuje, že si zvolil vyhovujúci spôsob úhrady ceny z možností ponúkaných Predávajúcim.
2. Po prijatí objednávky Predávajúcim túto systém Predávajúceho zaregistruje. Zároveň bude kupujúci o tejto skutočnosti vyznamenaný oznámením o prijatí objednávky zaslaným prostredníctvom e-mailu. Zmluva o predaji tovaru sa považuje za uzavretú momentom doručenia potvrdenia o prijatí objednávky kupujúcemu. Predmetom predaja a kúpy podľa zmluvy o predaji tovaru je tovar špecifikovaný v objednávke kupujúceho. Tovar sa predáva za cenu stanovenú Predávajúcim na jeho webovej stránke elektronického obchodu. V prípade, že sa cena tovaru uvedená v objednávke odlišuje od ceny tovaru uvedenej na webovej stránke internetového obchodu Predávajúceho, platí bod V.3 týchto VOP.
3. Odoslanie objednávky zo strany kupujúceho sa zároveň považuje za potvrdenie, že sa riadne zoznámil s týmito VOP a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky. Napriek tomu, že sa kupujúci s týmito VOP už oboznámil, Predávajúci mu ich zasiela aj ako prílohu potvrdenia objednávky na kupujúcim zadanú e-mailovú adresu.
4. 4. Obsahovou náležitosťou potvrdenia objednávky je najmä údaj o názve tovaru, špecifikácia tovaru, údaj o cene za tovar s DPH, údaj o dodacej lehote, údaj o mieste, na ktoré má byť objednaný tovar dodaný, údaj o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto, údaje o Predávajúcom ako obchodné meno, sídlo, IČO, údaje o registrácii Predávajúceho v príslušnom registri, kontaktné údaje a iné.
5. Kupujúci má možnosť zrušiť svoju objednávku tak, že Predávajúcemu doručí prostredníctvom elektronickej pošty najneskôr do dvadsaťštyri (24) hodín od doručenia potvrdenia objednávky zo strany Predávajúceho oznámenie o tom, že objednávku ruší. V oznámení o zrušení objednávky je kupujúci povinný uviesť svoje meno a priezvisko, e-mailovú adresu, popis objednaného tovaru, prípadne číslo tovaru, pod ktorým bol tovar uvedený na internetovej stránke Predávajúceho, ak takéto číslo bolo tovaru pridelené. V prípade zrušenia objednávky Predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci pred zrušením objednávky zaplatil

kúpnu cenu alebo jej časť, Predávajúci vráti kupujúcemu uhradenú sumu prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ si v konkrétnom prípade nedohodnú iný spôsob vrátenia uhradenej sumy.

6. Funkčnosť a digitálny obsah webovej stránky internetového obchodu Predávajúceho zaisťujú špecializované spoločnosti a ich digitálny obsah je kompatibilný s bežne používanými hardware zariadeniami a softvér vybavením.

V. Kúpna cena a platobné podmienky

1. Kupujúci je povinný zaplatiť Predávajúcemu kúpnu cenu za tovar. Pri kúpnej cene sa vždy vychádza z cenníka Predávajúceho platného v čase uzavretia zmluvy o predaji tovaru.
2. Predávajúci uvádza vo svojom internetovom obchode vždy aktuálne a platné ceny. Ceny sú konečné, t.j. vrátane všetkých daní a poplatkov, ktoré musí kupujúci za tovar zaplatiť. Akciové ceny platia len do vypredania zásob, ak Predávajúci neuvedie pri konkrétnom tovare inú informáciu
3. Predávajúci týmto upozorňuje a kupujúci berie na vedomie, že proces prijatia a potvrdenia objednávky je z veľkej časti automatizovaný a nie je vylúčené, že pri zadávaní údajov do evidencie skladových zásob môže dôjsť ku chybe v cene tovaru alebo v informácii o jeho charaktere. V prípade, ak Predávajúci po prijatí objednávky zistí, že cena za tovar je vyššia, pred potvrdením objednávky je povinný vyžiadať si od kupujúceho súhlas so zmenou ceny. Až udelením preukázateľného súhlasu kupujúcim so zmenou ceny a následným potvrdením objednávky zo strany Predávajúceho sa zmluva o predaji tovaru považuje za uzavretú.
4. Platbu za tovar je možné vykonať nasledujúcimi spôsobmi:
 - a) dobierkou v mieste dodania tovaru,
 - b) v hotovosti (len v prípade doručenia tovaru vlastnou dopravou Predávajúceho),
 - c) bezhotovostným prevodom uskutočneným vopred na bankový účet Predávajúceho,
 - d) on-line platobnou bránou GoPay (viac informácií).
5. Predávajúci si vyhradzuje právo žiadať od kupujúceho úhradu nevratnej zálohy vo výške 50% z konečnej ceny objednávky v prípade, ak ide o tovar atypického rozmeru, alebo ak ide o objednávku, ktorej celková cena prekračuje 600,- EUR (slovom: šesťsto Eur).
6. V prípade úhrady kúpnej ceny spôsobom „na dobierku“ uhradí kupujúci cenu za tovar (vrátane nákladov na jeho dopravu) pri jeho dodaní prepravcom na kupujúcim v objednávke zadanú adresu. Tento spôsob platby je spoplatnený čiastkou 2,- EUR (slovom: dve Eurá).
7. Platba „v hotovosti“ je možná len pri odberu na pobočke v Havířově
8. V prípade úhrady kúpnej ceny za tovar „bezhotovostným prevodom“ uhradí kupujúci cenu za tovar (vrátane nákladov na jeho dopravu) prevodom na bankový účet Predávajúceho v zmysle platobných údajov uvedených v zálohovej faktúry. Zálohovú faktúru zasiela Predávajúci kupujúcemu

prostredníctvom e-mailu spolu s potvrdením objednávky a týmito VOP. Tento spôsob platby nie je Predávajúcim spoplatnený. Pri tomto spôsobe úhrady kúpnej ceny sa za deň platby považuje deň, kedy bola kúpna cena v plnom rozsahu pripísaná v prospech bankového účtu Predávajúceho. Od tohto momentu začína Predávajúcemu plynúť lehota na dodanie tovaru podľa bodu 6 – Dodacie lehoty týchto VOP.

9. Platba „on-line platobnou bránou GoPay“ zaručuje kupujúcemu pohodlie a istotu okamžitej platby za tovar. V rámci tejto platobnej metódy je možné zaplatiť kartou (VISA, VISA Electron, MasterCard). Bližšie informácie o tomto spôsobe platby sú dostupné na <https://panmatraci.sk/platba-go-pay/>
10. Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci neposkytuje ďalšie služby spojené s dodaním tovaru, najmä montáž alebo vynesenie tovaru (napríklad do bytu kupujúceho). V kúpnej cene za tovar nie sú tieto služby zahrnuté a Predávajúci nie je povinný tieto služby kupujúcemu poskytnúť. Tieto služby si na vlastné náklady zabezpečuje kupujúci

VI. Dodacie lehoty

1. 1. Bežná dodacia lehota je vyznačená pre každý produkt v detaile katalógu Predávajúceho. Bežná dodacia lehota znamená, do koľkých pracovných dní od uzavretia zmluvy o predaji tovaru bude tovar odoslaný (teda odovzdaný prepravníčkovi na doručenie). V týchto prípadoch má dodacia lehota orientačný charakter a môže sa meniť v rozsahu +- päť (5) dní.
2. Predávajúci upozorňuje, že ak sa kúpna cena za tovar platí bezhotovostným prevodom, lehota na dodanie tovaru začína plynúť až pripísaním kúpnej ceny v plnom rozsahu v prospech bankového účtu Predávajúceho. V prípadoch, kedy si Predávajúci vyhradil právo účtovať zálohu, lehota na dodanie tovaru začína plynúť až pripísaním zálohy v plnom rozsahu v prospech bankového účtu Predávajúceho.
3. . V prípade vyššej moci alebo iných okolností nezavinенých Predávajúcim sa dodacia lehota môže primerane predĺžiť. Ak je to možné, Predávajúci o tejto skutočnosti vyrozumie kupujúceho hoci prostredníctvom e-mailovej správy.
4. 4. V prípade, že Predávajúci nie je schopný dodať tovar v stanovenej lehote z dôvodu jeho vypredania alebo nemožnosti jeho obstarania v dohodnutom termíne, kupujúci má právo od zmluvy o predaji tovaru odstúpiť. V tomto prípade Predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu v uhradenom rozsahu najneskôr do štrnást (14) dní od doručenia oznámenia kupujúceho, ktorým od zmluvy o predaji tovaru odstupuje. Na platnosť odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru sa vyžaduje, aby bola vôľa kupujúceho odstúpiť od zmluvy jednoznačne formulovaná a z odstúpenia vyplýval dôvod odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru

VII. Dodanie tovaru

1. Doprava jednotlivých produktov je spoplatnená podľa typu dopravy, a to nasledovne: Doručenie zásielky prostredníctvom kuriéra prostredníctvom TOP Trans. Prostredníctvom tohto spôsobu prepravy zasiela Predávajúci nadrozmerné zásielky. Doručenie zásielky prostredníctvom vlastného dopravcu Panmatraci.
2. Akonáhle je tovar dostupný na sklade, pracovník Predávajúceho kontaktuje kupujúceho a informuje ho o predpokladanom termíne doručenia tovaru. O odovzdaní tovaru prepravcovi je kupujúci vždy informovaný automaticky vygenerovaným e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu zadanú kupujúcim v objednávke.
3. V prípade, že pre osobitné vlastnosti tovaru nebude možné doručiť tovar spôsobom, ktorý si kupujúci zvolil, bude kupujúci informovaný o zmene prepravy prostredníctvom e-mailovej správy alebo telefonicky. Predávajúci odošle tovar týmto iným spôsobom až po udelení preukázateľného súhlasu kupujúceho so zmeneným spôsobom dopravy. Ak kupujúci súhlasí, zároveň znáša náklady na tento iný spôsob doručenia tovaru. Ak kupujúci nesúhlasí, je oprávnený od zmluvy o predaji tovaru odstúpiť. V tomto prípade Predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu v uhradenom rozsahu najneskôr do štrnásť (14) dní od doručenia oznámenia kupujúceho, ktorým od zmluvy o predaji tovaru odstúpuje. Na platnosť odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru sa vyžaduje, aby bola vôľa kupujúceho odstúpiť od zmluvy jednoznačne formulovaná a z odstúpenia vyplýval dôvod odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru.
4. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v potvrdenej objednávke, ak sa zmluvné strany v zmluve o predaji tovaru nedohodnú inak.
5. Kupujúci prevezme tovar osobne. Ak to nie je možné, kupujúci zabezpečí, aby tovar prevzala osoba, ktorú pre prípad svojej neprítomnosti písomne splnomocnil na prevzatie predmetného tovaru uvedeného v zmluve o predaji tovaru. Pri preberaní tovaru je kupujúci povinný predložiť na preukázanie svojej totožnosti občiansky preukaz alebo cestovný pas. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru je povinná predložiť originál alebo kópiu potvrdenia o prijatí objednávky, doklad o zaplatení kúpnej ceny za tovar resp. o zaplatení zálohy (ak sa kúpna cena platila vopred alebo sa platila záloha) a originál alebo úradne overenú fotokópiu plnomocenstva. Kupujúci resp. splnomocnená osoba zároveň podpíše protokol o doručení a odovzdaní tovaru.
6. Kupujúci bezprostredne pri dodaní tovaru skontroluje spolu s prepravcom stav zásielky, najmä počet zásielok, neporušenosť obalu zásielky, prípadné poškodenie obalu, a to podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ak je táto zjavne neúplná alebo

poškodená. O tomto kupujúci spíše s dopravcom škodový protokol. Prevzatím zásielky kupujúci potvrdzuje, že v momente prevzatia zásielky bola táto bez akýchkoľvek zjavných väd.

POZOR Máte právo zásielku pred jej prevzatím riadne prekontrolovať. Odporúčame zásielku prevziať iba ak nie je nijako poškodená. V žiadnom prípade neodporúčame podpisovať vodičovi dodací list pred dôkladnou kontrolou tovaru a to aj pod obalom! V prípade poškodenia je nutné s vodičom spísať protokol o škode

7. Ak si kupujúci zásielku nepreberie z dôvodu neprítomnosti alebo iného dôvodu, o ktorom Predávajúceho včas neinformoval a dodávku tovaru bude potrebné opakovať, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä náklady na opakované dodanie tovaru a skladné. Výška týchto nákladov závisí od vlastností tovaru (najmä veľkosť).
8. Súčasťou každej zásielky je okrem predmetného tovaru faktúra, a ak je potrebné, tak aj záručný list, manuály, návody a iné doklady týkajúce sa tovaru.

VIII. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

1. Predávajúci si v zmysle ustanovenia § 601 Občianskeho zákonníka vyhradzuje, že kupujúci nadobudne vlastnícke právo k tovaru až po tom, čo bude kúpna cena za tovar vrátane nákladov na jeho dopravu v plnom rozsahu uhradená.
2. Nebezpečenstvo náhodnej skazy na tovare alebo náhodného zhoršenia tovaru prechádza na kupujúceho odovzdaním tovaru. Ak kupujúci neprevezme tovar včas, nebezpečenstvo náhodnej skazy na tovare alebo náhodného zhoršenia tovaru prechádza na kupujúceho v čase, keď mu Predávajúci umožní s tovarom nakladať a kupujúci tovar neprevezme.

IX. Odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru a vrátenie tovaru

- 1) Odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru kupujúcim, ktorý je spotrebiteľ:
 - a) Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy o predaji tovaru bez udania dôvodu do štrnásť (14) dní odo dňa prevzatia tovaru. Počas plynutia tejto lehoty je kupujúci oprávnený tovar rozbaľiť a odskúšať spôsobom, ktorý je obvyklým pri nákupe v klasickom „kamennom obchode“. Kupujúci berie na vedomie, že „odskúšaním tovaru“ nemožno rozumieť, že kupujúci tovar začne používať a následne využije právo odstúpiť od zmluvy
 - b) Štrnásťdňová (14) lehota na odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty
 - c) Na účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru je kupujúci povinný o svojom odstúpení od zmluvy informovať Predávajúceho zaslaním odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru Predávajúcemu.

Kupujúci môže u Predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru v listinnej podobe tak, že (i) podpísané oznámenie o odstúpení od zmluvy zašle na poštovnú adresu Predávajúceho: LA SUA s.r.o, Na Kopci 426/1b, Havířov 735 64 alebo (ii) podpísané oznámenie o odstúpení od zmluvy naskenuje a zašle na e-mailovú adresu info@panmatraci.sk.

- d) Odstúpením od zmluvy o predaji tovaru môže byť akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie kupujúceho vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy o predaji tovaru. Na účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru môže kupujúci použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru zverejnený na webovej stránke Predávajúceho www.panmatraci.sk, ktorý však nie je povinný. Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru je uvedený na tomto odkaze. Po prijatí odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru Predávajúci ihneď zašle kupujúcemu potvrdenie o prijatí odstúpenia.
- e) Vo formulári na odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru sa uvádza najmä špecifikácia tovaru, dátum objednania tovaru, dátum dodania tovaru, meno a priezvisko kupujúceho, adresa kupujúceho, telefonický a e-mailový kontakt na kupujúceho, podpis kupujúceho a dátum. Kupujúci môže uviesť, akým spôsobom majú byť vrátené peňažné prostriedky. V tejto súvislosti uvedie bankové údaje alebo poštovú adresu.
- f) Ak kupujúci odstúpi od zmluvy o predaji tovaru, zrušuje sa od začiatku každá zmluva súvisiaca so zmluvou o predaji tovaru uzatvorená medzi Predávajúcim a kupujúcim.
- g) Ak došlo k platnému odstúpeniu od zmluvy o predaji tovaru, Predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy o predaji tovaru, najmä kúpnu cenu za tovar a náklady na dodanie tovaru. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu dodatočné náklady vzniknuté v dôsledku kupujúcim zvoleného spôsobu dodania tovaru, ktorý je iný ako najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim.
- h) Platba bude vrátená bez zbytočného odkladu, najneskôr však do štrnásť (14) dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru. Kupujúci berie na vedomie, že pri odstúpení od zmluvy o predaji tovaru nie je Predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu platby pred tým, ako mu je tovar vrátený, alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť Predávajúcemu, ibaže Predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Pre vrátenie platieb bude použitý rovnaký platobný prostriedok, akým kupujúci hradil kúpnu cenu, pokiaľ kupujúci výslovne v odstúpení od zmluvy o predaji tovaru neurčí inak. Zvolením iného spôsobu kupujúcemu nevzniknú žiadne ďalšie náklady.
- i) V prípade odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru je kupujúci povinný vrátiť tovar Predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do štrnásť (14) dní odo dňa, kedy došlo k odstúpeniu od zmluvy o predaji tovaru. Tovar možno vrátiť jeho zaslaním na poštovú adresu LA SUA s.r.o, Na Kopci 426/1b, Havířov 735 64, alebo jeho odovzdaním na tejto adrese. Lehota na vrátenie tovaru sa považuje za zachovanú, ak je

tovar odoslaný Predávajúcemu späť pred uplynutím štrnástich (14) dní. Kupujúci má povinnosť vrátiť tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, manuálu, záručného listu prípadne iných listín, ktoré boli priložené k tovaru, a v originálnom obale.

- j) Pri odstúpení od zmluvy o predaji tovaru znáša kupujúci priame náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu vrátane priamych nákladov na vrátenie takého tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, a je tak potrebné zvoliť iný spôsob jeho doručenia Predávajúcemu. Výška priamych nákladov spojených s vrátením tovaru závisí od veľkosti tovaru, jeho hmotnosti, od vzdialenosti odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien, za ktoré kupujúcim vybraný prepravca poskytuje služby.
- k) Ak kupujúci odstúpil od zmluvy o predaji tovaru a doručí Predávajúcemu tovar, ktorý je použitý, poškodený alebo neúplný, prípadne hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než ktorý je potrebný na oboznámenie sa s povahou a vlastnosťami tovaru vrátane jeho funkčnosti, Predávajúci je oprávnený domáhať sa náhrady škody voči kupujúcemu vo výške, o ktorú sa hodnota tovaru znížila. Predávajúci je oprávnený započítať svoju pohľadávku na náhradu škody, ktorú má voči kupujúcemu s pohľadávkou kupujúceho voči Predávajúcemu na vrátenie preukázateľne uskutočnenej platby.
- l) V prípade nedodržania štrnást (14) dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru, alebo ak odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru nie je jednoznačne formulovaným vyhlásením spotrebiteľa vyjadrujúcim jeho vôľu odstúpiť od zmluvy o predaji tovaru, odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru sa považuje za neplatné a Predávajúcemu nevznikajú povinnosti spojené s platným odstúpením od zmluvy o predaji tovaru. Zároveň má Predávajúci nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru späť kupujúcemu.
- m) Podľa ustanovenia § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách na diaľku, kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, nemôže odstúpiť od zmluvy o predaji tovaru, predmetom ktorej je
 - predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy
 - predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa
 - predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
 - 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,
 - predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

- n) V zmysle ustanovenia § 7 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách na diaľku sa tovar považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním splnomocnená osoba prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
- tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný
 - dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu
 - tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
2. Odstúpenie od zmluvy o predaji tovaru kupujúcim, ktorý je podnikateľ
- Na dôvody odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru uzavretej medzi Predávajúcim a kupujúcim, ktorý je podnikateľom sa vzťahujú ustanovenia Obchodného zákonníka. Na vrátenie už poskytnutých plnení sa v prípade odstúpenia od zmluvy o predaji tovaru primerane použijú ustanovenia týchto VOP o odstúpení od zmluvy o predaji tovaru uzavretej medzi Predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom.

X. Reklamácia tovaru

1. Tento postup pri reklamovaní tovaru sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od Predávajúceho v rámci elektronického obchodu Predávajúceho www.panmatraci.sk. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol Predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy o predaji tovaru upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola zmluva o predaji tovaru uzatvorená, musel vedieť.
2. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady spôsobené výrobcom, dodávateľom alebo Predávajúcim, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho.
3. Počas záručnej doby má Predávajúci právo na bezplatné odstránenie vady tovaru po predložení tovaru vrátane jeho príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi Predávajúceho spolu so záručným listom a dokladom o zaplatení za tovar. Reklamáciu tovaru možno uplatniť na adrese: LA SUA s.r.o, Na Kopci 426/1b, Havířov 735 64, alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho resp. na adrese ním určenej osoby. Na týchto miestach je Predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby, ktorá vybavuje reklamácie.
4. Informácie o servisných miestach pre záručný servis a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu, resp. budú kupujúcemu v prípade potreby na požiadanie telefonicky alebo e-mailovou správou poskytnuté.
5. Reklamácia tovaru musí byť kupujúcim uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení vady tovaru.

6. V rámci reklamácie Predávajúci alebo ním určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej Predávajúcim, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej označí vady tovaru.
7. Predávajúci alebo ním určená osoba určí podľa ustanovenia § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa spôsob vybavenie reklamácie, a to podľa toho, akú vadu tovaru kupujúci vytkol. Spôsob vybavenia reklamácie určí Predávajúci resp. ním určená osoba ihneď, v zložitých prípadoch do troch (3) pracovných dní od uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Predávajúci alebo ním poverená osoba vybaví reklamáciu ihneď. V odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní od určenia spôsobu vybavenia reklamácie. Predávajúci o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Predávajúci informuje o výsledku reklamácie kupujúceho formou nimi dohodnutou (napr. e-mailom, doporučeným listom). Zároveň kupujúcemu rovnakou formou zašle písomný doklad podľa bodu 10.8 týchto VOP.
10. Ak kupujúci, ktorým je spotrebiteľ, uplatnil reklamáciu počas prvých dvanástich (12) mesiacov od uzavretia zmluvy o predaji tovaru, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu jej zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, alebo akreditovanou osobou.
11. Ak kupujúci, ktorým je spotrebiteľ, uplatnil reklamáciu po uplynutí dvanástich (12) mesiacov od uzavretia zmluvy o predaji tovaru a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná uviesť v doklade o vybavení reklamácie osobu, ktorej môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za reklamovanú vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
12. Nárok na uplatnenie záruky u Predávajúceho kupujúcemu zaniká uplynutím záručnej doby, mechanickým porušením tovaru spôsobeným kupujúcim, používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi vlastnosťami, najmä vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu, neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, v rozpore so všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi, poškodením tovaru nepredvídateľnými a/alebo neodvratiteľnými udalosťami, poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením, poškodením tovaru vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.
13. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu (i) opravou predmetného tovaru, (ii) výmenou tovaru, (iii) vrátením kúpnej ceny, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, alebo (v) odôvodneným zamietnutím

reklamácie tovaru. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vec za bez vadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

14. Záručná doba je dvadsaťštyri (24) mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
15. V prípade výmeny tovaru začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru
16. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky, bezplatné.
17. Vadou tovaru nie je u prírodných materiálov (napr. drevo), textilných a umelých materiálov alebo lakovaných plôch obvyklý farebný alebo štruktúrovaný rozdiel.
18. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena
19. Ak ide o odstrániteľnú vadu tovaru, bude reklamácia vybavená tak, že Predávajúci zabezpečí opravu tovaru, alebo chybný tovar vymení. V prípade, že je chybná iba časť veci, ktorú je možné samostatne vymeniť, má kupujúci nárok len na výmenu tejto časti, nie na výmenu celej veci.
20. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, alebo o jednu (1) viackrát opakovanú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný, Predávajúci vybaví reklamáciu tak, že tovar vymení za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších parametrov, alebo kupujúcemu peniaze za tovar vráti. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný, Predávajúci vybaví reklamáciu poskytnutím primeranej zľavy kupujúcemu.
21. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej (1) odstrániteľnej vady viac ako dvakrát (2x).
22. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch (3) rôznych odstrániteľných chýb súčasne.
23. V prípade, ak Predávajúci reklamáciu zamietne, ale vada tovaru naďalej existuje a nebola Predávajúcim odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie vady súdnou cestou na príslušnom súde Slovenskej republiky.

XI. Poučenie o ochrane osobných údajov

- Vami poskytnuté údaje budú použité pre úkony spojené s vybavením objednávky
 - Na žiadosť zákazníka budú poskytnuté údaje vymazané a nebudú naďalej využívané
 - Vami poskytnuté údaje sú bezpečne uložené a zabezpečené proti zneužitiu
1. Som informovaný(á) o tom, že moje osobné údaje, tj. meno a priezvisko, adresa, telefónne číslo, emailová adresa, IČO a DIČ budú spracovateľom spracované pre účely plnenia kúpnej zmluvy. Spracovávané osobné

údaje sú prístupné správcovi osobných údajov a spracovateľom, s ktorými je správca osobných údajov v obchodnom styku a ktorí tieto údaje potrebujú k naplneniu účelu plnenia zmluvy.

2. Kontaktná osoba spoločnosti LA SUA s.r.o. (mail: ochranaudajov@panmatraci.sk a tel. č. +420 776 031 716) umožňuje prístup k osobným údajom subjektu údajov, poskytne všetky informácie o spracovávaných osobných údajoch a zároveň u tejto osoby je možné žiadať o opravu alebo vymazanie osobných údajov, obmedzenia spracovania, namietať proti spracovaniu či uplatniť právo na prenosnosť údajov. V súvislosti so spracovaním možno podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov.
3. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Predávajúci spracúva osobné údaje kupujúceho len po dobu nevyhnutnú na splnenie svojich povinností vyplývajúcich zo zmluvy o predaji tovaru a zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Po splnení účelu spracúvania Predávajúci zabezpečí likvidáciu osobných údajov kupujúceho.
4. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou

XII. Použitie komunikačných prostriedkov na diaľku

1. Objednaním tovaru kupujúci vyslovil súhlas s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní zmluvy o predaji tovaru. Všetky náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením zmluvy o predaji tovaru (napr. náklady na internetové pripojenie atď.) znáša kupujúci. Pritom sa riadi cenami stanovenými poskytovateľom daných služieb.

XIII. Recenzie pri výrobkoch

1. Predávajúci si vyhradzuje právo nezverejniť pri výrobkoch recenzie, ktoré obsahujú nevhodné výrazy, nezakladajú sa na pravde, nesúvisia s daným tovarom, odkazujú na externé stránky alebo akýmkoľvek iným spôsobom poškodzujú meno Predávajúceho.

XIV. Riešenie sporov

1. Spory vzniknuté na základe zmluvy o predaji tovaru budú riešené výlučne podľa platného práva Slovenskej republiky.
2. Zmluvné strany vyhlasujú, že vyvinú maximálne úsilie na riešenie sporov vzniknutých zo zmluvy o predaji tovaru prostredníctvom vzájomných rokovaní. V prípade neúspešných rokovaní budú vzniknuté spory predložené príslušnému všeobecnému súdu na území Slovenskej republiky

XV. Záverečné ustanovenia

1. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto VOP prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.
2. Predávajúci a kupujúci sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ resp. prostredníctvom doporučených listových zásielok.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP bez predchádzajúceho upozornenia. Povinnosť písomného oznámenia zmeny obchodných podmienok je splnená umiestnením znenia VOP po zmenách na internetovej stránke www.panmatraci.sk
4. Tieto VOP sú platné od 23.5.2018 a plne nahrádzajú predchádzajúce VOP.
5. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním elektronickej objednávky Predávajúcemu.