Spoločnosť **Pick it up services s.r.o.**, so sídlom Hlavná 237, 919 09 Bohdanovce nad Trnavou, Slovenská republika, IČO: 51 866 145, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 42762/T (ďalej tiež ako „*Predávajúci*“), vydáva **nasledovné**

**všeobecné obchodné podmienky**

(ďalej tiež ako „*VOP*“):

**Článok I  
Základné pojmy**

„*Kúpna cena*“: je cena, ktorá je zverejnená na Webstránke pri Tovare, v čase odoslania Objednávky a uvedená v samotnej Objednávke, za ktorú Kupujúci Tovar kupuje.

„*Kúpna zmluva*“: je zmluva uzatvorená medzi Predávajúcim a Kupujúcim prostredníctvom Webstránky, na základe ktorej sa Predávajúci zaväzuje dodať Kupujúcemu Tovar a Kupujúci sa zaväzuje zaplatiť Predávajúcemu Kúpnu cenu.

„*Kupujúci*“: je fyzická osoba – spotrebiteľ, ktorá kupuje Tovar prostredníctvom Webstránky a uzatvára s Predávajúcim Kúpnu zmluvu a ktorá pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

„*Občiansky zákonník*“: je zákon č. 40/1991 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

„*Objednávka*“: je formulár dostupný na Webstránke, cez ktorý Kupujúci objednáva *(kupuje)*vybraný Tovar.

„*Tovar*“: je predmet kúpy špecifikovaný v Objednávke, ktorý Kupujúci kupuje prostredníctvom Webstránky a na základe Kúpnej zmluvy.

„*Webstránka*“: je webová stránka <https://www.pickitup.sk/>

„*Zákon*“: je zákon 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, v znení neskorších predpisov.

„*Zákon o alternatívnom riešení sporov*“: je zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

„*Zákon o ochrane spotrebiteľa*“: je zákon 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.

**Článok II  
Úvodné ustanovenia**

1. Týmito VOP sa riadia všetky záväzkové vzťahy a všetky práva a povinnosti, ktoré vznikli alebo súvisia s uzavretím Kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim (ďalej tiež samostatne ako „*Zmluvná strana*“ a spoločne ako „*Zmluvné strany*“).
2. Uzatvorením Kúpnej zmluvy sa Predávajúci zaväzuje dodať Kupujúcemu Tovar a previesť na Kupujúceho vlastnícke právo k Tovaru a Kupujúci sa zaväzuje tento Tovar prevziať a zaplatiť zaň dohodnutú Kúpnu cenu.
3. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Kúpnej zmluvy. Neoddeliteľnou súčasťou VOP je Formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí Prílohu č. 1 týchto VOP (ďalej tiež ako „*Formulár na odstúpenie*“).

**Článok III  
Objednávka a uzatvorenie Kúpnej zmluvy**

1. Kupujúci si Tovar objednáva prostredníctvom Objednávky ako neregistrovaný alebo registrovaný používateľ (ďalej tiež ako „*Registrovaný Kupujúci*“) prostredníctvom svojho užívateľského konta (ďalej tiež ako „*Konto*“), Objednávka je návrhom na uzavretie Kúpnej zmluvy a pôsobí od momentu jej doručenia Predávajúcemu.
2. Kupujúci je povinný v Objednávke riadne vyplniť všetky údaje označené ako povinné. V prípade, ak Objednávka nebude vyplnená riadne, Predávajúci je oprávnený túto Objednávku odmietnuť.
3. O prijatí Objednávky informuje Predávajúci Kupujúceho prostredníctvom e-mailu zaslaného Kupujúcemu na e-mail uvedený v Objednávke (ďalej tiež ako „*E-mail Kupujúceho*“). Kupujúci berie na vedomie, že doručením automatického oznámenia o prijatí Objednávky do elektronického systému Predávajúceho (ďalej tiež ako „*Oznámenie*“) nedochádza k uzatvoreniu Kúpnej zmluvy.
4. Predávajúci vybaví Objednávku spôsobom podľa poslednej vety tohto bodu do 3 pracovných dní odo dňa jej obdržania, pričom o vybavení Objednávky bude Kupujúceho informovať prostredníctvom e-mailu zaslaného na E-mail Kupujúceho. Predávajúci vybaví Objednávku buď výzvou na jej doplnenie, odmietnutím alebo jej potvrdením.
5. Momentom doručenia e-mailu Predávajúceho o potvrdení Objednávky podľa bodu 4 tohto článku VOP Kupujúcemu dochádza k uzatvoreniu Kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim.
6. Kupujúci je oprávnený zrušiť svoju Objednávku pred jej potvrdením Predávajúcim, a to do 48 hodín od doručenia Oznámenia Kupujúcemu. Zrušenie Objednávky oznamuje Kupujúci Predávajúcemu prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu Predávajúceho zverejnenú na Webstránke. Kupujúci je povinný v oznámení o zrušení Objednávky uviesť nasledovné údaje: meno, priezvisko Kupujúceho, popis objednaného Tovaru a číslo Objednávky. Ak Kupujúci zaplatil Predávajúcemu Kúpnu cenu alebo jej časť v čase do zrušenia Objednávky, Predávajúci vráti už zaplatenú Kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 7 dní odo dňa doručenia oznámenia o zrušení Objednávky Predávajúcemu, prevodom na bankový účet Kupujúceho.

**Článok IV  
Platobné podmienky**

1. Kupujúci je povinný Predávajúcemu za Tovar zaplatiť Kúpnu cenu. Kúpna cena je uvedená vrátane sadzby DPH podľa platných právnych predpisov v čase dodania zdaniteľného plnenia.
2. Kupujúci môže úhradu Kúpnej ceny vykonať výlučne bezhotovostným platobným stykom:
   1. prostredníctvom platobnej brány Shoptet pay priamo na Webstránke po odoslaní Objednávky,
   2. prevodom na bankový účet Predávajúceho, pričom platobné údaje budú Kupujúcemu oznámené v potvrdení o prijatí Objednávky.
3. Kupujúci si spôsob platby Kúpnej ceny podľa predchádzajúceho bodu zvolí v Objednávke.
4. Kúpna cena sa považuje za uhradenú až momentom jej pripísania na účet Predávajúceho.
5. Predávajúci zasiela Kupujúcemu faktúru ako daňový doklad a dodací list elektronicky, s čím Kupujúci výslovne súhlasí a/alebo v papierovej podobe spolu s Tovarom.
6. V prípade, ak Predávajúci zistí, že Kúpna cena Tovaru nebola uvedená na Webstránke správne, je Predávajúci povinný o tejto skutočnosti informovať Kupujúceho prostredníctvom e-mailu zaslaného na E-mail Kupujúceho a zároveň je Predávajúci oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy, pričom odstúpenie je účinné odo dňa jeho doručenia Kupujúcemu. V prípade, ak prišlo k dodaniu Tovaru Kupujúcemu, postupuje sa podľa článku VI bodu 4 až 6 týchto VOP.
7. Predávajúci je oprávnený Kupujúcemu poskytnúť zľavu z Kúpnej ceny, na ktorej poskytnutie nemá Kupujúci právny nárok.

**Článok V  
Dodacie podmienky**

1. Predávajúci sa zaväzuje Tovar Kupujúcemu dodať najneskôr do 30 *(tridsiatich)* dní odo dňa potvrdenia Objednávky, pokiaľ je objednaný tovar skladom.
2. Dodanie Tovaru Kupujúcemu sa uskutočňuje prostredníctvom:
   1. doprava na adresu Kupujúceho uvedenú v Objednávke prostredníctvom spoločnosti Packeta Slovakia s.r.o., IČO: 48136999, Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava, resp. Packeta Courier Service s. r. o., IČO: 35825456, Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava *(ďalej len „Kuriér“ alebo „Kuriérska spoločnosť“),*
   2. odberných miest spoločnosti Packeta Slovakia s.r.o., IČO: 48136999, Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava,
   3. osobného odberu na prevádzke Predávajúceho na adrese Štefánikova 16, 91701 Trnava.
3. Spôsob dodania Tovaru a cenu za dodanie (ďalej len „*Poštovné*“) potvrdí Kupujúci v Objednávke.
4. Podmienky dodania sa spravujú aktuálnymi dodacími podmienkami príslušnej Kuriérskej spoločnosti zverejnenými na Webstránke.
5. Kupujúci je povinný Tovar prevziať osobne alebo zabezpečiť, aby Tovar zaňho prevzala iná osoba, a to v dohodnutom mieste a čase. Ak si Kupujúci doručovaný Tovar neprevezme podľa predchádzajúcej vety, Predávajúci mu e-mailom zaslaným na E-mail Kupujúceho oznámi, kde si môže Tovar prevziať, vrátane lehoty na jeho prevzatie alebo tento mu na základe jeho písomnej žiadosti zaslanej najneskôr do 14 dní od kedy si mal Tovar Kupujúci prevziať, opätovne doručí Kuriérom, pričom Kupujúci sa zaväzuje uhradiť Predávajúcemu všetky náklady spojené s opätovným doručením Tovaru, najmä Poštovné.
6. Tovar sa považuje za prevzatý momentom jeho odovzdania Kupujúcemu. Nebezpečenstvo vzniku škody na Tovare prechádza z Predávajúceho na Kupujúceho okamihom prevzatia Tovaru. Vlastnícke právo k Tovaru prechádza na Kupujúceho prevzatím Tovaru a úplným zaplatením Kúpnej ceny a Poštovného.
7. Ak Predávajúci po potvrdení Objednávky zistí, že nedokáže Kupujúcemu dodať Tovar v lehote podľa bodu 1 tohto článku VOP, je povinný o tom bez zbytočného odkladu písomne (*postačí e-mailom*) informovať Kupujúceho, oznámiť mu novú lehotu dodania Tovaru a požiadať ho o udelenie písomného súhlasu s predĺžením lehoty dodania Tovaru. Ak Kupujúci s predĺžením lehoty na dodanie Tovaru nesúhlasí, je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy. V prípade, ak sa Kupujúci v lehote do 3 dní odo dňa doručenia informácie Predávajúceho podľa prvej vety tohto bodu VOP nevyjadrí k predĺženiu lehoty dodania Tovaru, má sa za to, že s predĺžením lehoty nesúhlasí. Ustanovenia článku VI týchto VOP sa použijú primerane.

**Článok VI**

**Odstúpenie od zmluvy a vrátenie Tovaru a platieb**

1. V súlade s ustanovením § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa je Kupujúci oprávnený od Kúpnej zmluvy odstúpiť, a to bez udania dôvodu, v lehote do 14 (*štrnástich*) dní odo dňa prevzatia Tovaru. Kupujúci môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je dodanie Tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Kúpnej zmluvy uvedenej v prvej vete tohto bodu tohto článku.
2. Kupujúci môže svoje právo na odstúpenie podľa bodu 1 tohto článku uplatniť prostredníctvom Formuláru na odstúpenie, ktorý bol zaslaný Kupujúcemu spolu s Tovarom, iným písomným oznámením o odstúpení, prípadne v podobe iného zápisu na inom trvanlivom nosiči, ktorý zašle Kupujúci na adresu sídla Predávajúceho alebo na e-mailovú adresu: [info@pickitup.sk](mailto:info@pickitup.sk) alebo doručí osobne na adresu sídla Predávajúceho.
3. Lehota na odstúpenie od Kúpnej zmluvy podľa bodu 1 tohto článku je zachovaná, ak oznámenie o odstúpení od Kúpnej zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty špecifikovanej v bode 1 tohto článku Kúpnej zmluvy. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia Kupujúceho o odstúpení od Kúpnej zmluvy Predávajúcemu.
4. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 (*štrnástich*) dní odo dňa účinnosti odstúpenia od Kúpnej zmluvy zaslať Tovar spolu s kópiou faktúry a dokladom o zaplatení späť na adresu prevádzky Predávajúceho: Štefánikova 16, 91701 Trnava, pričom môže využiť formulár, ktorý je Prílohou č. 1 týchto VOP, alebo tovar odovzdať osobne na prevádzke Predávajúceho na adrese Štefánikova 16, 91701 Trnava.
5. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 (*štrnástich*) dní odo dňa účinnosti odstúpení Kupujúceho od Kúpnej zmluvy, vrátiť Kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s Kúpnou zmluvou, najmä Kúpnu cenu a Poštovné, pričom uvedené sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si Kupujúci zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia alebo spôsob, ktorý ponúka Predávajúci. Zmluvné strany sa dohodli, že platby podľa predchádzajúcej vety Predávajúci vráti Kupujúcemu v peniazoch.
6. Predávajúci nie je povinný vrátiť Kupujúcemu platby podľa bodu 5 tohto článku pred tým, ako mu je Tovar vrátený.
7. Náklady na vrátenie objednaného Tovaru znáša Kupujúci.
8. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty Tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s Tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tovaru.
9. Kupujúci nie je oprávnený od Kúpnej zmluvy odstúpiť v prípadoch uvedených v ustanovení § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa, najmä pokiaľ sa jedná o:
   1. poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Kupujúceho a Kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
   2. 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,
   3. predaj Tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Kupujúceho, Tovaru vyrobeného na mieru alebo Tovaru určeného osobitne pre jedného Kupujúceho,
   4. predaj Tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze.
   5. predaj Tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
   6. predaj Tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným Tovarom,
   7. predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré Predávajúci nemôže ovplyvniť,
   8. vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré Kupujúci výslovne požiadal Predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného Tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy Predávajúceho u Kupujúceho a Kupujúci si tieto služby alebo Tovary vopred neobjednal,
   9. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak Kupujúci tento obal rozbalil,
   10. predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
   11. poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava Tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
   12. poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Kupujúceho a Kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
10. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti Tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ Kupujúcim objednaného Tovaru prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností Predávajúceho vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať Tovar Kupujúcemu v lehote určenej týmito VOP. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu písomne (*postačí e-mailom*) informovať Kupujúceho a postupovať podľa bodu 5 tohto článku VOP.

**Článok VII  
Reklamačný poriadok**

**Úvodné ustanovenia**

1. Predávajúci sa zaväzuje Tovar dodať v požadovanej kvalite, množstve a bez vád. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len na Tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri prevzatí Kupujúcim. Pri použitom Tovare Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.
3. Všeobecná záručná doba je 24 (*dvadsaťštyri*) mesiacov za predpokladu, že nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba. Záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia Tovaru Kupujúcim. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov.
4. Záručná doba sa predlžuje o časový úsek, počas ktorého Kupujúci nemohol používať Tovar z dôvodu jeho opravy.
5. Ak dôjde k výmene Tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Tovaru, ale iba na vymenený Tovar, resp. jeho časť.
6. Práva zo zodpovednosti za vady Tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak ich Kupujúci neuplatní v záručnej dobe. Avšak práva zo zodpovednosti za vady pri Tovare, ktorý sa rýchlo kazí, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú.

**Podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady**

1. Kupujúci je povinný Tovar pri jeho prevzatí dôkladne prezrieť a skontrolovať. V prípade zistenia zjavných vád (napr. mechanického poškodenia) je Kupujúci povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu u Predávajúceho spôsobom podľa bodu 11. a nasl. nižšie. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných vád na Tovare, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti Tovaru, sa nebude prihliadať.
2. Právo zo zodpovednosti za iné vady (skryté vady), je Kupujúci povinný uplatniť spôsobom podľa bodu 11. a nasl. nižšie bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu na Tovare zistil, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
3. Záruku možno uplatniť len na výrobné vady Tovaru za predpokladu, že Kupujúci si splnil povinnosti uvedené v tomto článku. Záruku nemožno uplatniť najmä na vady spôsobené opotrebením, mechanickým poškodením, používaním Tovaru v nevhodných podmienkach a pod.
4. Kupujúci nie je oprávnený uplatniť si záruku na Tovar v prípade, ak o vade vedel pred prevzatím Tovaru, resp. bol na ňu upozornený alebo mu z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z Kúpnej ceny Tovaru.

**Uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu**

1. Kupujúci môže reklamáciu uplatniť u Predávajúceho prostredníctvom e-mailu zaslaného na: [info@pickitup.sk](mailto:info@pickitup.sk) alebo písomne na adrese sídla Predávajúceho. Ak Tovar vykazuje vady, Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Predávajúceho v zmysle ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí Tovar na adresu: Štefánikova 16, 91701 Trnava a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie, pričom ho doručí spolu s reklamovaným Tovarom alebo formulár na uplatnenie reklamácie doručí elektronicky.
2. V podaní, ktorým si Kupujúci uplatňuje reklamáciu, uvedie popis vady Tovaru a adresu, vrátane e-mailu, na ktorú ho Predávajúci vyrozumie o spôsobe vybavenia reklamácie, a tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady, špecifikovaných v bode 21. – 25., si uplatňuje.
3. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie Tovaru predložiť Tovar a originál dokladu o kúpe Tovaru (faktúru), a to za účelom preukázania jeho kúpy u Predávajúceho, inak nebude reklamácia uznaná.
4. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň doručenia vadného Tovaru spolu s príslušnými dokladmi (podľa bodu 13.) Predávajúcemu.
5. V prípade, ak je podanie, ktorým si Kupujúci uplatňuje reklamáciu, neúplné (najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľne, neobsahuje požadované dokumenty a pod.) Predávajúci ho e-mailom zaslaným na E-mail Kupujúceho vyzve na doplnenie reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia doplneného podania zo strany Kupujúceho.
6. Ak Kupujúci nedoplní podanú reklamáciu v zmysle bodu 15. tohto článku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 (desiatich) dní odo dňa doručenia výzvy podľa bodu  tohto článku, bude táto považovaná za neopodstatnenú.
7. O prijatí reklamácie Predávajúci bezodkladne vyrozumie Kupujúceho, a to zaslaním Potvrdenia o prijatí reklamácie e-mailom na E-mail Kupujúceho, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. V Potvrdení o prijatí reklamácie je Predávajúci povinný presne označiť vady Tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 4 Zákona a poučiť Kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.

**Vybavenie reklamácie**

1. Predávajúci je na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka (špecifikovaných v bode 21. až 25.) uplatňuje, povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tovaru, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovaru za nový tovar, ak je to možné.
3. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať Kupujúcemu písomný doklad, a to najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie a o jej vybavení informuje Kupujúceho prostredníctvom e-mailu zaslaného na E-mail Kupujúceho. V prípade, ak bude reklamácia uznaná, Kupujúcemu bude zaslaný opravený Tovar alebo bude Tovar vymenený za nový tovar alebo mu bude vrátená zaplatená Kúpna cena, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
5. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovaru alebo závažnosť vady.
6. Ak Kupujúci uplatnil reklamáciu Tovaru počas prvých 12 (dvanástich) mesiacov od uzavretia Kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „*Odborné posúdenie Tovaru*“). Bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia Tovaru nemôže Predávajúci od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na Odborné posúdenie Tovaru ani iné náklady súvisiace s Odborným posúdením Tovaru.
7. Ak Kupujúci uplatnil reklamáciu Tovaru po 12 (dvanástich) mesiacoch od uzavretia Kúpnej zmluvy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak Kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady Odborného posúdenia Tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia. Ak Kupujúci Odborným posúdením Tovaru preukáže zodpovednosť Predávajúceho za reklamovanú vadu Tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania Odborného posúdenia Tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 (štrnástich) dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie Tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
8. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady Tovaru vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
9. Ak ide o vadu Tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tovaru alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovar riadne užívať.
10. Pre účely reklamácie sa za:
    1. viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako 2-krát (dvakrát),
    2. väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako 3 (troch) rôznych odstrániteľných vád súčasne,
    3. dobu, ktorá je považovaná za dobu, počas ktorej nemôže Kupujúci riadne užívať Tovar doba, počas ktorej po uzavretí Kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre vady Tovaru užívať Tovar spolu viac ako 180 (stoosemdesiat) dní.
11. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny Tovaru.
12. Predávajúci je povinný reklamáciu vybaviť jedným z nasledujúcich spôsobov:
    1. odovzdaním opraveného Tovaru,
    2. výmenou Tovaru za bezvadný Tovar,
    3. vrátením Kúpnej ceny Tovaru Kupujúcemu na bankový účet Kupujúceho
    4. vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovaru na bankový účet Kupujúceho,
    5. písomnou výzvou na prevzatie plnenia (Tovaru),alebo
    6. odôvodneným zamietnutím reklamácie Tovaru.
13. **Kupujúci berie na vedomie, že pri vybavení reklamácie môže prísť k úplnej strate, zrušeniu, vymazaniu alebo odstráneniu všetkých súborov a dát uložených v reklamovanom zariadení.** Predávajúci za súbory a dáta uložené v reklamovanom zariadení, a ich prípadnú stratu / odstránenie nezodpovedá, a to vzhľadom na záručné podmienky výrobcov zariadení a servisné podmienky servisných stredísk zabezpečujúcich vybavenie reklamácie formou opravy a / alebo výmeny dielov, a tiež vzhľadom na to, že oprava reklamovaného zariadenia a / alebo výmena dielov môže spojená s potrebou resetovania zariadenia, novej inštalácie softwaru, alebo s iným technologickým postupom / zásahom, v dôsledku ktorého môže prísť k strate dát zo zariadenia. Predávajúci odporúča kupujúcemu vykonávať pravidelnú zálohu súborov a dát v reklamovanom zariadení, keďže takúto zálohu Predávajúci pred odoslaním zariadenia do servisného strediska nezabezpečuje, a nezabezpečuje ju ani samotné servisné stredisko.

**Výluky zo zodpovednosti za vady**

1. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru spôsobené:
   1. neodbornou montážou alebo neodborným uvedením tovaru do prevádzky,
   2. používaním tovaru v podmienkach nezodpovedajúcich povahe tovaru, prípadne uvedených v príslušnej dokumentácii k tovaru,
   3. mechanických poškodením tovaru alebo priamym kontaktom s vodou, či inými tekutinami, ktoré sa dostali do vnútra predaného tovaru, ktoré nastalo po prevzatí tovaru zákazníkom,
   4. použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom,
   5. nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, v rozpore s návodom na použitie, nesprávnou obsluhou, ošetrovaním a údržbou tovaru,
   6. opotrebením alebo nadmerným používaním veci,
   7. opravou alebo modifikáciou tovaru vykonanou inými osobami, než autorizovaným servisom,
   8. prírodnými živlami.
2. Zodpovednosť Predávajúceho za vady predaného tovaru sa ďalej neuplatňuje:
   1. na mechanické poškodenie tovaru, prípadne iné zjavné vady a nekompletnosť odovzdaného tovaru, ktoré nebolo oznámené predávajúcemu pri prevzatí tovaru a v prípade, ak ide o mechanické poškodenie, ktoré nebolo možné zistiť pri jeho prevzatí, bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru,
   2. na tovar používaný s vadou, ak používanie tovaru s vadami zabráni odstráneniu vady alebo zväčší rozsah vady,
   3. na tovar s porušením ochranných pečatí a nálepiek, ak sú na tovare,
   4. na diely spotrebného charakteru spotrebované pred uplynutím záručnej doby,
   5. ak kupujúci reklamuje tovar po uplynutí záručnej doby.
3. Kvalita LCD displejov je určovaná normou ISO 13406-2. Keďže sa každý LCD displej skladá z minimálne 2,35 miliónov subpixelov alebo tranzistorov (15" ), nie je z hľadiska výrobných technológií prakticky možné predchádzať stratám pixelov. Do predaja môžu byť dané LCD s maximálne desiatimi vadnými pixelmi. Norma delí LCD displeje do štyroch tried, vadné pixely potom do troch typov a dvoch frekvenčných kritérií. Vadné pixely sa môžu vyskytnúť ako žiarivé pixely, čierne pixely alebo strata subpixelov (prípadne blikajúce pixely). Frekvenčné kritériá rozlišujú po prvé počet bielych alebo čiernych pixelov vyskytujúcich sa v konkrétnej oblasti (klastra) a po druhé straty subpixelov alebo blikajúce pixely vyskytujúce sa v klastri. Štyri triedy určujú maximálny povolený počet chýb u každého typu vadných pixelov. LCD displeje značky ADI, SONY, NEOVO a väčšina ďalších LCD na našom trhu sú zaradené do triedy II. To znamená, ak je počet týchto chybných bodov menej ako desať (2x typ 1, 2x typ 2 a 5x typ 3 = 2 čierne body + 2 biele body + 5 farebných bodov = max 9 chybných), nevzniká zákazníkovi nárok na výmenu alebo reklamáciu LCD displeja. V prípade väčšieho počtu chybných pixelov kontaktujte autorizovaný servis Vášho LCD, prípadne predajcu.

**Článok VIII  
Podávanie sťažností a podnetov**

1. Kupujúci je oprávnený podávať podnety a sťažnosti písomne, a to prostredníctvom e-mailu na: [info@pickitup.sk](mailto:info@pickitup.sk) .
2. Predávajúci Kupujúceho informuje o posúdení podnetu alebo sťažnosti e-mailom zaslaným na E-mail Kupujúceho.
3. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia *(SOI)*, Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, so sídlom: Pekárska 23, 917 01 Trnava 1, [tt@soi.sk](mailto:tt@soi.sk), tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21, fax č. 033/321 25 23 .

**Článok IX  
Alternatívne riešenie sporov**

1. Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na: [info@pickitup.sk](mailto:info@pickitup.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Ak Predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (*tridsiatich*) dní od jej odoslania, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „*Subjekt*“) podľa Zákona o alternatívnom riešení sporov.
2. Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR. <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
3. Návrh môže Kupujúci podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.
4. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná na

<https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297>, resp. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

1. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Kupujúcim a Predávajúcim, vyplývajúceho z Kúpnej zmluvy alebo súvisiaceho s Kúpnou zmluvou.

**Článok X  
Záverečné ustanovenia**

1. VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 20.9.2022 a sú nepretržite zverejnené na Webstránke.
2. Právne vzťahy neupravené týmito VOP, ktoré vznikli uzavretím Kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim sa spravujú najmä Občianskym zákonníkom a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi.
3. Kupujúci odoslaním Objednávky potvrdzuje, že sa s týmito VOP, vrátene ich príloh, vopred riadne oboznámil, ich obsahu porozumel, že s nimi bezvýhradne súhlasí a akceptuje ich.
4. Predávajúci je oprávnený jednostranne kedykoľvek zmeniť VOP. Na vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim sa aplikujú VOP platné a účinné v čase uzatvorenia Kúpnej zmluvy.