

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Platné a účinné od 01.01.2021

## 1. Predmet úpravy

- 1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej ako „**VOP**“) upravujú Vaše práva a povinnosti ako zákazníka a práva a povinnosti našej spoločnosti **Papugaj, s.r.o.**, sídlom Trenčianska 704/53, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 52 511 561, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č.: 138805/B (ďalej len „**My**“ alebo „**Predávajúci**“) ako predajcu, pri predaji potravín alebo iných tovarov a služieb prostredníctvom internetového obchodu [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk). Zákazníkom môže byť každá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem nakupovať na internetovej stránke [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk) (ďalej len „**Vy**“ alebo „**Kupujúci**“).
- 1.2. Časti týchto VOP, ktoré upravujú práva Kupujúcich ako spotrebiteľov sa nevzťahujú na Kupujúcich, ktorých nie je možné považovať za spotrebiteľov. Spotrebiteľom je výlučne iba fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy alebo objednávky nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 1.3. Ak ste spotrebiteľom, tak sa na Vás vzťahuje ochrana podľa zákona 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, 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 a iné predpisy upravujúce práva a povinnosti spotrebiteľa.
- 1.4. Ak nie ste spotrebiteľom, tak sa náš vzťah s Vami spravuje ustanoveniami Obchodného zákonníka. Ustanovenia týchto VOP upravujúce práva Kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi, sa na Vás ako na podnikateľa nevzťahujú a nemôžete sa ich domáhať.
- 1.5. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27 , Odbor výkonu dozoru , tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04 ,fax č. 02/58 27 21 70.

## 2. Objednávka a uzatvorenie zmluvy

- 2.1. Objednávku môžete uskutočniť najmä vyplnením a odoslaním objednávkového formuláru na internetovej stránke [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk), pričom využitie prostriedkov diaľkovej komunikácie je bezplatné.
- 2.2. Po spracovaní objednávky Vám bez zbytočného odkladu bude doručené potvrdenie o prijatí objednávky na e-mail, ktorý ste uviedli v objednávke. Doručením potvrdzujúceho e-mailu o prijatí objednávky dochádza k uzavretiu kúpnej zmluvy (ďalej len „**Zmluva**“).
- 2.3. Vyhradzuje si právo nepotvrdiť e-mail o prijatí objednávky (uzatvoriť Zmluvu) v prípade, že niektorá z položiek objednaných potravín nie je dostupná alebo jej dodanie nie je možné z iných dôvodov. Právo nepotvrdiť prijatie objednávky si vyhradzuje aj v prípade, že ide o predaj potraviny, ktorej cena je určená váhou alebo počtom kusov a pre definitívne určenie ceny je potrebné objednaný odvážiť a určiť jeho presnú cenu. V týchto prípadoch Vám môžeme zaslať upravenú ponuku na uzatvorenie zmluvy, ktorá bude obsahovať alternatívu pre Vami zvolenú potravinu a/alebo presné určenie váhy vami objednávannej potraviny (ak sa cena určuje podľa Váhy). Ak nám túto ponuku do 48 hodín potvrdíte, tak tým vzniká Zmluva.

- 2.4. V prípade, že sa po uzatvorení Zmluvy ukáže, že určitú potravinu nie je možné dodať (napr. pre nedostatok na sklade), tak Vám môžeme pred expedovaním objednávky ponúknuť inú náhradnú potravinu rovnakého druhu za rovnakú alebo inú cenu, v prípade prijatia ponuky Vám bude namiesto pôvodne objednanej potraviny dodaná náhradná potravina a prípadne bude aj primerane upravená cena objednávky. V opačnom prípade budú potraviny dodané bez tejto položky a kúpna cena bude náležite znížená.
- 2.5. Odoslaním objednávky vyhlasujete, že:
- 2.5.1. ste podľa platných predpisov Slovenskej republiky, prípadne krajiny svojho občianstva alebo rezidencie, oprávnený s nami uzavrieť platnú Zmluvu;
  - 2.5.2. ak odosielate objednávku ako zástupca inej osoby, tak ste platne a účinne oprávnený takúto osobu zastupovať;
  - 2.5.3. pokiaľ je to potrebné, tak máte súhlas zákonného alebo iného zástupcu na uzatvorenie Zmluvy a potvrdenie a akceptovanie týchto VOP;
  - 2.5.4. ste schopný dodržiavať a plniť všetky pravidlá, podmienky, povinnosti, záväzky, vyhlásenia a záruky uvedené v týchto VOP;
  - 2.5.5. oboznámili ste sa s hlavnými vlastnosťami potravín uvedenými v jej popise;
  - 2.5.6. boli ste poučený o možnosti, podmienkach, lehote, postupe, právach a povinnostiach súvisiacich s odstúpením od Zmluvy;
  - 2.5.7. všetky v objednávke uvedené údaje sú správne.

### **3. Povinnosti Predávajúceho**

- 3.1. Ako Predávajúci sa Vám zaväzujeme dodať potraviny v množstve, akosti, vyhotovení a za cenu podľa Zmluvy. Potraviny budú vhodne zabalené, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy.
- 3.2. Vlastníctvo k potravinám nadobúdate úplným zaplatením ceny a ich prevzatím.

### **4. Cena za potraviny**

- 4.1. Pri potravinách uvedená cena je záväzná a je uvedená vrátane DPH. V prípade voľne predávaných potravín, ktorých cena je určená váhou a nie je ju možné garantovať už pri procese objednávania, bude presné určenie ceny uvedené v ponuke, ktorú Vám zašleme na schválenie pred uzatvorením Zmluvy.
- 4.2. Ak nie je cena obalu súčasťou ceny potravín, tak pred potvrdením a odoslaním objednávky budete o tejto skutočnosti zrozumiteľne upovedomený.
- 4.3. Náklady na prepravu Vám budú účtované zvlášť podľa zvoleného spôsobu prepravy a adresy dodania, avšak bude s nimi oboznámení ešte pred potvrdením jeho objednávky, resp. pred Uzatvorením Zmluvy.
- 4.4. Ak na internetovom obchode [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk) ponúkame akciové ceny, tak tieto sú platné do dátumu platnosti ceny uvedeného pri konkrétnej potravine, pričom si vyhradzuje právo akciu skrátiť v prípade vypredania zásob akciových potravín.
- 4.5. V prípade, že sa na internetovom obchode [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk) pri niektorej položke potravín vyskytne cena „0 EUR“, prípadne žiadna cena alebo iná cena, ktorá je evidentne a neodôvodnene (napr. nejde o akciové potraviny) zanedbateľná voči obvyklej cene potravín (napr. 1/100 z obvyklej ceny a pod.), tak nemáme povinnosť za túto cenu potraviny dodať ale ponúkame Vám dodanie potravín za cenu riadnu.

### **5. Spôsob platby**

- 5.1. Platbu kúpnej ceny za objednané potraviny môžete ako kupujúci uskutočniť spôsobom, ktorý za týmto účelom sprístupníme, predovšetkým ale:
- 5.1.1. Hotovosťou - pri dobierke kuriérom alebo pri osobnom prevzatí potravín.
  - 5.1.2. Platobnou kartou - Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro.

## **6. Dodacie podmienky**

### Spôsob dodania

- 6.1. Potraviny Vám zasielame kuriérskou službou.
- 6.2. Okrem doručenia kuriérom môžeme pridať aj iné spôsoby dodania (na výdajnom mieste a pod.). V takomto prípade zverejníme informáciu o novom spôsobe dodania na webovom sídle internetového obchodu [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk) alebo zmenou týchto VOP.

### Miesto dodania

- 6.3. Objednané potraviny budú dodané na miesto, ktoré vo Vašej objednávke uvediete ako miesto dodania. Vyhradzuje si právo neumožniť dodanie mimo územia Slovenskej republiky alebo v miestach kde je dodávanie spojené s neprímeranými ťažkosťami, v takom prípade budete informovaní o stornovaní Vašej objednávky a uhradená cena Vám bude v celom rozsahu vrátená.
- 6.4. Závazok dodať potraviny sa považuje za splnený aj v prípade, ak si neprevezmete potraviny v dohodnutom čase a na dohodnutom mieste, resp. odmietne potraviny prevziať. V prípade, ak si potraviny neprevezmete a potraviny sa vrátia späť, máme právo od Zmluvy odstúpiť a požadovať od Vás náhradu nákladov spojených s odoslaním a vrátením potravín.
- 6.5. Upozorňujeme, že cena doručenia sa odvíja aj od určeného miesta dodania. V každom prípade Vám ale bude táto cena oznámená ešte pred odoslaním Objednávky.
- 6.6. Dávame do pozornosti, že miesto dodania musí byť dostupné pre kuriéra. Ak Vám kuriér nebude môcť doručiť potraviny z dôvodu na Vašej strane (zamknutá brána, agresívny pes a pod.), tak Vám nemusia byť potraviny doručené.

### Čas dodania

- 6.7. Pri potvrdení objednávky Vás môžeme informovať aj o približnej dobe dodania, ktorá určuje do koľkých pracovných dní od uzavretia Zmluvy zvyčajne potraviny odosielame. Ak Vám nezabezpečíme dodanie potravín ani v dodatočnej dodacej lehote, tak máte ako Kupujúci právo od Zmluvy odstúpiť.
- 6.8. Po tom ako odovzdáme potraviny na prepravu Vám môžeme zaslať na e-mail alebo telefónne číslo správu o doručovaní zásielky, ktorá môže obsahovať odkaz umožňujúci sledovanie zásielky. Ak by Vám nevyhovoval oznámený čas doručovania, máte povinnosť nám to včas oznámiť.
- 6.9. Upozorňujeme, že ak si v rámci procesu uzatvárania objednávky zvolíte konkrétny čas dodania, tak ste povinný byť v danom čase dostupný k prevzatíu potravín, inak Vám nemusia byť potraviny doručené. Ak by Vám nevyhovoval oznámený čas doručovania, máte povinnosť nám to včas oznámiť.

### Ďalšie podmienky dodania

- 6.10. Na doručovanie sa môžu vzťahovať aj osobitný prepravný poriadok doručovateľa, pričom v takomto prípade Vám bude prepravný poriadok prístupný pred potvrdením a odoslaním objednávky.
- 6.11. Objednané potraviny Vám budú spravidla dodané v jednej zásielke, avšak sme oprávnený v rámci lehoty dodania dodať Vám potraviny podľa Zmluvy aj po častiach.

6.12. Pri prevzatí zásielky ste povinný skontrolovať, či obal nie je poškodený a či sú potraviny bez väd. Nezodpovedáme za poškodenie a/alebo oneskorenie dodávky potravín spôsobené doručovateľom alebo nesprávne zadanou adresou Kupujúceho.

## **7. Zrušenie a odvolanie objednávky**

- 7.1. Kým neboli potraviny odoslané, môžete odstúpiť od kúpnej zmluvy ( t.j. odvolať svoju objednávku ) odoslaním oznámenia na e-mailovú adresu [eshop@papugaj.sk](mailto:eshop@papugaj.sk). Ak už bola zaplatená cena za potraviny, tak Vám ju vrátime Kupujúcemu v lehote 14 dní na účet, z ktorého bola uhradená; v prípade platby kartou sa môže táto doba vzhľadom na postup banky predĺžiť.
- 7.2. My sme oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy ( t.j. stornovať objednávku), ak nebude možné dodať potraviny z dôvodu ich nedostupnosti (vypredanie zásob alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ potravín prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností vyplývajúcich zo zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci ), alebo ak ani pri vynaložení primeraného úsilia nebude možné dodať potraviny v dohodnutej lehote alebo cene a/alebo zabezpečenie potravín by nám spôsobilo nepríjemné ťažkosti a nepríjemné výdavky v pomere k ich cene. O stornovaní objednávky Vás bezodkladne informujeme a peniaze Vám vrátime do 14 dní od oznámenia o odstúpení, a to prevodom na účet, z ktorého bola platba uhradená; v prípade platby kartou sa môže táto doba vzhľadom na postup banky predĺžiť.

## **8. Zodpovednosť za vady, záručná doba a reklamácie u Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom**

- 8.1. Zodpovedáme za vady, ktoré majú potraviny pri ich prevzatí Vami. Pri potravinách predávaných za nižšiu cenu nezodpovedáme za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 8.2. Záručná doba na tovar zakúpený v internetovom obchode [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk) je pre spotrebiteľov štandardne 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétny tovar určené inak. Pre potraviny platí záručná doba uvedená na ich obale.
- 8.3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia potravín Vami. Dokladom o predaji je faktúra, ktorá slúži zároveň ako záručný list.
- 8.4. Nekompletnosť zásielky, alebo poškodenie dodaných potravín je nutné oznámiť nám do 48 hodín od prevzatia, neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky, alebo mechanického poškodenia nemusia byť uznané.
- 8.5. Ak potraviny vykazujú vady, tak máte právo uplatniť si nás reklamáciu, a to tak, že doručíte reklamované potraviny spolu s reklamačným formulárom na adresu Predávajúceho Papugaj, s.r.o., Trenčianska 53, 821 09 Bratislava, reklamačný formulár môžete zaslať aj na e-mail [eshop@papugaj.sk](mailto:eshop@papugaj.sk). Reklamačný formulár je zverejnený na našej webovej stránke. V reklamačnom formulári musíte uviesť popis reklamovanej vady. Pri vybraných tovaroch môžete uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej aj ako „**Záručný servis**“), ktorých zoznam bude zverejnený na našej webovej stránke. Reklamačné konanie začína, keď sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - 8.5.1. Doručenie vyplneného reklamačného formulára Predávajúcemu a súčasne
  - 8.5.2. Doručenie reklamovaných potravín/tovaru Predávajúcemu (prípadne Záručnému servisu).
- 8.6. Vady ste povinný reklamovať si u nás bez zbytočného odkladu.

- 8.7. My alebo Záručný servis Vám vydá potvrdenie o uplatnení reklamácie vo forme emailu alebo v písomnej podobe, v ktorej uvedie označenie vady a poučí Vás Vašich právach, ktoré Vám vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Máme právo doručiť Vám potvrdenie o uplatnení reklamácie najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 8.8. Na základe Vášho rozhodnutia o tom, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, sme povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, 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 Vašu reklamáciu vybavíme ihneď, v odôvodnených prípadoch neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie máte právo odstúpiť od zmluvy odstúpiť alebo máte právo na výmenu tovaru/potravín za nový tovar/potravinu. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie Vás budeme informovať e-mailom alebo listom.
- 8.9. Ak ste si ako Kupujúci uplatnili reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môžeme vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou osobou alebo Záručným servisom, ktorý je osobou určenou výrobcom na vykonávanie servisu (ďalej len "**odborné posúdenie tovaru**"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, náklady na odborné posúdenie a iné náklady súvisiace s odborným posúdením znášame My.
- 8.10. Ak si uplatníte reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a zamietneme ju, tak v doklade o vybavení reklamácie uvedieme komu môžete zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak tovar zašlete na odborné posúdenie osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, tak náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znášame My, a to bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak odborným posúdením preukážete našu zodpovednosť za reklamovanú vadu tovaru/potravín, tak môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru/potravín záručná doba neplynie. Ako Predávajúci Vám uhradíme do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemôžeme zamietnuť.
- 8.11. Záruka sa nevzťahuje na chyby a vady, na ktoré sme Vás v dobe uzatvárania Zmluvy upozornili, alebo o ktorých ste s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Zmluva uzatvorená, museli vedieť.
- 8.12. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, tak máte právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Sme povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ako Kupujúci môžete namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru/potravín, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru/potravín, výmenu súčasti, ak nám tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na kúpnu cenu tovaru/potravín alebo závažnosť vady. Ako Predávajúci Vám môžeme podľa vlastnej úvahy vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar/potravinu za bezvadný, ak Vám to nespôsobí závažné ťažkosti.
- 8.13. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar/potravinu mohol riadne užívať ako tovar bez vady, máte ako Kupujúci právo na výmenu alebo máte právo odstúpiť od Zmluvy. Tie isté práva Vám prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však nemôžete pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád tovar/potraviny riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia, aby sa tovar riadne užíval, máte právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
- 8.14. Nezodpovedáme za vady tovaru/potravín, ak:
- 8.14.1. uplynula záručná doba;

- 8.14.2. vadu ste spôsobil Vy sám (napr. v dôsledku nesprávneho skladovania; mechanickým poškodením tovaru spôsobeným Kupujúcim);
  - 8.14.3. pred prevzatím tovaru/potravín ste o vade vedeli, resp. boli ste na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z kúpnej ceny;
  - 8.14.4. vady vznikli v dôsledku opotrebenia spôsobeného nesprávnym či nadmerným používaním;
  - 8.14.5. boli porušené ochranné plomby;
  - 8.14.6. vady boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;
  - 8.14.7. vada bola spôsobená používaním tovaru/potravín v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu;
  - 8.14.8. vada bola spôsobená používaním tovaru Vami v rozpore s technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR;
  - 8.14.9. vada tovaru/potravín alebo jeho poškodenie nastali po prevzatí Vami v dôsledku neodvratiteľnej a/alebo nepredvídateľnými udalosťami a/alebo poškodením náhodnou skazou a náhodným zhoršením;
  - 8.14.10. vada bola spôsobená neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci;
  - 8.14.11. vada bola spôsobená zásahom neoprávnenej osoby.
- 8.15. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené bežným používaním.
- 8.16. Ako Predávajúci musíme vybaviť Vašu reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- 8.16.1. odovzdaním opraveného tovaru,
  - 8.16.2. výmenou tovaru/potravín,
  - 8.16.3. vrátením kúpnej ceny tovaru/potravín,
  - 8.16.4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru/potravín,
  - 8.16.5. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
  - 8.16.6. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 8.17. Ako Predávajúci máme povinnosť vydať Vám písomný doklad o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.
- 8.18. Pre účely reklamácie sa za opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných vád súčasne.
- 8.19. Spotrebiteľ je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov oprávnený predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak Predávajúci zamietol alebo sa v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania nevyjadrila k žiadosti o nápravu, na základe ktorej spotrebiteľ vyjadruje svoju nespokojnosť so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Orgánom alternatívneho riešenia sporov pre služby internetového obchodu [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk) je Slovenská obchodná inšpekcia, [www.soi.sk](http://www.soi.sk). Spotrebiteľ, ktorý si objednal ponúkaný tovar a/alebo službu v elektronickom

obchode Predávajúceho, môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.

8.20. Ak nie ste spotrebiteľom, tak beriete na vedomie, že podmienky zodpovednosti za vady tovaru sa riadia Obchodným zákonníkom a sú odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov.

## **9. Odstúpenie od zmluvy Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom**

9.1. Formulár na odstúpenie od Zmluvy je k dispozícii na webovej stránke internetového obchodu [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk).

9.2. Ak ste spotrebiteľom, máte právo odstúpiť od Zmluvy v lehote do 14 dní od prevzatia zásielky, alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu, a to aj bez uvedenia dôvodu a bez sankcií. Právo na odstúpenie od zmluvy môžete využiť aj pred prevzatím zásielky.

9.3. Právo na odstúpenie od Zmluvy ste povinný uplatniť u Predávajúceho písomným oznámením v listinnej podobe alebo e-mailom na adresu: [eshop@papugaj.sk](mailto:eshop@papugaj.sk). Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak je oznámenie o odstúpení od Zmluvy odoslané najneskôr v posledný deň lehoty. Odstúpením sa Zmluva ruší od začiatku. Môžete uplatniť odstúpenie aj len vo vzťahu k časti predmetu Zmluvy, t.j. k samostatnej položke tovaru/potravin, v takom prípade sa Zmluva ruší v tejto časti. Ako Kupujúci musíte zaslať tovar/potravinu späť spolu najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy. Lehota na vrátenie tovaru/potravin sa považuje za zachovanú, ak bol tovar/potravin odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Priame náklady spojené s vrátením tovaru/potravin znášate Vy. Tovar je potrebné doručiť kompletný vrátane príslušenstva, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný. Zodpovedáte za znehodnotenie tovaru/potravin vzniknuté v dôsledku zaobchádzania s tovarom/potravinami nad rámec potrebný na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Odstúpením od Zmluvy nie je dotknutá Vaša povinnosť zaplatiť za plnenia poskytnuté spotrebiteľovi do momentu odstúpenia od Zmluvy.

9.4. Adresa na doručenie tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom Papugaj, s.r.o. Trenčianska 53, 821 09 Bratislava

9.5. Ako Spotrebiteľ nemôžete odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je:

9.5.1. predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze, najmä potraviny;

9.5.2. predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom, najmä voľne predávané potraviny ako datle, orechy a podobne ;

9.5.3. poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby;

9.5.4. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru, alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa;

9.5.5. 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;

9.5.6. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil;

- 9.5.7. predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale;
- 9.5.8. poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy.
- 9.6. Sme povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť Vám platby, ktoré sme od Vás prijali na základe Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou. Platby Vám budú vrátené rovnakým spôsobom, aký ste použili pri svojej platbe. Nie sme povinný vrátiť Vám platby pred tým, ako nám je doručený Vami vracaný tovar alebo kým nám nepreukážete zaslanie tovaru späť na našu adresu.
- 9.7. V prípade neoprávneného odstúpenia od Zmluvy Vám bude tovar vrátený na Vaše náklady.

## **10. Záverečné ustanovenie**

- 10.1. Sme oprávnený previesť všetky práva a povinnosti podľa týchto VOP a Zmluvy na tretie osoby, Vy nie ste oprávnený tieto práva previesť.
- 10.2. Neuplatnenie akéhokoľvek práva alebo nároku podľa týchto VOP zo strany Predávajúceho neznamena zrieknutie sa alebo vzdanie sa týchto práv a takéto právo alebo nárok sme oprávnený si kedykoľvek uplatniť.
- 10.3. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, nie je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči Predávajúcejmu proti pohľadávkam Predávajúceho voči Kupujúcejmu. Predávajúci je oprávnený jednostranne započítať akékoľvek svoje pohľadávky (splátne aj nesplátne) voči Kupujúcejmu (nespotrebiteľovi) proti akýmkoľvek pohľadávkam Kupujúceho (nespotrebiteľa) voči Predávajúcejmu.
- 10.4. Nezodpovedáme za škody a ani prípadné nedodržanie záväzkov podľa Zmluvy a týchto VOP v prípade, ak ku škode alebo nedodržaniu záväzku došlo bez nášho pričinenia v dôsledku neodvratiteľnej a nepredpokladateľnej udalosti (vyššia moc). Pre vylúčenie pochybností sa za vyššiu moc považujú aj akékoľvek obmedzenia prijaté alebo nariadené orgánmi verejnej moci v súvislosti s ochorením COVID-19.
- 10.5. Ak by niektoré ustanovenie týchto VOP malo byť neplatným už v čase ich vydania, alebo ak sa stane neplatným neskôr, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení VOP. Namiesto neplatných ustanovení VOP sa použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu.
- 10.6. Pre doručovanie elektronických správ (e-mail) platí, že elektronická písomnosť sa považuje za doručenie Kupujúcejmu jej odoslaním do emailovej schránky adresáta. Pre doručovanie písomností platí, že zásielka sa považuje za doručenie aj v prípade, ak ju adresát odmietne prevziať, alebo aj v prípade, že si ju adresát vlastným zavinením alebo opomenutím neprevezme. V takom prípade sa považuje za doručenie uplynutím úložnej doby na pošte v trvaní podľa určenia odosielateľa a vrátením zásielky odosielateľovi, o čom musí odosielateľ preukázať nepoškodený dôkaz. Oznámenia doručované prostredníctvom doručovateľa - kuriérskej služby budú považované za doručenie momentom prevzatia adresátom. V prípade neúspešnosti doručenia kuriérskou službou sa bude považovať za moment doručenia tretí deň po vykonaní prvého pokusu o doručenie, pričom vykonanie pokusu o doručenie sa preukáže vyhlásením doručovateľa - kuriérskej služby.
- 10.7. Vyhradzuje si právo kedykoľvek zmeniť znenie týchto VOP, pričom zmeny týchto VOP nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke [www.papugaj.sk](http://www.papugaj.sk) alebo od dátumu v nich uvedenom.



10.8. Právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktoré sú založené uzatvorením Zmluvy sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, pokiaľ to neodporuje kogentným normám všeobecne záväzných právnych predpisov. Predávajúci a Kupujúci sa dohodli, že pre rozhodovanie ich spory budú rozhodované Všeobecnými súdmi Slovenskej republiky, ak to neodporuje kogentným normám všeobecne záväzných právnych predpisov.