

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### ČI. I.

#### ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

**1.1** Dodávateľom tovarov a služieb v rámci doleuvedených činností (ďalej len „**Produkt**“) ako aj prevádzkovateľom doleuvedenej internetovej stránky je **M/P express s. r. o.**, Michalská 372/9, 811 01 Bratislava, IČO : 54 639 859, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 161739/B (ďalej len „**Predávajúci**“). Miestom predaja produktov sú prevádzky predávajúceho predajne „Potraviny“ a výdaj z e-shopu 91701 Trnava, Ulica Pekárska 8369/23, 94901 Nitra, Coborího 2977/5A, 82104 Bratislava-Ružinov, Trnavská cesta 186/108 a prípadné ďalšie prevádzky, kde predávajúci vykonáva a poskytuje nasledovné služby :

a) Kuriérske služby;

b) Skladovanie a pomocné činnosti v doprave a

c) Kúpa tovaru na účely jeho predaja konečnému spotrebiteľovi (maloobchod) alebo iným prevádzkovateľom živnosti (veľkoobchod);

– **zahŕňajúce prinajmenšom predaj balených pekárskych výrobkov a trvanlivých originálne spotrebiteľsky balených potravín a výdaj zásielok z e-shopu a služieb dopravy.**

**1.2** Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) sa vzťahujú na nákup a objednávku produktov a to tak pri osobnej návšteve v prevádzke, alebo prostredníctvom elektronickej komunikácie, a platia medzi predávajúcim a kupujúcim, kde kupujúci je fyzickou, ktorá uzatvára kúpnu zmluvu mimo svoju podnikateľskú činnosť ako spotrebiteľ, alebo kde kupujúci je fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len „**Kupujúci**“).

**1.3** Tieto VOP sú v zmysle ustanovení § 53c a § 853 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov súčasťou zmluvnej dokumentácie priamo súvisiacej s príslušnou kúpnu zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim v zmysle týchto VOP, a to aj s poukazom na informačnú povinnosť obchodníka v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom ich obsah je neoddeliteľnou súčasťou obsahu záväzkového vzťahu založeného príslušnou kúpnu zmluvou. Tieto VOP zároveň zohľadňujú príslušné ustanovenia **zákona č. 152/1995 Z. z. o potravinách** v znení neskorších predpisov.

**1.4** Právne vzťahy v súvislosti s uzatváraním **zmluvy na diaľku** sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ustanovením § 4, § 5, § 14, § 15 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

### ČI. II.

#### Uzatvorenie zmluvy

**2.1** K uzatvoreniu zmluvy (nadobudnutie platnosti a účinnosti), ktorej obsah (práva a povinnosti) tvoria najmä tieto VOP, dochádza nasledovným spôsobom :

**a)** kupujúci, ako fyzická osoba, ktorá mieni uzavrieť kúpnu zmluvu na diaľku **(i)** vyplnením nevyhnutných údajov s výberom príslušného produktu, **(ii)** prejavými súhlasmi s týmito VOP ako aj **(iii)** následným kliknutím „myšou“ v elektronickom prostredí webového sídla predávajúceho, ako prostriedku diaľkovej komunikácie na tlačidlo **„Závazný návrh s povinnosťou platby“** predložil (odoslal) predávajúcemu v zmysle ustanovenia § 43a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. **záväzný návrh na uzavretie kúpnej zmluvy na diaľku** (ďalej len „**Návrh**“), ktorým sa zároveň vyjadruje vôľa kupujúceho byť nim viazaný v prípade jeho prijatia.

**b)** podľa ustanovenia § 43c ods. 1 a ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. včasné vyhlásenie urobené osobou, ktorej bol návrh určený, alebo iné jej včasné konanie, z ktorého možno vyvodiť **jej súhlas, je prijatím návrhu**, pričom včasné prijatie návrhu nadobúda účinnosť okamihom, keď vyjadrenie súhlasu s obsahom návrhu dôjde do sféry dispozície navrhovateľovi. **Účinným prijatím (akceptáciou) predávajúcim záväzného návrhu kupujúceho na uzavretie zmluvy na diaľku podľa predchádzajúceho pism. a) vzniká platná a účinná kúpna zmluva uzatvorená prostredníctvom webového sídla obchodníka bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.** Za včasne prijatie návrhu sa považuje následne odoslanie kupujúcemu tak (i) prejavu vôle predávajúceho čo do jeho akceptácie (prijatia) predmetného návrhu ako aj (II) súčasne odoslanie vygenerovanej prostredníctvom online rezervačného systému predávajúceho ďalšieho kroku v rámci diaľkovej komunikácii vo vzťahu k výberu možnosti úhrady ceny.

**2.2** K uzatvoreniu zmluvy (nadobudnutie platnosti a účinnosti) pri osobnej (fyzickej) návšteve príslušnej prevádzky - osobnou objednávkou kupujúcim produktu z ponuky sortimentu a následným, osobným a bezprostredne nadväzujúcim prijatím objednávky (prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy) predávajúcim. Prijatie objednávky predávajúci potvrdí na mieste poskytovania služieb predaja potravín spôsobom fakturácie za tovar, resp. blokovaním vybraného tovaru, ako produktu na kase.

**2.3** Kupujúci je povinný uhradiť cenu za tovar riadne, včas a v celom rozsahu, a to najneskôr bezprostredne po ukončení poskytnutia služieb v zmysle návrhu, alebo bezprostredne po faktickému prebratíu produktu, alebo v prípade on-line rezervácie bezodkladne po výbere úhrady prostredníctvom platobnej brány.

**2.4** Trvanie zmluvy zaniká okamihom splnenia zmluvnými stranami svojich záväzkov podľa zmluvy a týchto VOP.

### **Čl. III.**

#### **Odstúpenie od kúpnej zmluvy**

**3.1** Právo na odstúpenie od zmluvy **má len spotrebiteľ - fyzická osoba**, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

**3.2** Nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu vzniká len vtedy, keď spotrebiteľ (kupujúci) zakúpil produkt prostredníctvom :

**a) zmluvy uzavretej na diaľku** (zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutej a uzavretej výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu), alebo

**b) zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho** (zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzavreté za súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho; zmluvy na ktorej uzavretie dal návrh predávajúcemu spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho; zmluvy uzavretej v prevádzkových priestoroch predávajúceho alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa predávajúcim na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho alebo zmluvy uzavretej počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou)

a to v lehote do 14 dní odo dňa : (i) prevzatia tovaru spotrebiteľom, (ii) uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby, (iii) uzavretia zmluvy o dodávaní vody, ktorá nie je na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a zmluvy o dodávke a odbere tepla, (iv) uzavretia zmluvy o dodaní digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči,

alebo v lehote do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.

**3.3** Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je :

- 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 zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- 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,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- 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,
- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

**3.4** V prípade poskytnutia služieb zakúpených prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku, alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho je kupujúci vždy :

a) požiadaný o súhlas zo začatím poskytovania služieb, a to najmä s ohľadom na stratu právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby a

b) poučený o tom, že vyjadrením súhlasu podľa predchádzajúceho písm. a) stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby.

**3.5 Spotrebiteľovi nie je priznaný nárok na bezdôvodné vrátenie produktu, zakúpeného v tzv. kamennom obchode (prevádzkarni).** Pri klasickej forme predaja (v kamennej prevádzke) vo všeobecnosti platí : Ak zakúpený tovar nevyhovuje, či už veľkosťou, tvarom, cenou, farbou alebo ide o nevhodný výber darčeka, duplicitu a t.d., nejedná sa o vadu produktu. Kupujúci nemá zákonom upravené právo vynucovať od predávajúceho výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí, ak výrobok nemá vady. Žiadny právny predpis nestanovuje predávajúcemu povinnosť vrátiť kupujúcemu peniaze alebo poskytnúť výmenu za iný produkt, ak ide o bezchybný produkt. Záleží len na vzájomnej dohode medzi kupujúcim a predávajúcim a ochote predávajúceho vyhovieť spotrebiteľovi. To, že niektorí predávajúci, poskytujú výhodu možnosti vrátenia tovaru do určitých dní od zakúpenia výrobku, je len v rámci ich obchodnej politiky a vtedy si podmienky stanovujú sami (počet dní, výmena za poukážky, nákupný kredit, výmena za iný tovar, originál balenia, pôvodné visačky a pod.) Za iný prípad sa považuje, ak predávajúci možnosť vrátenia výrobku alebo možnosť výmeny za iný tovar deklaruje „verejným príslubom“ písomne nápisom v predajni alebo vo VOP. Vtedy je povinný dodržiavať ním stanovené podmienky. Spotrebiteľ by sa mal vždy ešte pred kúpou výrobku v „kamennej prevádzke“ u predávajúceho informovať na možnosť vrátenia produktu, prípadne, či výmenu produktu predávajúci umožňuje a za akých podmienok. V prípade, že zakúpený produkt vykazuje vadu, počas plynutia záručnej doby má kupujúci právo uplatniť riadnu reklamáciu. Postup pri uplatnení a vybavení reklamácie upravuje ustanovenie čl. II zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 507 a nasl. a § 622 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

**3.6** Kupujúci nemá právo tovar rozbaľiť a odskúšať, aby zistil jeho vlastnosti a funkčnosť. Ak je tovar poškodený, rozbitý alebo nefunkčný, vtedy je kupujúci zodpovedný za takéto zníženie hodnoty tovaru.

## **Čl. IV.**

### **Podmienky uplatnenia reklamácie**

**4.1** Predávajúci je zodpovedný za prípadné vady produktu a je povinný prijať reklamácie, sťažnosti alebo podnety (ďalej len „**Reklamácia**“) v mieste ich poskytnutia / predaja, resp. v mieste svojho sídla, pričom s ohľadom na charakter poskytovaných služieb a predaného tovaru je kupujúci povinný uplatniť reklamáciu **priamo pri poskytovaní služieb alebo bezprostredne po ich poskytnutí.**

**4.2 Pri všetkých produktoch** kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky - štandardne **24 mesiacov**, ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia produktu kupujúcim. Pri potravinách musí byť vyznačený dátum spotreby, alebo dátum minimálnej trvanlivosti a **lehota na uplatnenie reklamácie je daná týmto dátumom**. Ak je na predávanom tovaru,

jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Kupujúci je povinný uplatniť právo zo zodpovednosti za vady pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, najneskôr v deň nasledujúci po kúpe.

**4.3** Predávajúci vybavuje reklamácie spravidla priamo na mieste poskytovania produktu. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci poučí kupujúceho o jeho právach vyplývajúcich z vadného plnenia. Ak na základe rozhodnutia kupujúceho, z práv vyplývajúcich mu z vadného plnenia, sa uplatňuje reklamácia, určí sa spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vrátane odstránenia vady musí vybaviť ihneď, pričom v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie vrátane odstránenia vady však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

#### **4.4** Zodpovednosť predávajúceho :

**a)** Predávajúci zodpovedá za nedostatky produktu pri jeho prevzatí spotrebiteľom a za vady produktu (veci), ktoré sa prejavia po prevzatí produktu (veci) v záručnej dobe.

**b)** Predávajúci nezodpovedá za vady produktu (veci), ak :

- kupujúci spôsobil vadu produktu (na veci) sám;
- kupujúci pred prevzatím produktu (veci) o vade produktu (na veci) vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a bola pre vadu poskytnutá zľava z kúpnej ceny (veci) produktu;
- vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia produktu (veci), spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;
- boli porušené ochranné plomby na produkte (veci);
- boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do produktu (veci) alebo jeho súčasti;
- ak sa produkt reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má produkt uchovať svoje špecifické vlastnosti.

**4.5** Právo z vadného plnenia kupujúcemu nepatrí, ak kupujúci vadu sám aspoň z časti spôsobil (napr. neinformovaním o alergiách a pod.). Voľbu spôsobu reklamácie a jej vybavenia, ak je viacero možností, má kupujúci. Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadom práv z vadného plnenia sa riadia najmä príslušnými ustanoveniami **zákona č. 40/1964 Zb.** a **zákona č. 108/2024 Z. z.**

**4.6** Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Predávajúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho (mimosúdneho) riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporov (ARS), ak predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní od jej odoslania. Subjektmi ARS sú orgány

a oprávnené právnické osoby , a to najmä Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať, pričom podrobné kontaktné údaje sú uvedené na internetovej stránke :

<https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>

### **Platforma alternatívneho riešenia sporov**

Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov upravuje hlavne alternatívne riešenie sporu medzi spotrebiteľom (cestujúcim) a predávajúcim (obchodníkom) vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy (zmluva o zájazde) alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov:

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2015/391/20190901>

Platforma alternatívneho riešenia sporov :

<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>

Riešenie sporov online :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

## **Čl. V.**

### **Ochrana osobných údajov a súkromia**

**5.1** Osobné údaje kupujúceho sú spracúvané na základe Nariadenia 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 (ďalej len „Nariadenie“) a **zákona č. 18/2018 Z. z.** o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci spracúva jeho osobné údaje v rozsahu: meno a priezvisko, adresa, IČO, adresa elektronickej pošty, telefónne číslo (ďalej len „Osobné údaje“).

**5.2** Kupujúci berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje (pri registrácii, v svojom užívateľskom účte, pri objednávke vykonanej prostredníctvom webového sídla predávajúceho, alebo osobne v prevádzke predávajúceho) uvádzať správne a pravdivo a že je povinný bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zmene vo svojich osobných údajoch.

**5.3** Poskytnuté osobné údaje budú spracúvané len predávajúcim alebo ním určeným spracovateľom. Tretím osobám bude umožnený prístup k osobným údajom kupujúceho len v prípadoch stanovených platnou právnou úpravou (najmä v priebehu správneho či trestného konania, ochrana práv spotrebiteľa, v prípade doručovania tovaru Slovenskou poštou). V prípade ak bude produkt doručovaný kuriérskou spoločnosťou, osobné údaje kupujúceho (v rozsahu meno, priezvisko, dodacia adresa, telefón, e-mail) budú poskytnuté – dopravcovi zvolenému kupujúcim.

**5.4** Osobné údaje bude predávajúci spracúvať v súlade s osobitnými predpismi. Osobné údaje budú spracúvané v elektronickej podobe automatizovaným spôsobom alebo v tlačenej podobe neautomatizovaným spôsobom.

**5.5** V rámci návrhu na uzatvorenie zmluvy podľa týchto VOP kupujúci je vždy poučený o dobrovoľnosti jeho súhlasu s poskytnutím jeho osobných údajov.

**5.6** Kupujúci má najmä právo svoj súhlas s poskytnutím svojich osobných údajov na marketingové účely kedykoľvek písomne zmeniť či odvolať, a to elektronicky : kupujúci má právo okrem iného na opravu nesprávnych, neúplných a neaktuálnych osobných údajov, na informácie o zozname osobných údajov, ktoré o ním predávajúci spracúva a ďalšie práva uvedené v § 28 ods. 1 zákona č. 18/2018 Z. z.

## **Čl. VI.**

### **Záverečné ustanovenia**

**6.1** Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto VOP je splnená umiestnením aktuálneho znenia na webovom sídle a príslušnej prevádzke predávajúceho.

**6.2** Na vzťahy neupravené týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb., zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

**6.3** Tieto VOP nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.

V Bratislave, dňa 01.07.2024

**Oleksii Pestov** - v.r. -

konateľ spoločnosti M/P express s. r. o.