

Všeobecné obchodné podmienky (výňatok)

Zásielkový obchod (ďalej len „ZO“) je služba, v rámci ktorej Slovenská pošta, a. s., (ďalej len SP), zabezpečí zákazníkovi zaslanie objednaného tovaru.

Úvodné ustanovenia

ZO je služba poskytovaná na základe záväznej objednávky zákazníka, na základe ktorej zabezpečí SP, ako predávajúci v zmysle OPZO*, zákazníkovi dodanie objednaného tovaru.

Objednávka

Zmluvný vzťah medzi SP a zákazníkom vzniká prijatím riadne vyplnenej objednávky. V prípade nejasností, ktoré môžu vzniknúť pri vyhodnocovaní objednávky bude SP kontaktovať zákazníka elektronicky, alebo na telefónnom čísle uvedenom pri registrácii zákazníka. Objednávku má právo SP zrušiť v prípade, keď nie je možné objednaný tovar zo strany SP zabezpečiť. O tejto skutočnosti je zákazník informovaný a je s ním dohodnutá prípadná zmena objednávky. Odoslaním vyplnenej objednávky zákazník súhlasí so spracovaním osobných údajov. Tovar zostáva až do zaplatenia vlastníctvom SP. V prípade špecifického druhu tovaru si SP vyhradzuje právo zmeniť minimálne objednávacie množstvo daného tovaru.

V prípade, že SP nevie dodať všetok objednaný tovar, upozorní na to zákazníka a dodá chýbajúci tovar na náklady SP, t.j. bez ďalšieho uplatnenia poštovného a balného. Zákazník je povinný uviesť pravdivé údaje bezprostredne potrebné k vzniku zmluvného vzťahu medzi ním a SP. V prípade zmeny údajov je zákazník povinný bezodkladne zaslať na adresu SP opravu týchto údajov.

SP sa zaväzuje, že bude spracovávať osobné údaje poskytnuté zákazníkom v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení jeho neskorších predpisov. SP zodpovedá za ochranu osobných údajov uvedených v objednávke, ktoré budú použité pre vnútornú potrebu na účely štatistického spracovania a marketingové účely.

Zasielacie podmienky

Dodacia lehota závisí od toho, či sa tovar nachádza alebo nenachádza na sklade a od zvoleného spôsobu dodania tovaru. Dodacia lehota pri režime katalógového predaja je do 15 pracovných dní. SP vybavuje objednávky priebežne každý pracovný deň. Dodacie lehoty spoločnosti SP sú v súlade s ustanovením § 13 ods. 1) zákona č. 108/2000 v znení neskorších zmien a doplnkov (zákon č. 118/2006 Zb. z.), s tým, že zákazník súhlasí s predĺžením dodacej lehoty v prípade, ak si to výroba objednaného tovaru alebo iné okolnosti vyžadujú.

Spôsob dodania tovaru

SP zasiela tovar vlastnými prepravnými prostriedkami formou listu/balíka alebo listovej/balíkovej dobievky v režimoch:

bežná zásielka – zásielka zaslaná službou list/balík 1. triedy

expres – kuriér – zásielka zaslaná kuriérskou službou SP, tovar je zákazníkovi doručený na určenú adresu. Zákazník je telefonicky oboznámený o príchode zásielky prostredníctvom služby „Avizovať“, ktorá vyžaduje uvedený telefonický kontakt na zákazníka

osobne – Objednaný tovar si môže zákazník prevziať osobne na adrese Bojnická 14, 831 04 Bratislava 3. Pri tomto spôsobe dodania tovaru je nevyhnutné kúpnú cenu za tovar zaplatiť pred prevzatím tovaru formou on-line platby (TatraPay⁴, CardPay⁵), predfaktúrou, resp. poštovým peňažným poukazom typu U a osobné prevzatie tovaru SP nahlásiť skôr, ako bude tovar zákazníkovi zaslaný poštou.

Spôsob platby

Dobierka, platba na faktúru (vybrané organizácie), platba na preddavkovú faktúru, hotovosť na pošte. V každej zásielke je priložený reklamačný formulár a faktúra - daňový doklad, ktorá zároveň slúži ako záručný list a dodací list.

Poštovné, balné a iné poplatky:

bežná zásielka: zásielka zaslaná SP službou 1. trieda, tovar je zákazníkovi doručený na udanú adresu za cenu: 1,99€ s DPH, pri nákupe tovaru s celkovou sumou nad 9,99 € s DPH, sa poplatok neúčtuje.

expres – kuriér - : zásielka zaslaná kuriérskou službou SP, tovar je zákazníkovi doručený na určenú adresu. Zákazník je telefonicky oboznámený o príchode zásielky prostredníctvom služby „Avizovať“, ktorá vyžaduje uvedený telefonický kontakt na zákazníka. Cena za doručenie kuriérom je vo výške 4,- EUR s DPH pri nákupe nad sumu 50,- EUR s DPH sa poplatok neúčtuje.

Právo na vrátenie tovaru

Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvného vzťahu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, ak mu tovar z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje. Tovar so sprievodným dokladom zašle zákazník na adresu dodávateľa Slovenská pošta, a. s., POSTservis Pack, Bojnická 14, 831 04 Bratislava 3. Vrátený tovar musí byť kompletný v nedemontovanom a neporušenom stave, pričom súčasťou zásielky je aj pôvodné balenie a označenie. Toto právo vyplýva z § 12 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z.z.). Zákazník nemôže od zmluvy odstúpiť v prípadoch uvedených v § 12 ods. 5 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení. Náklady na vrátenie tovaru znáša zákazník len v tom prípade, ak tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný. Ak sa SP a zákazník nedohodnú inak, zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je tiež:

- poskytnutie služby, ak sa služba začala plniť so súhlasom spotrebiteľa pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu na finančnom trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť, alebo tovaru, ktorý rýchlo podlieha skaze,
- predaj audiovizuálneho diela, zvukového záznamu alebo zvukovo-obrazového záznamu umeleckého výkonu, multimedialného diela, alebo počítačového programu ktoré zákazník rozbalil,
- predaj novin, časopisov a periodickej tlače,
- lotérie a iné podobné hry

Záverečné ustanovenia

Identifikačné údaje SP: Slovenská pošta, a. s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, IČO: 36 631 124, DIČ: 2021879959, IČ DPH: SK2021879959, spoločnosť zapísaná v Obch. reg. Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vl. č. 803/S

* úplné znenie OPZO nájdete na každej pošte a na internetovej stránke www.postshop.sk

Reklamačný poriadok

Zákazník môže reklamovať:

- Poškodený, chýbajúci alebo zničený tovar v zásielke okamžite po prevzatí zásielky (v prípade, že poškodenie bolo zjavné), resp. najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní (v prípade, že poškodenie nebolo zjavné pri dodaní),
- Nesprávne vybavenie objednávky v lehote 7 pracovných dní od doručenia tovaru,
- Kvalitu zaslaného tovaru v lehote do 2 rokov od prevzatia tovaru. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Reklamáciu podľa písm. a) je potrebné uplatniť na pošte, ktorá zásielku dodala. Postup pri uplatňovaní reklamácií upravuje Reklamačný poriadok SP, ktorý je dostupný na každej pošte. Doba reklamácie začína plynúť od jej prijatia na pošte. Reklamáciu podľa b) a c) je možné podať písomne s uvedením podrobného popisu reklamovanej skutočnosti na adrese Slovenská pošta, a. s., POSTservis Pack, Bojnická 14, 831 04 Bratislava 3. Spolu s vyplneným REKLAMAČNÝM FORMULÁROM POSTSHOP, ktorý je súčasťou každej zásielky a je taktiež prístupný na internetovej stránke www.postshop.sk, reklamujúci zákazník zasiela kompletný reklamovaný tovar v nedemontovanom stave, originál potvrdeného záručného listu, pokiaľ bol priložený a doklad o zaplatení tovaru. Doba reklamácie začína plynúť od jej prijatia na uvedenej adrese za podmienky obdržania všetkých náležitostí potrebných pre prijatie reklamácie. Pre reklamácie služieb zmluvných partnerov platia Reklamačné podmienky zmluvných partnerov.

O spôsobe vybavenia reklamácie SP rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.