

Podmienky nákupu v internetovom obchode relaxgame.sk

1.) Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

Prevádzkovateľom internetového obchodu na internetovej stránke www.relaxgame.sk je spoločnosť Relax game s.r.o. .zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Prešove, odd: Sro, Vložka číslo: 23295/P (ďalej len predávajúci). Týmito podmienkami sa upravujú vzájomné práva a povinnosti predávajúceho a kupujúcich v obchodných vzťahoch uzatvorených prostredníctvom e-shopu prevádzkovanom na www.relaxgame.sk

Kupujúci je fyzická alebo právnická osoba, ktorá si vyplnením viackrokového objednávkového formuláru s nevyhnutnosťou potvrdenia o platobnej povinnosti záväzne objednáva tovar prostredníctvom e-shop systému prevádzkovanom na www.relaxgame.sk

2.) Objednávka

Elektronická objednávka odoslaná po vyplnení viackrokového formuláru sa považuje za uzavretie kúpno-predajnej zmluvy a je záväzná. Kupujúceho systém vyzve o potvrdenie súhlasu s obchodnými podmienkami predávajúceho, kupujúci odoslaním elektronickej objednávky potvrdzuje súhlas so znením obchodných podmienok. Kupujúci sa zaväzuje uviesť vo formulároch pri realizácii objednávky aktuálne a pravdivé údaje. Po zrealizovaní elektronickej objednávky, systém automaticky odošle sumarizáciu a potvrdenie prijatia objednávky na e-mailovú adresu kupujúceho. Ak takýto e-mail kupujúci nedostane, je nutné kontaktovať predávajúceho (predtým si skontrolujte e-mailový priečinok, či nie je preplnený).

Môže sa stať, že tovar v objednávke (a v potvrdení objednávky) figuruje ako dostupný, avšak medzičasom sa vypredal, resp. nie je k dispozícii v požadovanom množstve, príp. až s dlhšou dodacou dobou – ohľadom spresnenia postupu pri vybavovaní objednávky v takomto prípade bude kupujúceho telefonicky/e-mailom kontaktovať zodpovedný pracovník. Následné požadované riešenie a zmeny v objednávke je nutné zachytiť obojstranne aj prostredníctvom e-mailovej komunikácie.

3.) Dodanie

Dodanie objednaného tovaru sa realizuje podľa možností v čo najkratšom časovom limite. Najčastejšie od 3-10 dní. Doba dodania je závislá predovšetkým od dostupnosti objednaného tovaru na sklade a poradového čísla objednávky. Objednávky sa vybavujú v chronologickom poradí ako boli predávajúcemu doručené. V prípade postupného vybavovania objednávky, ak niektorý z produktov nie je k dodaniu ihneď, a kupujúci požaduje rozdelenie objednávky na časti, kupujúci hradí náklady doručenia pri všetkých balíkoch.

Predávajúci ponúka dve spôsoby dodania podľa výberu zákazníka.

a.) Osobný odber – pri tejto možnosti si kupujúci vyzdvihne tovar v priebehu otváracích hodín na pobočke: Komenského 2, 085 01 Bardejov

b.) Prostredníctvom prepravnej spoločnosti Slovenská pošta – tovar bude kupujúcemu doručený vozidlom a zamestnancom prepravnej spoločnosti. Kupujúci podľa zvoleného spôsobu platby pri objednávke uhradí fakturovanú sumu.

Predávajúci nezodpovedá za poškodenie balíka a tovaru v čase na ceste od predávajúceho ku kupujúcemu.

Po vyzdvihnutí balíka prepravnou spoločnosťou, preberá na seba prepravná spoločnosť riziko poškodenia tovaru počas prepravy až po doručenie kupujúcemu.

Pri preberaní zásielky je kupujúci povinný skontrolovať stav balíka – viditeľné vonkajšie poškodenia, deformácie zdokumentovať na preberacom liste.

4.) Poštovné a platobné podmienky

Pri objednávkach nižších ako 60 EUR s DPH sa účtuje manipulačný poplatok 3,20 s DPH.

Pri objednávke nad 60EUR s DPH sa poštovné neúčtuje.

Pri platbe vopred na účet predávajúceho, bude tovar, ktorý je predmetom objednávky rezervovaný pre kupujúceho max. 5 kalendárnych dní odo dňa odoslania objednávky. Ak predávajúcemu nebude platba doručená najneskôr do 5 dní odo dňa odoslania objednávky, má predávajúci právo po predošlom upozornení kupujúceho, odstúpiť od zmluvy.

Možnosti platby:

DOBIERKOU – Za tovar zaplatíte osobne pri prebratí zásielky.

Prevodom na účet: Relax game s.r.o.

Číslo účtu: SK21 0200 0000 0035 2779 3151

5.) Odstúpenie od zmluvy

Kupujúci sa odoslaním objednávky zaviazal prebrať a riadne zaplatiť za objednaný tovar. Ak s v zákonnej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru kupujúci rozhodne odstúpiť od zmluvy môže tak učiniť bez udania dôvodu. Kupujúci je povinný upovedomiť predávajúceho o vôli odstúpiť od zmluvy a to najjednoduchšie vyplnením Formuláru na odstúpenie od zmluvy, ktorý je zverejnený na našej internetovej stránke a môže sa [stiahnuť tu](#).

Vo formulári je nutné uviesť všetky údaje kupujúceho – Meno a priezvisko, fakturačná adresa, adresa doručenia, číslo objednávky, ktorej potvrdenie Vám bolo doručené mailom, dátum prevzatia tovaru, katalógové číslo tovaru, názov tovaru, vrátené množstvo, jednotková cena, spôsob vrátenia peňazí – poštovou poukážkou alebo na bankový účet (uviesť č.bankového účtu vo formáte IBAN).

Spolu s vyplneným formulárom kupujúci zašle uvedený tovar balíkom **na náklady kupujúceho** na adresu predávajúceho. Tovar musí byť nepoškodený, kompletný, vrátane príslušenstva, pôvodného nepoškodeného obalu. **Tovar posielajte ako obyčajný balík, nie na dobierku!** Predávajúci v zákonom stanovenej lehote 14 dní odo dňa doručenia tovaru s oznámením o odstúpení od zmluvy zašle peniaze za vrátený tovar späť kupujúcemu. **Predávajúci zašle kupujúcemu späť peniaze za tovar, náklady kupujúceho vynaložené na doručenie tovaru kupujúcemu neposiela!**

Ak bola pri objednávke na tovar kupujúcemu zohľadnená zľava, resp. poskytnutý bonus, bolo tak účinené nakoľko sa naplnila podmienka min. finančného prahu objednávky alebo iná podmienka pre udelenie zľavy a bonusu, ktorá bola v deň zadania objednávky v platnosti. Ak vrátením tovaru zo zmluvy alebo časti táto podmienka nie je splnená, kupujúcemu nárok na zľavu a iné bonusy zaniká.

Tovar pripravený na mieru, resp. nevratne upravený podľa požiadaviek zákazníka nie je možné vrátiť a nie je možné odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je takýto tovar.

6.) Záručná doba

Na tovar poskytujeme záručnú dobu 24 mesiacov. Táto záručná doba sa nevzťahuje na tovar, ktorý má životnosť kratšiu ako 2 roky, na tovar, ktorý má na obale uvedený dátum expirácie, na tovar podliehajúci rýchlej kazivosti a opotrebovaniu.

Záručná doba sa nevzťahuje na mechanické poškodenie, na poškodenie bežným opotrebovaním, na poškodenia zavinené neodbornou manipuláciou alebo používaním nie v súlade s priloženým návodom na používanie.

7.) Reklamácie a reklamačný poriadok

Kupujúci v čo najkratšom čase po zistení chyby doručí predávajúcemu na vlastné náklady v balíku tovar určený na reklamáciu a písomnú reklamáciu ktorá musí obsahovať:

- a.) meno a priezvisko kupujúceho,
- b.) adresu kupujúceho,
- c.) kontaktné údaje, tel.č., e-mailovú adresu,
- d.) názov tovaru a jeho výrobné, sériové číslo ak má,
- e.) kópiu záručného listu ak bol vydaný,
- f.) kópiu nadobúdacieho dokladu – faktúry alebo pokladničného bloku z fiškálnej pokladnice,
- g.) stručný popis chyby,
- h.) dátum a podpis kupujúceho.

Po doručení tovaru na reklamáciu predávajúci posúdi chybu a v prípade potreby postúpi tovar na odborné posúdenie chyby výrobcovi/dodávateľovi alebo zmluvnému servisnému partnerovi.

Záruka sa nevzťahuje na nasledovné prípady:

- Poškodenie prirodzeným používaním
- Poškodenie vzniknuté nadmernou záťažou, mechanickým opotrebením
- Poškodenie pri používaní v nevhodných podmienkach
- Pri neodbornom zásahu
- Poškodenie pri manipulácii a používaní v rozpore s návodom na použitie
- Poškodenie pri ostatných nežiaducich a nevhodných vplyvoch – ostré predmety, vysoká teplota, pád

Predávajúci vybaví reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa doručenia podnetu. V prípade oprávnenej reklamácie bude chyba na tovare opravená/odstránená a funkčný výrobok vrátený na náklady predávajúceho kupujúcemu. V prípade neodstrániteľnej chyby bude výrobok vymenený za rovnaký nový, alebo po dohode s kupujúcim za podobný nový, pričom je potrebné vyrovnanie cenového rozdielu z jednej alebo druhej strany.

Ak sa reklamácia posúdi ako neopodstatnená, bude kupujúcemu vrátený.

8.) Prehlásenie o ochrane osobných údajov

Spoločnosť Relax Dart s.r.o., prevádzkovateľ internetového obchodu na webovej adrese www.relaxgame.sk (ďalej len správca) prehlasuje, že všetky osobné údaje poskytnuté zákazníkom sú považované za prísne dôverné a je s nimi manipulované v súlade s GDPR (General Data Protection Regulation) – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 2016/679, na účely spracovania objednávky a dodania tovaru.

Osobnými údajmi pri objednávke sa rozumie :

- Meno
- Priezvisko
- Bydlisko / fakturačná adresa
- Telefónne číslo
- Emailová adresa
- Číslo účtu (v prípade fyzických osôb)

Všetky osobné údaje spracúvané pri objednávke sú využité len na naplnenie kúpno-predajnej zmluvy (vystavenie faktúry, a poskytnutie údajov dodacej služby), a nebudú ďalej používané na marketingové alebo iné účely. Správca si ponecháva údaje zaslané v objednávke vo svojej databáze po minimálnu dobu 60 mesiacov, kvôli reklamačným účelom. Po uplynutí tejto doby je možné požiadať o odstránenie údajov z databázy správcu, a to zaslaním žiadosti na e-mailovú adresu info@relaxgame.sk.

Súbory cookies - vaše údaje cookies (geolokácia a IP adresa) sú využívané na prieskum návštevnosti webu, a na uloženie Vašich personálnych nastavení, aby pri vašej ďalšej návšteve bolo zaručené maximálne pohodlie. Ukladanie súborov cookies je možné kedykoľvek vypnúť vo Vašom prehliadači.

Novinky a informačné e-mail – je možné kedykoľvek požiadať o vymazanie Vašich osobných údajov (meno a e-mail), zaslaním žiadosti na info@relaxgame.sk alebo v pätku informačného e-mailu kliknutím na odkaz „odhlásiť z odberu” čím sa správca zaväzuje do 2

pracovných dní vymazať všetky dotknuté osobné údaje. Informácia o spracovaní požiadavky bude zákazníkovi odoslaná na e-mailovú adresu, a následne budú jeho údaje zmazané.

9.) Ostatné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky sa riadia právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Zákazník vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a zaväzuje sa ich dodržiavať. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu obchodných podmienok, čo potvrdí dátumom a správou o editácii v päťke dokumentu.

V Bardejove, 24.2.2019

Za Relax Game s.r.o.

Jozef Popjak

Reklamačné podmienky internetového obchodu (e-shopu)

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený len od predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. V prípade ak vlastnícke právo ešte neprešlo k predávajúceho na kupujúceho, kupujúci si v zmysle platnej legislatívy reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
3. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Ak kupujúcim nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia.
4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
5. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
 - o k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - o nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - o používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostrediu tovaru,
 - o zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - o poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,

- používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
6. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živej pohrome.
 7. Zodpovednosť za vady sa nevťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
 8. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na našu adresu uvedenú nižšie avšak nie na dobierku alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a odporúčame priložiť vyplnený [Reklamačný formulár](#). Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).
 9. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.
 10. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
 11. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
 - pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,
 - pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).
 - reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
 12. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete že obal je nepoškodený.
 13. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných [obchodných podmienok](#), a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenie kupujúceho.
 14. Kontakt relaxgame.sk, Relax game s.r.o., Komenského 2, 085 01 Bardejov

Jozef Popjak