

Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu Slovenskej knižnice pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči

Prevádzkovateľ: Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči

Sídlo: Štúrova 36, 054 65 Levoča

IČO: 37780387

DIČ: 2021446768

Tel. číslo: +421 53 2451211, +421 53 2451001

Právna forma: Príspevková organizácia

Webová adresa internetového obchodu: <https://www.skn.sk/e-shop> (ďalej len „internetový obchod SKN“, alebo „stránka obchodu“, alebo „stránka e-shopu“, alebo „e-shop“)

Všeobecné informácie

Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči (ďalej len „SKN“) v rámci svojho internetového obchodu poskytuje tovary a služby určené pre osoby so zrakovým postihnutím a osoby s poruchami čítania (ďalej len „cieľová skupina“). Internetový obchod SKN ponúka iba také tovary a služby, ktoré svojou povahou a formou jasne predurčujú tovar alebo poskytovanú službu pre túto cieľovú skupinu alebo úzko súvisia s potrebami cieľovej skupiny.

Všetky informácie o vlastnostiach, obsahu, formáte a cenách tovarov a služieb sú uvedené priamo na stránke e-shopu. Informácie o poštovnom sú zobrazené v košíku po vložení tovaru a závisia od aktuálnych cien poštovného [Slovenskej pošty](#). Všetky ceny sú uvádzané s daňou z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“).

Pri predaji tovarov a pri poskytovaní služieb v plnom rozsahu postupujeme podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky, a to predovšetkým podľa zákona 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 (ďalej len „Zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Úvodné ustanovenia

Všeobecné obchodné podmienky upravujú vzťahy a vymedzujú vzájomné práva a povinnosti medzi prevádzkovateľom internetového obchodu SKN (ďalej aj ako „predávajúci“) a zákazníkom v rámci prevádzkovania internetového obchodu SKN.

Predávajúcim je prevádzkovateľ internetového obchodu SKN, Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči so sídlom Štúrova 36, 054 65 Levoča.

Zákazníkom je návštevník/návštevníčka internetového obchodu SKN, ktorý/ktorá:

- sa zaregistroval/a do systému internetového obchodu SKN ako zákazník s registrovaným kontom (užívateľským menom, heslom a osobnými údajmi);
- prostredníctvom systému internetového obchodu odoslal/a riadnu objednávku;
- vykonal/a registráciu alebo objednávku prostredníctvom osoby zodpovednej za prevádzku e-shopu na základe telefonického, e-mailového alebo osobného kontaktu.

Nákup v prostredí internetového obchodu SKN

V internetovom obchode SKN ponúkame zákazníkom možnosť zakúpenia predplatného časopisov SKN, knihy v Braillovom písme, služby a drobný tovar súvisiace s potrebami cieľovej skupiny. Objednávanie tovaru a služieb sa uskutočňuje elektronicky priamo v prostredí internetového obchodu SKN jednoduchým spôsobom:

- tovary a služby sú zoradené v prehľadných kategóriách, pričom sa v celom e-shope dá konkrétny produkt aj vyhľadať;
- vybraný tovar alebo službu si po oboznámení sa s ich obsahom vložíte do košíka;
- po ukončení výberu sa po kliknutí na košík zobrazí jeho obsah s uvedením všetkých vybraných produktov a prípadnej položky poštovného, ak niektorá z vybraných položiek zahŕňa aj nevyhnutnosť úhrady poštovného;
- po potvrdení obsahu košíka kliknutím na objednať sa zobrazí formulár na vyplnenie údajov potrebných pre spracovanie objednávky (v prípade, že nakupuje registrovaný zákazník, údaje sú vyplnené, je však možné ich meniť);
- po vyplnení všetkých potrebných údajov v objednávkovom formulári a po stlačení tlačidla objednať, považujeme vašu potvrdenú objednávku za platnú a záväzný návrh kúpnej zmluvy;
- z našej strany je kúpna zmluva potvrdená zaslaním Potvrdenia o prijatí objednávky, ktoré vám zašleme e-mailom;
- za potvrdenie kúpnej zmluvy tiež považujeme dodanie tovaru vám a jeho prevzatie;
- za nákup považujeme vloženie produktov do košíka a odoslanie objednávky; samotné vloženie tovaru do košíka nie je považované za nákup.

V prípade, že nadobudneme odôvodnené podozrenie, že objednávka nebola vytvorená za skutočným účelom nákupu, vyhradujeme si právo požiadať zákazníka o autorizáciu objednávky vhodným spôsobom, spravidla telefonicky alebo e-mailom. V prípade, že zákazník odmietne objednávku autorizovať, považujeme ju za neplatnú.

Ihneď po odoslaní objednávky ju náš systém spracuje a obratom vám zašleme e-mailom Potvrdenie o prijatí objednávky na vašu e-mailovú adresu, ktorú ste zadali pri registrácii, respektíve pri vypĺňaní objednávkového formulára. Na tú istú e-mailovú adresu Vám zašleme aj potvrdenie o zaplatení, pokiaľ ste sa pri nákupe rozhodli pre online platbu.

Zakúpením a zaplatením predplatného časopisov zasielaných elektronickou formou zákazník potvrdzuje výslovný súhlas so začatím poskytovania elektronického obsahu (podľa ustanovenia § 4 ods. 8 zákona č. 102/2014 Z. z.).

Ceny

Tovar aj služby je možné zakúpiť za aktuálne platné ceny, ktoré sú uvedené pri každom produkte a tiež v košíku po vložení produktu. Zľava na produkty je poskytovaná z titulu výnimočných akcií/aktivít prevádzkovateľa, a to len individuálne po potvrdení prevádzkovateľom a nie je nárokovateľná.

Všetky ceny uvádzame vrátane DPH. Ako predávajúci garantujeme ceny uvedené v ponuke, a to k okamihu odoslania objednávky zákazníkom.

Vzhľad produktov

K našim produktom môžu byť v e-shope v detaile produktu vložené aj ilustračné obrázky, ktoré môžu približovať vzhľad daného produktu. Nie je však možné ekvivalentné porovnanie produktu s ilustračnou fotografiou, napríklad farebné zobrazenie tovaru na monitore nemusí presne zodpovedať reálnym farebným odtieňom ako ich bude kupujúci vnímať v skutočnosti, alebo aktuálne reliéfne vyobrazenie nie je možné nafotiť dostatočne verne a podobne.

Storno objednávky, odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie tovaru

Podľa platných zákonov a nariadení máte právo stornovať objednávku do doby expedície tovaru, a to prostredníctvom elektronickej pošty na adresu eshop@skn.sk alebo telefonicky na kontaktné telefónne číslo prevádzkovateľa. Pri zrušení objednávky je potrebné uviesť Vaše meno a priezvisko, e-mail, číslo objednávky, bankový účet pre vrátenie zaplatenej kúpnej ceny a popis objednaného tovaru. Takto stornovanú objednávku považujeme za zrušenú. V prípade zrušenia objednávky pred jej expedovaním neúčtujeme žiadne penále ani iné poplatky súvisiace so stornom objednávky. V prípade predplatného časopisov sa za expedovanie objednávky považuje expedovanie prvého čísla zakúpeného časopisu. Zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť vrátime v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa zrušenia objednávky na Vami určený bankový účet.

V prípade objednávok s personalizovaným obsahom, ako napríklad tlač dokumentov v Braillovom písme, výroba reliéfneho obrázku a podobne, je objednávku možné zrušiť iba do dátumu jej zaplatenia. Po uhradení takejto objednávky už jej zrušenie nie je možné. Ceny internetového obchodu SKN sú totiž nastavené len v takej výške, aby pokryli výrobné náklady. Vzhľadom na to nie je možné zrušiť objednávku, ak už dané výrobné náklady na personalizovaný produkt boli vynaložené.

Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy na diaľku

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od 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 prevezme tovar, alebo v prípade predplatného časopisov odo dňa keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme prvé zaslané číslo časopisu. Dodanie prvého čísla časopisu sa považuje za uzavretie zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným písomným vyhlásením zaslaným listom (poštou) alebo e-mailom na tieto kontakty: Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči, Štúrova 36, 054 65 Levoča, e-mail: expedicia@skn.sk alebo eshop@skn.sk. Na tento účel máte možnosť využiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto obchodných podmienok (na konci podmienok).

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 a vrátení tovaru Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, s výnimkou nákladov na personalizovaný produkt, ktoré už boli vynaložené, a to bezodkladne, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy alebo vrátenia tovaru.

3. Spôsob vrátenia tovaru pri odstúpení od zmluvy

Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste osobne na našu adresu: Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči, Štúrova 36, 054 65 Levoča, a to najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.

Zodpovedáte iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

Prosíme, berte na vedomie, že podľa § 7 ods. 6 písm. i) a j) zákona č. 102/2014 Z. z. nie je možné odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak

spotrebiteľ tento tovar rozbalil alebo predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale.

Tovar podľa možnosti zasielajte späť:

- v pôvodnom nepoškodenom obale,
- nepoužívaný,
- nepoškodený,
- kompletný,
- spolu s dokladom o kúpe (alebo potvrdením objednávky a dokladom o zaplatení).

Prevádzkovateľ internetového obchodu SKN si vyhradzuje právo stornovať objednávku, ak ani pri vynaložení všetkého úsilia nie je schopný tovar dodať. O týchto skutočnostiach Vás budeme informovať. V prípade záujmu z Vašej strany sa budeme snažiť ponúknuť vám náhradné plnenie. Rovnaké právo si vyhradzuje aj v prípade, ak údaje uvedené v objednávke nezodpovedajú skutočnosti.

O stornovaní objednávky Vás budeme informovať telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti Vám finančné prostriedky vrátime do 7 dní na Vami určený bankový účet, prípadne môžete využiť inú ponuku nášho internetového obchodu.

Dodacie a platobné podmienky

Objednaný tovar alebo služby sa budeme snažiť dodať v čo najkratšom čase, čo je spravidla do **5 pracovných dní** od prijatia úhrady Vašej objednávky.

V prípadoch personalizovaných produktov sa táto doba môže predĺžiť v závislosti od výrobných možností. V takom prípade vyvineme maximálne úsilie, aby sme Vám dodali tovar v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak nespĺníme svoj záväzok dodať vec v lehote podľa predošlej vety, budeme Vás o tom informovať e-mailom, resp. telefonicky. Tovar dodáme neskôr, ak následne budete súhlasiť s pokusom o dodanie počas Vami poskytnutej dodatočnej primeranej lehoty. Ak nie sme schopní tovar dodať ani počas tejto dodatočnej lehoty, ste oprávnený odstúpiť od zmluvy a zaplatená kúpna cena Vám bude bezodkladne vrátená.

Tovar doručujeme prostredníctvom Slovenskej pošty.

Miestom dodania tovaru je poštová adresa uvedená pri objednaní v objednávkovom formulári.

Prevzatím tovaru na dohodnutom mieste prechádza vlastnícke právo k tovaru na kupujúceho.

Kupujúci, ktorý nespĺňa definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) 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, nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

Daňový doklad (faktúru) zasielame zákazníkom na vyžiadanie.

Pre úhradu kúpnej ceny si môžete zvoliť jeden z nasledujúcich spôsobov platby:

- online platba/platba kartou (cez platobnú bránu Štátnej pokladnice);
- bankový prevod na bankový účet predávajúceho.

Reklamácie a záruka

Prípadné reklamácie chybného tovaru sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka o zodpovednosti predávajúceho za vady predanej veci (§ 619-627). Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

V prípade, že nedopatrením dostanete poškodený výtlačok alebo iné ako objednané produkty, bezodkladne nás o tom informujte e-mailom alebo telefonicky. Po takomto oznámení bude dohodnutý postup vykonania nápravy. Tovar bude potrebné čo najrýchlejšie vrátiť na našu adresu. Po jeho vrátení Vám opätovne zašleme zásielku so správnym obsahom.

Reklamáciu môžete uskutočniť e-mailom na adrese: eshop@skn.sk alebo telefonicky na telefónnom čísle +421-53-2451 211.

Zároveň priložte list, v ktorom zdôvodnite vrátenie tovaru a navrhnete, ako máme s reklamáciou naložiť. Správnu zásielku Vám doručíme po vybavení reklamácie.

Reklamáciu vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 10 pracovných dní.

V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty máte ako spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť, resp. máte právo na výmenu výrobku za nový výrobok. O výsledku reklamácie Vás budeme informovať bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom alebo telefonicky a spolu s tovarom Vám doručíme aj kópiu reklamačného protokolu.

Kupujúci má právo uplatniť si počas záručnej doby u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru zakúpeného u predávajúceho, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci. Záruka sa nevzťahuje na vady, na ktoré bol kupujúci predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy predávajúcim upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

Alternatívne riešenie sporov

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, 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>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ochrana osobných údajov

Dotknutou osobou, na ktorú sa vzťahujú povinnosti vyplývajúce z právnej úpravy ochrany osobných údajov, je zákazník internetového obchodu SKN. Všetky osobné údaje, ako aj iné údaje (napr. firemné údaje), ktoré nám boli poskytnuté v priebehu využívania internetového obchodu, považujeme za dôverné. Zaväzujeme sa, že budeme s týmito údajmi zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Vyhlasujeme, že budeme spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a budeme konať spôsobom, ktorý neodporuje nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), zákonu č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZOOÚ“) ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebudeme

obchádzať. Vyhlasujeme, že v prípade nevyhnutnosti získať súhlas dotknutej osoby so spracúvaním jej osobných údajov, tento nebudeme vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti nám ustanovenej. Zároveň však uvádzame, že na zabezpečenie nákupu a doručenia tovarov či služieb sú niektoré osobné údaje nevyhnutné a budeme ich spracúvať, keďže ich spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby.

Podmienky spracúvania osobných údajov sú zverejnené na webovom sídle SKN: www.skn.sk .

Záverečné ustanovenia

Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu SKN sú platné v znení uvedenom na adrese www.skn.sk/e-shop v čase odoslania objednávky kupujúcim. Zákazník bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami internetového obchodu Slovenskej knižnice pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči oboznámil, prečítal ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

Formulár na odstúpenie od zmluvy

Polia označené hviezdičkou (*) sú povinné

Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle § 7 a nasl. zákona 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 o a zmene a doplnení niektorých zákonov

Predávajúci:

Slovenská knižnica pre nevidiacich Mateja Hrebendu v Levoči

Sídlo: Štúrova 36, 054 65 Levoča

IČO: 37780387

DIČ: 2021446768

E-mail: eshop@skn.sk

Kupujúci:

Meno a priezvisko*:

Ulica a číslo*:

Mesto*:

PSČ*:

Telefón:

E-mail:

Názov spoločnosti:

Sídlo spoločnosti:

IČO spoločnosti:

Týmto Vám oznamujem, že odstupujem od uzavretej zmluvy, pričom predmet zmluvy bol zakúpený prostredníctvom internetovej stránky: www.skn.sk/e-shop .

Bola mi zaslaná potvrdená objednávka číslo*:

Tovar mi bol doručený dňa (deň prevzatia)*:

Číslo faktúry:

Žiadam preto o vrátenie:

Požadovaná suma k vráteniu:

Názov vráteného predmetu zmluvy a počet kusov:

(iba ak vraciate len časť predmetu zmluvy):

Číslo vracanej objednávky:

V _____, dňa:

Podpis