

# Obchodné podmienky

## Základné informácie

Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope [www.balony.sk](http://www.balony.sk) medzi predávajúcim a kupujúcim podľa Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

Predávajúcim je: BALONY.SK, s. r. o., Pluhová 2, Bratislava 831 03. IČO 44595760, DIČ 2022772620. Tel. 0911 22 55 77, e-mail: [info@balony.sk](mailto:info@balony.sk). Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 57032/B.

Kupujúcim je spotrebiteľ, t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti zamestnania alebo povolania. Nákup uskutočnený podnikateľským subjektom sa riadi podľa Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.

Orgánom dozoru pre ochranu spotrebiteľa je Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5,820 07 Bratislava 27.

## Objednávka a uzavretie zmluvy

Odoslanie vyplnenej objednávky kupujúcim sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy podľa Občianskeho zákonníka, na základe ponuky predávajúceho v e-shope. K uzavretiu zmluvy dochádza potvrdením objednávky zo strany predávajúceho.

## Ceny tovaru

Všetky ceny služieb a tovarov v e-shope sú konečné, vrátane všetkých daní. Predávajúci nie je platiteľom DPH. Cena produktu nezahŕňa náklady na doručenie. Tie sú uvedené na stránke [\[odkaz na stránku o možnostiach dopravy a platby\]](#) a v nákupnom košíku ešte pred dokončením objednávky, kde kupujúci vidí aj celkovú cenu objednávky vrátane nákladov na dodanie tovaru.

## Platba za tovar

Predávajúci akceptuje platbu za objednaný tovar a služby spôsobmi, ktoré sú uvedené na stránke [\[odkaz na stránku o možnostiach dopravy a platby\]](#).

Súčasťou objednávky v e-shope je povinnosť kupujúceho zaplatiť cenu predávajúcemu za objednaný tovar alebo službu.

## **Dodanie tovaru a služieb**

Ak nie je dodacia lehota uvedená pri produkte, platí, že predávajúci dodá kupujúcemu tovar najneskôr do 30 dní. Služby (lety balónom) budú poskytnuté podľa požiadavky kupujúceho v dostupných termínoch podľa dohody.

Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba (s výnimkou dopravcu) prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

Poskytnutie služieb (lety balónom) je podmienené vhodným počasím, podrobnejšie informácie nájde kupujúci na <http://www.balony.sk/pocasio-pre-lety-balonom/>.

## **Reklamačný poriadok**

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

Záručná doba na nový tovar je 24 mesiacov, ktorá plynie od prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba na služby (oprava alebo úprava veci) je 3 mesiace. Záručná doba na zhotovenie veci na zákazku je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty. Záručný list sa vystavuje na žiadosť kupujúceho. Na uplatnenie reklamácie postačuje doklad o kúpe.

Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Kupujúci by však nemal ďalej používať vec, na ktorej zistil vadu. Ak ide o chyby, ktoré sa vyskytnú po kúpe, treba ich vytknúť bez zbytočného odkladu od zistenia chyby, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zanikne.

Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci alebo služby, alebo ak sa vada týka len súčasti veci / služby, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru / služby alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec / službu za bezvadnú, ak to

kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec / služba mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci / služby 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 / službu riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci / služby.

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, na adrese sídla. Ak je však v záručnom liste uvedený záručný servis, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu v záručnom servise. Záručný servis je povinný opravu vykonať v lehote najneskôr do 30 dní.

Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku / služby, výmenou výrobku služby, vrátením kúpnej ceny výrobku / služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku / služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Pri uplatnení reklamácie predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak kupujúci uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nebude od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci 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 odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť 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.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

### **Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu**

Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Toto právo môže využiť len spotrebiteľ.

Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- 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,
- poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote (napr. lety balónom).

Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie zmluvy v písomnej podobe alebo na inom trvalom nosiči (napr. e-mailom), prípadne odoslaním vyplneného formulára, ktorý je dostupný na [\[uved'te link na predvyplnený formulár\]](#).

Právo na odstúpenie od zmluvy je možné uplatniť odoslaním oznámenia o odstúpení od zmluvy aj v posledný deň 14-dňovej lehoty.

Po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúci vráti najneskôr do 14 dní kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci vráti platbu rovnakým spôsobom, ako kupujúci použil pri svojej platbe. Kupujúci sa môže s predávajúcim dohodnúť aj na inom spôsobe vrátenia platby.

Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci výslovne

zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

Pri odstúpení od zmluvy predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Táto lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Kupujúci má po doručení tovaru možnosť odskúšať jeho funkčnosť, nemôže však tovar používať, ak odstupuje od zmluvy. Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru by mal spotrebiteľ s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom, akým by mu to bolo umožnené v „kamennom“ obchode. Od kupujúceho sa vyžaduje, aby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy s tovarom manipuloval a kontroloval ho s náležitou starostlivosťou. Napríklad zakúpené oblečenie by mal kupujúci len vyskúšať, ale nemal by ho nosiť, a tovar by mal vrátiť s pôvodnými visačkami či inými ochrannými alebo identifikačnými prostriedkami.

### **Alternatívne riešenie sporov**

Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (napríklad e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho spotrebiteľské práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, 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 subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – 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 spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. 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.