

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

LUXA-PAPIER, sro Poštová 17, 040 01 Košice

IČO: 36584916

IČ DPH: SK2021917260,

evidovaný v OR Okresný súd Košice I, odd.Sro, vložka č.15494/V
č.účtu : SK07 5200 0000 0000 0843 5535, OTP Banka Slovensko as
prevádzka /výdajné miesto/: Mäsiarska 37, 040 01 Košice

Orgán dozoru, ktorému podlieha činnosť predávajúceho:

SOI Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55

fax č. 055/622 46 95

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva, povinnosti a obchodné vzťahy, ktoré vznikajú medzi predávajúcim a kupujúcim na základe objednávky zo strany kupujúceho, najmä postup pri objednávaní tovaru, dodacie a platobné podmienky, reklamačné konanie a postup pri odstúpení kupujúceho od kúpnej zmluvy. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou objednávky kupujúceho.
2. Kupujúci vystavením objednávky vyslovuje, že sa dôkladne oboznámil s týmito VOP a reklamačným poriadkom v nich obsiahnutom, týmito VOP a reklamačnému poriadku úplne rozumie a súhlasí s nimi.
3. Za predávajúceho sa v týchto VOP považuje LUXA-PAPIER, sro Poštová 17, 040 01 Košice, IČO:36584916, IČ DPH:SK2021917260, evidovaný v OR Okresný súd Košice I, odd.Sro, vložka č.15494/V, (ďalej len „predávajúci“).
4. Kupujúci je fyzická alebo právnická osoba, ktorá si v súlade s týmito VOP objedná u predávajúceho tovar/služby. Kupujúcim – spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Kde sa v ustanoveniach týchto VOP hovorí o kupujúcom – spotrebiteľovi, vzťahujú sa tieto ustanovenia výlučne na kupujúceho ako spotrebiteľa. Vo zvyšku sa tieto VOP vzťahujú na všetkých kupujúcich (bez ohľadu na to, či sú spotrebiteľom alebo nie), ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak.
5. Objednávka je jednostranný právny úkon kupujúceho – návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy, vykonaný voči predávajúcemu s cieľom získať na základe tejto objednávky tovar a zaplatiť zaň kúpnu cenu.

6. Tovar sú výrobky uvádzané v katalógu predávajúceho, ktoré predávajúci ponúka na predaj kupujúcemu.

2. OBJEDNÁVANIE TOVARU

1. Objednávka je jednostranný právny úkon kupujúceho – návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy, vykonaný voči predávajúcemu s cieľom získať na základe tejto objednávky tovar a zaplatiť zaň kúpnu cenu v lehote splatnosti.
2. Predmetom objednávky môže byť:
 - a) Katalógový tovar (ďalej iba „tovar“) – sú výrobky, zaradené v sortimente predávajúceho a zobrazené v elektronickom obchode (www.luxapapier.sk) s uvedením názvu, objednávacieho kódu, popisu, mernej jednotky, ceny, prípadne s uvedením ďalších upresňujúcich údajov a vyobrazenia výrobku.
 - b) Nekatalógový tovar - je tovar vyrobený, upravený alebo zabezpečený podľa prania kupujúceho na základe jeho písomnej, alebo e-mailovej špecifikácie a objednávky.
3. Kupujúci môže vystaviť objednávku tovaru telefonicky, poštou, e-mailom, alebo vystavením objednávky v elektronickom obchode predávajúceho www.luxapapier.sk.
4. V elektronickom obchode predávajúceho je možné vytvoriť okamžitú objednávku, pričom kupujúci pri objednaní uvedie meno, priezvisko fakturačnú a doručovaciu adresu, spôsob dopravy, telefónne číslo, e-mailovú adresu, pri objednávke pre firmu taktiež IČO, DIČ a v prípade plátcu DPH aj IČ DPH, popis tovaru a objednané množstvo, prípadne interné číslo a poznámky k objednávke.
5. Pre vystavenie objednávky cez elektronický obchod predávajúceho sa kupujúci môže zaregistrovať, pričom v Registračnom formulári uvádza predovšetkým svoje meno, priezvisko fakturačnú a doručovaciu adresu, spôsob dopravy, telefónne číslo, e-mailovú adresu, pri objednávke pre firmu taktiež IČO, DIČ a v prípade plátcu DPH aj IČ DPH, popis tovaru a objednané množstvo, e-mailovú adresu. Registrácia nie je povinná. Kupujúci v rámci registrácie presne a pravdivo vyplní všetky údaje uvedené v registračnom formulári. Kupujúci zodpovedá za presnosť, pravdivosť a aktuálnosť poskytnutých údajov pri registrácii.
6. Kupujúci je pred potvrdením objednávky povinný skontrolovať údaje uvedené v objednávke. Kupujúci potvrdením objednávky záväzne objedná vybraný tovar. Kupujúci objednávku potvrdí kliknutím na tlačidlo **“objednať s povinnosťou platby”**, čím kupujúci potvrdzuje svoju vedomosť o nutnosti platby kúpnej ceny a ceny dopravy za objednaný tovar.
7. Po prijatí objednávky predávajúci odošle e-mailom potvrdenie objednávky - spätnú väzbu, v ktorom predávajúci potvrdzuje, že návrh kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy prijíma. Pre zamedzenie akýchkoľvek pochybnosti, sa za prijatie návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy považuje až e-mail v ktorom spoločnosť LUXA-PAPIER, sro potvrdzuje, že tovar dodá.
Spoločnosť LUXA-PAPIER, sro si vyhradzuje právo stornovať objednávku kupujúceho na tovar v tom prípade, že nie schopná dodať tovar s dôvodu momentálneho vypredania zásob.

8. Objednávka na nekatalógový tovar musí byť vždy vystavená písomne doručená predávajúcemu poštou alebo e-mailom, prípadne podložená kúpnu zmluvou, a je vždy považovaná za záväznú a neodvolateľnú objednávku. Predávajúci môže požadovať zálohu vo výške 50% z predajnej ceny tovaru, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
9. Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku kupujúceho v prípade, ak má kupujúci v čase vystavenia objednávky voči predávajúcemu nevyrovnané záväzky po dátume splatnosti.
10. Kupujúci, má právo v lehote najneskôr do 24 hodín od odoslania potvrdenej objednávky predávajúcim, doručiť predávajúcemu storno objednávky; v opačnom prípade je objednávka považovaná za záväznú. Záväznú objednávku je možné odvolať iba z dôvodu nedodržania podmienok uvedených v potvrdenej objednávke alebo po vzájomnej dohode zmluvných strán.
11. Po prijatí objednávky je spoločnosť LUXA-PAPIER, sro povinná skontrolovať, či je požadovaný tovar na sklade v dostatočnom množstve. V prípade že tovar nebude na sklade v požadovanom množstve bude o tom kupujúci informovaný do 24 hodín e-mailom alebo telefonicky. K uzavretiu kúpnej zmluvy dôjde až v okamihu spresnenia ponuky zo strany predávajúceho.

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. V elektronickom obchode uvádza predávajúci základné ceny v EUR s DPH za prislúchajúcu mernú jednotku, pokiaľ nie je uvedené inak. Cena neobsahuje prepravné a iné náklady spojené s predajom.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo úpravy cien, pričom za aktuálne platné ceny sa v čase vystavenia objednávky považujú ceny zobrazené kupujúceho po prihlásení v elektronickom obchode,
Platbu je možné uskutočniť
 - v hotovosti pri odbere tovaru v sídle spoločnosti / možnosť platby platobnou kartou /
 - bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho
 - dobierkouPri bezhotovostnom prevode sa za úhradu kúpnej ceny považuje, pripísanie celkovej kúpnej ceny, na účet predávajúceho.
4. Predávajúci je oprávnený poskytnúť v rámci marketingovej podpory na tovar akcie, bonusy, alebo iné formy zliav. Uvedené formy podpory a ich plnenie sú výlučne v kompetencii predávajúceho a môže ich meniť v závislosti od svojej potreby. Aktuálne platné formy podpory budú vždy dostupné v jeho elektronickom obchode.
Poskytnuté formy marketingovej podpory nie je možné kombinovať s inými zľavami.
5. Faktúra bude kupujúceho odoslaná pri dodávke tovaru v písomnej forme.
6. Kupujúci je povinný vykonať úhradu faktúry najneskôr do 14 dní po dodaní a prevzatí tovaru. Dátum splatnosti je vždy uvedený vo faktúre. K tomuto dňu musí byť fakturovaná suma v plnej výške, vrátane DPH pripísaná na účet predávajúceho uvedený vo faktúre.

7. V prípade dohody o úhrade faktúru vopred, pred dodaním tovaru, sa úhradou rozumie pripísanie fakturovanej sumy v plnej výške, vrátane DPH na účet predávajúceho.
8. Predávajúci si vyhradzuje právo zmluvne dohodnúť s kupujúcim iný termín splatnosti faktúry za dodanie tovaru.
9. V prípade omeškania úhrady faktúry zo strany kupujúceho vzniká predávajúcemu právo na zákonný úrok z omeškania.

4. DODACIE PODMIENKY

1. Dodaním tovaru sa rozumie fyzické doručenie objednaného tovaru kupujúcemu na vopred určené miesto dodania uvedené v objednávke.
Dodávka tovaru sa realizuje
 - prevzatím tovaru v prevádzke spoločnosti
 - dovozom v rámci Košíc pri nákupe nad 50 Eur s DPH bezplatne / po dohode /
 - doručením službou Expresný kurier Slovenskej pošty
 - poštouV prípade, že si kupujúci zvolí osobný odber objednaného tovaru v prevádzke spoločnosti bude tento tovar rezervovaný po dobu 3 pracovných dní. Po tomto termíne bude tovar zaradený do predaja.
2. Expedícia tovaru je do dvoch (2) pracovných dní, od odoslania e-mailu v ktorom spoločnosť LUXA-PAPIER, sro potvrdzuje, že tovar dodá.
Termín expedície sa rozumie odovzdanie tovaru prvému dopravcovi. Pri osobnom prevzatí tovaru sa rozumie termín expedície, termín prípravy objednávky v prevádzke spoločnosti. Pri osobnom odbere bude kupujúci o tejto skutočnosti informovaný e-mailom.
3. V prípade objednávky nekatalógového tovaru, bude dátum dodania tovaru písomne určený po vzájomnej dohode medzi predávajúcim a kupujúcim.
4. Predávajúci dodá objednaný tovar na dohodnuté miesto dodania v pracovné dni.
5. Ak objednávka kupujúceho nepresiahne hodnotu 49,99 Eur s DPH tak pri doručení objednávky Slovenskou poštou je poplatok 5,00 Eur, ak bude objednávka doručená Expresným kurierom Slovenskej pošty bude účtovaný poplatok 7,00 Eur.
Ak objednávka kupujúceho presiahne hodnotu 50,00 Eur s DPH, prepravné náklady znáša predávajúci.
Pri prevzatí objednávky v prevádzke spoločnosti, bez ohľadu na výšku objednávky, sa prepravné náklady neúčtujú.
6. Súčasťou dodávky tovaru je vždy faktúra vystavená predávajúcim.
7. Pri dodaní tovaru je kupujúci povinný skontrolovať, či počet samostatných ucelených balení súhlasí s údajom na prepravnom liste prepravcu a zároveň, či tieto balenia nie sú poškodené. Za originálnu zásielku sa považuje iba tá, ktorá je prelepená ochrannou páskou predávajúceho.
V prípade nesúladu v počte balení alebo pri zjavnom poškodení niektorého z balení je kupujúci povinný zapísať zistené skutočnosti do prepravného listu alebo zásielku neprevziať. Takýto zápis bude dostatočným podkladom pre uplatnenie reklamácie voči prepravcovi, v opačnom prípade reklamácia na dopravu nemôže byť predávajúcim akceptovaná. O tejto skutočnosti je kupujúci povinný bezodkladne informovať predávajúceho.

8. Lehota na podrobné prekontrolovanie dodaného tovaru podľa faktúry je 24 hodín od prevzatia tovaru. V prípade, ak zásielka neobsahuje faktúru, kupujúci túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámi predávajúcemu, ktorý mu faktúru doručí elektronickou poštou na uvedenú e-mailovú adresu, a následne faktúru odošle poštou na adresu kupujúceho. Doručením novej faktúry elektronickou poštou, začína plynúť kupujúcemu nová 24 hodinová lehota na prekontrolovanie tovaru. Kupujúci je zároveň povinný v tejto lehote písomne oznámiť predávajúcemu zistený nesúlad medzi faktúrou a dodaným druhom tovaru, množstvom tovaru alebo zistené zjavné vady tovaru. V opačnom prípade je dodávka tovaru považovaná za plne v súlade s faktúrou
9. Okamihom prevzatia dodaného tovaru prechádza nebezpečenstvo vzniku škody na tovare na kupujúceho. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho až celkovým zaplatením kúpnej ceny tovaru podľa daňového dokladu vystaveného predávajúcim.
10. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci plnil svoj záväzok.

5. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

A. POUČENIE O ODSTÚPENÍ OD ZMLUVY KUPUJÚCEHO - SPOTREBITEĽA

1. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa dodania tovaru. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená osoba prevezme všetky časti objednaného tovaru.
2. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
3. Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy v zmysle bodu 1. alebo 2. tohto článku VOP jednoznačným vyhlásením v listinnej podobe, e-mailom alebo prostredníctvom funkcie – „ formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy“, ktorý tvorí prílohu týchto VOP (ďalej len „formulár“).
4. Lehota na odstúpenie od zmluvy v zmysle bodu 2. tohto článku VOP sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Ak kupujúci vykonal odstúpenie od zmluvy prostredníctvom on-line formulára, predávajúci po prijatí odstúpenia obratom poskytne kupujúcemu potvrdenie o prijatí odstúpenia.
5. Predávajúci v lehote do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia kupujúceho od zmluvy vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, poštovné, atď. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúka predávajúci. Predávajúci vráti kupujúcemu platby rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby.
6. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa bodu 5. pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci vierohodne nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

7. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu predávajúceho LUXA-PAPIER,sro, Mäsiarska 37 040 01 Košice . Lehota podľa prvej vety tohto bodu je zachovaná v prípade, ak bol tovar odovzdaný na prepravu v posledný deň lehoty.
Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný, vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale, a zjavne nepoužívaný.
Pri vrátení tovaru je nutné uviesť variabilný symbol a dátum nákupu, prípadne priložiť aj faktúru alebo potvrdzujúci e-mail o nákupe.
8. Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru podľa bodu 7. Vrátenie tovaru kupujúci uskutoční zaslaním tovaru ako listovej zásielky alebo ako balíka na adresu LUXA-PYPIER, sro Mäsiarska 37 040 01 Košice. Kupujúci zodpovedá za nedoručenie/stratu vráteného tovaru, zapríčinenú dôvodmi na strane kupujúceho, resp. prepravcu, prostredníctvom ktorého tovar vracia predávajúcemu. Kupujúci zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty vráteného tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru. Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť, že vrátený tovar prevezme predávajúci na adrese LUXA-PAPIER,sro
Mäsiarska 37 040 01 Košice
9. V prípade, že kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a vráti predávajúcemu tovar, ktorý už bol použitý, poškodený alebo neúplný, alebo je hodnota predmetného tovaru znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu
10. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil. Od kupujúceho nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy.

B. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA O ODSTÚPENÍ OD ZMLUVY

1. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:
 - a) tovar, ktorý bol upravený podľa požiadaviek kupujúceho,
 - b) nekatalógový tovar,
 - c) tovar podliehajúci rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
 - d) tovar uzavretý v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo hygienických dôvodov, a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
 - e) tovar, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy, ak kupujúci neuhradí svoje záväzky za dodaný tovar ani v lehote 30 dní po dátume splatnosti. Po písomnom doručení (e-mailom, poštou) odstúpenia od zmluvy, je kupujúci povinný predávajúcemu bezodkladne vrátiť tento neuhradený tovar v pôvodnom stave a množstve. V opačnom prípade má predávajúci právo využiť všetky dostupné zákonné prostriedky pre vymoženie dlžnej sumy.

6. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A REKLAMÁCIE

1. Na dodávaný tovar je kupujúcemu poskytnutá záručná lehota stanovená zákonom.
2. Zodpovednosť za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, nevzniká, ak vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare po jeho prevzatí kupujúcim, alebo vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci ani osoby, prostredníctvom ktorých plnil, najmä:
 - a) straty faktúry alebo iného dokladu umožňujúceho identifikovať oprávnenosť kupujúceho na uplatnenie nárokov z väd,
 - b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru (napr. poškodený obal),
 - c) uplynutím záručnej doby tovaru,
 - d) nesprávnym uskladnením tovaru,
 - e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - g) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v návode na používanie.
3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný zabezpečiť odstránenie vady bez zbytočného odkladu.
4. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
5. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od 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 väd vec riadne užívať.
7. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
8. Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.
9. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
10. Reklamácie kupujúci uplatní písomne na adresu sídla predávajúceho v nasledovných lehotách:
 - a) v lehote 24 hodín od prevzatia tovaru môže uplatniť reklamáciu na:
 - druh,
 - množstvo,
 - zjavné vady;
 - b) v záručnej lehote 24 mesiacov od prevzatia tovaru na chyby akostné a skryté.

- Kupujúci – spotrebiteľ uplatní reklamáciu podľa písm. a) tohto bodu VOP bez zbytočného odkladu.
11. Súčasťou vráteného reklamovaného tovaru je vždy faktúra a potvrdený reklamačný protokol, ktorý zašle predávajúci e-mailom alebo poštou kupujúcemu.
 12. Kupujúci nie je oprávnený zaslať reklamovaný tovar predávajúcemu dobierkou, takto zaslaný tovar predávajúci nepreberie.
 13. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.
 14. Predávajúci sa zaväzuje vyriešiť oprávnenú reklamáciu hneď, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní od jej písomného doručenia.
 15. Predávajúci počas trvania záručnej doby zodpovedá kupujúcemu za všetky dohodnuté vlastnosti predmetu zmluvy a za to, že bude dodaný v dohodnutom množstve, akosti a že si tieto vlastnosti počas záručnej doby zachová.
 16. Ak kupujúci - spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci vybaví reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia predávajúci nebude od kupujúceho – spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci poskytne kupujúcemu - spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
 17. Ak kupujúci – spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci – spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci kupujúcemu – spotrebiteľovi uhradí do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
 18. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom.
 19. Kupujúci – spotrebiteľ môže predávajúcemu zasielať aj sťažnosti alebo podnety, ktoré nemajú charakter reklamácie väd tovaru. Ak je sťažnosť alebo podnet odôvodnená, predávajúci ju vybaví v lehote do 7 dní od jej doručenia. O spôsobe vybavenia sťažnosti alebo podnetu zašle predávajúci kupujúcemu - spotrebiteľovi písomné oznámenie alebo oznámenie prostredníctvom e-mailovej správy.
 20. Kupujúci – spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na luxa@luxapapier.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 dní od jej odoslania, kupujúci - spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS.
 21. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www soi.sk)) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba

- zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); kupujúci – spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Možnosť kupujúceho – spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
22. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (ďalej len „RSO“). Rovnako aj nároky predávajúceho voči kupujúcim – spotrebiteľom môžu byť uplatnené prostredníctvom európskej platformy.
 23. Kupujúci - spotrebiteľ môže podať sťažnosť prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>. Využitie alternatívneho riešenia sporu šetrí peniaze a čas, keďže sťažnosť kupujúceho – spotrebiteľa bude vybavená do 90 dní a bez značných finančných výdavkov.
 24. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len kupujúci – spotrebiteľ, t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim - spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich vydania.
2. Vo všetkých veciach, ktoré nie sú upravené týmito VOP, sa použijú príslušné ustanovenia zák. č. 102/2014 Z.z., zák. č. 22/2004 Z.z., Občianskeho zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov. V prípade, ak nie je kupujúcim spotrebiteľ, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito VOP Obchodným zákonníkom.
3. Predávajúci považuje všetky osobné údaje poskytnuté dobrovoľne kupujúcim v súvislosti so zmluvou za prísne dôverné a nakladá s nimi v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov. Predávajúci spracúva výlučne také osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zmluvy v súlade s § 10 ods. 3, písm. b) zák. č. 122/2013 Z.z.
4. Tieto VOP sú platné a účinné od 31.3.2020 a sú záväzné pre predávajúceho a kupujúceho, pokiaľ v individuálnej zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim nie je uvedené inak. VOP sú platné do vydania a zverejnenia nových VOP.

Marec 2020