

# Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky

## 1. Vymedzenie pojmov

1. predávajúci – TRU s.r.o. prevádzkovateľ internetového obchodu [www.babatinko.sk](http://www.babatinko.sk)
2. kupujúci - fyzická alebo právnická osoba, ktorá vstúpila do obchodného vzťahu s predávajúcim
3. tovar - produkty alebo služby v ponuke internetového obchodu [www.babatinko.sk](http://www.babatinko.sk)
4. objednávka - kúpna zmluva (faktúra), na základe ktorej je realizovaný predaj tovaru
5. naša adresa – TRU s.r.o., Vodárenská 1933/33, 058 01 Poprad

## 2. Objednávka

1. Objednávka vzniká na základe jej potvrdenia pri procese objednávaní tovaru v internetovom obchode alebo na [www.facebook.com/babatinko.sk/](http://www.facebook.com/babatinko.sk/), prípadne pri objednaní tovaru telefonicky alebo e-mailom. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s obchodnými a nákupnými podmienkami internetového obchodu [www.babatinko.sk](http://www.babatinko.sk). Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zrealizovanej objednávky, teda kúpnej zmluvy.
2. Každá objednávka zákazníkovi môže byť pred odoslaním telefonicky overovaná

## 3. Storno objednávky

1. Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu a to do vyexpedovania objednaného tovaru e-mailom na adresu: [info@babatinko.sk](mailto:info@babatinko.sk). Informácia o vyexpedovaní bude kupujúcemu odoslaná emailom, oznámená telefonicky alebo potvrdená prostredníctvom [www.facebook.com/babatinko.sk/](http://www.facebook.com/babatinko.sk/). Kupujúci je povinný v oznámení o storne objednávky uviesť číslo objednávky. V prípade storna objednávky uvedeného v bode 1. tohto článku, predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu, alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 3 pracovných dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v prípade, ak kupujúci uviedol na objednávke nepravdivé alebo zavádzajúce osobné údaje, alebo ak sa tovar už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho cena. V takomto prípade bude predávajúci neodkladne informovať kupujúceho za účelom dohodnutia ďalšieho postupu. V prípade zrušenia objednávky predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci už zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu, alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 3 pracovných dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho.
3. V prípade, že kupujúci stornuje iba určitú časť objednaného tovaru, automaticky stráca všetky zľavy z danej objednávky.

## 4. Darčekový kupón

1. Darčekový kupón, ďalej len "Darček" na našom e-shope môže kupujúci využiť na zníženie nákupnej ceny
2. Hodnota Darčeka je v nominálnej hodnote uvedenej sumy na darčeku.
3. Platnosť Darčeka je v trvaní 6 mesiacov od dátumu záväznej objednávky
4. Darček na nákup môže využiť ktokoľvek
5. V prípade že hodnota Darčeka je väčšia ako objednaný tovar, rozdiel v cene sa kupujúcemu nevracia
6. Objednávku s využitím Darčeka je možné realizovať iba ako registrujúci užívateľ e-shopu
7. V procese webovej objednávky po aktivácii kupónu musíte objednávku dokončiť, v opačnom prípade darček stráca hodnotu a nie je možné ho použiť druhýkrát
8. Darček je posielaný kupujúcemu Kuriérom, najneskôr do 24hod od záväznej objednávky v

pracovných dňoch

9. Darček je posielaný v darčekovom balení

10. Cena poštovného je určená podľa aktuálneho sadzobníka kuriérskej služby

11. V momente keď kupujúci preberie Darček od kuriérskej spoločnosti, predajca nezodpovedá za prípadné zneužitie, stratu, zničenie alebo nezákonné odcudzenie. V tomto bode predajca nie je povinný kupujúcemu vytvoriť náhradný Darček.

12. Pokiaľ sa kupujúci preukáže dokladom z polície o nezákonom odcudzení Darčeka, predajca jeho odcudzený Darčekový kupón deaktivuje a kupujúcemu vytvorí nový Darčekový kupón, ktorý mu poskytne iba v elektronickej forme na mail kupujúceho. Kupujúci je povinný v čo najkratšom čase informovať o nezákonom odcudzení svojho Darčeka predajcu.

## **5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**

1. Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci podnikateľskej činnosti má zo zákona právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru. Pre odstúpenie od zmluvy v zákonom stanovenej lehote sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- zámer odstúpiť od zmluvy oznámi kupujúci predávajúcemu čo najskôr a to písomne emailom na [info@babatinko.sk](mailto:info@babatinko.sk), alebo poštou na našu adresu, alebo správou na [www.facebook.com/babatinko.sk/](https://www.facebook.com/babatinko.sk/) spolu s tovarom, kópiou faktúry, podpisom a číslom účtu pre vrátenie peňazí

- tovar zašle kupujúci doporučene a poistený, nie však na dobierku, prípadne tovar donesie priamo na našu adresu

2. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar bez poplatku za dopravu v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

3. Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru a to vo výške vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote 14 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

4. V prípade, že kupujúci nesplní povinnosť uvedenú v V.1.) týchto obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

## **6. Dodacie podmienky**

1. Dodanie objednaného tovaru bude realizované v čo najkratšom termíne, podľa dostupnosti tovaru na sklade a prevádzkových možností predávajúceho, najneskôr však do 7 pracovných dní.

2. Zásielka s tovarom vždy obsahuje daňový doklad (doklad o kúpe tovaru/faktúru).

## **7. Spôsob platby, poplatky za prepravu a balné**

1. Spôsob platby si kupujúci vyberie pri objednávaní tovaru označením zvolenej možnosti - Spôsob platby alebo správou na [www.facebook.com/babatinko.sk/](https://www.facebook.com/babatinko.sk/)

2. Tovar môžete platiť osobne na našej adrese, na dobierku, prevodom na základe predfaktúry.

3. Zákazník je povinný prekontrolovať a prevziať zásielku iba ak nie je nijako poškodený vonkajší obal. V prípade poškodenia obalu, tovar môžete prevziať, ale je nutné uviesť výhrady do prepravného listu. Okamžite po prevzatí zásielky tovar prezrite a skontrolujte kompletnosť balenia, v prípade poškodenia tovaru alebo neúplnosti zásielky túto skutočnosť nahláste na našich telefónnych číslach alebo emailovej adrese. Na reklamácie mechanického poškodenia výrobku, prípadne neúplnosť zásielky po podpise prepravného listu, ktoré nebudú nahlásené ihneď,

najneskôr do 12 hodín, nebude braný ohľad vzhľadom na prepravné podmienky prepravcu.

4. Pri nákupe nad 100,00 EUR môže predávajúci požadovať od kupujúceho zaplatenie zálohy na účet predávajúceho, a to do 50% z celkovej ceny objednávky a najneskôr do 24 hodín od jej potvrdenia.

5. Pri objednávke do zahraničia predávajúci vypočíta poštovné individuálne, podľa hmotnosti zásielky a štátu, do ktorého zásielku posiela. Pri zásielke do zahraničia je platbu nutné zrealizovať vopred, na základe predávajúcim zaslanej proforma faktúry.

## **8. Záruka, reklamácie a servis**

1. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.

2. Kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho, a to ihneď po zistení závady, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.

3. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

4. Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie, návodu, oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu s dokladom o zaplatení, prípadne so záručným listom a stručným popisom závady.

5. Právo na záruku zaniká v prípade, že k závade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim, nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru, používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru, zanedbaním starostlivosti o tovar, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a uplynutím záručnej doby tovaru. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

6. Reklamovaný výrobok je nutné zaslať späť poštou (nie na dobierku), na adresu našej predajne, pokiaľ predávajúci neurčí inak.

7. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

8. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie do 3 dní od začiatku reklamačného konania (deň prijatia reklamovaného tovaru), v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Práva kupujúceho pri uplatnení reklamácie:

- Pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže požadovať namiesto odstránenia chyby (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.

- Pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí).

- v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v

riadnom užívaní, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká chyba, aká bola najmenej dvakrát opravovaná, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe.

- Reklamácia sa považuje za vybavenú - ak sa ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

## **9. Postup reklamácie:**

Pri uplatňovaní reklamácie dodržujte prosím nasledujúci postup:

1. Pošlite e-mail na našu adresu [info@babatinko.sk](mailto:info@babatinko.sk), kde uvediete Vaše meno a telefonický kontakt (prípadne uveďte Vaše prihlasovacie meno) na ktorom Vás zastihneme, názov výrobku, číslo faktúry a popis závady.
2. Do 24 hodín (v pracovné dni) Vám budú zaslané informácie o ďalšom postupe spolu s adresou na zaslanie reklamovaného tovaru.
3. Pošlite tovar na určenú adresu spolu s popisom závady, kópiou faktúry, prípadne potvrdeným záručným listom. Ak sa adresa dodania opraveného výrobku bude líšiť s adresou na faktúre je nutné uviesť aktuálnu adresu a telefonický kontakt.

## **10. Zmluvná pokuta**

Predávajúci môže udeliť zmlúvnu pokutu kupujúcemu vo výške 50 € na základe:

1. Pokiaľ si kupujúci nepreberie svoju zásielku od prepravnej spoločnosti, pri ktorej bola zvolená platba na dobierku.
2. Predávajúci za porušenie všeobecných obchodných podmienok vystaví faktúru, s 5 dňovou splatnosťou na 50 € pokutu, ktorú odošle doporučené kupujúcemu na jeho uvedenú adresu z objednávky.
3. V prípade neuhradenia zmluvnej pokuty, predávajúci postúpi svoju pohľadávku tretej strane, ktorá túto pohľadávku bude vymáhať na príslušnom všeobecnom súde.
6. Odoslaním objednávky s platbou na dobierku kupujúci súhlasí s našimi obchodnými podmienkami a zmluvnou pokutou vo výške 50 € v prípade, že si dobierkovú zásielku nepreberie.

## **11. Záverečné ustanovenia**

1. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona o elektronickom obchode, Zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, Zákona 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. Prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Kupujúci prehlasuje, že sa pred vyplnením objednávky oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a že s nimi v plnom rozsahu súhlasí.
3. V prípade akýchkoľvek informácií, nás kontaktujte na tel. číslach alebo e-mailom.

V Poprade dňa 01.03.2017

## 12. VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

– Komu : TRU s.r.o., Vodárenská 1933/33, 058 01 Poprad ( [www.babatinko.sk](http://www.babatinko.sk)):

– Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby\* : .....

– Dátum objednania/dátum prijatia\* .....

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe) .....

– Dátum .....

- Nehodiace sa prečiarknite.

## 13. POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

### 1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezmete tovar.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese TRU s.r.o., so sídlom Vodárenská 1933/33, 058 01 Poprad, alebo na : [info@babatinko.sk](mailto:info@babatinko.sk) Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

### 2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.