

Všeobecné obchodné podmienky

1 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Je v záujme každého zákazníka, aby sa dôkladne oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.1 Definícia pojmov (Základné údaje)

Predávajúci:

Falck Healthcare a.s.

Galvaniho 7/D, 821 04 Bratislava

IČO: 44 571 747

IČ DPH: SK7020000856

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa zložka č.: 4703/B

Dodávateľ je platcom DPH.

Prevádzka elektronického obchodu predávajúceho www.falckstarostlivost.sk

Poštová adresa: Galvaniho 7/D, 821 04 Bratislava 1

Prevádzková doba: po - pia 08:00 hod - 16:00 hod

Tel: +421 2 32 663 501

E-mail: info@falck.sk

Číslo účtu pre bezhotovostné platby: SK36 1100 0000 0026 2020 6439 Tatra Banka a.s.

Kupujúci:

Fyzická alebo právnická osoba, ktorá vstúpila do obchodného vzťahu so spoločnosťou Falck Healthcare a.s. uzavretím kúpnej zmluvy, ktorej predmetom je kúpa tovaru alebo poskytnutie služby (aj prostredníctvom poukážky) na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho.

Tovar:

Tovar alebo služby, ktoré sa nachádzajú v ponuke podľa vystavených vzorov umiestnených na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho.

Poukážka:

Poukážkou sa rozumie papierová karta, ktorá je označená kódom alebo iným typom identifikačného kódu, vydaná spoločnosťou Falck Healthcare v súlade s týmito VOP („Poukážka Falck“).

1.2 Základné ustanovenia

Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na kúpnu zmluvu, uzavretú na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho (ďalej len kúpna zmluva) a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru.

Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.

Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je katalógom bežne dodávaného tovaru alebo poskytovanej služby a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov alebo služieb. Dostupnosť tovaru alebo služby bude pre kupujúceho potvrdená - upresnená na základe písomného alebo telefonického dotazu kupujúceho.

Predávajúci je viazaný voči kupujúcemu svojou ponukou tovaru alebo služby prezentovaného na internetovej stránke predávajúceho vrátane ceny počas lehoty 24 hodín od odoslania oznámenia o prijatí objednávky kupujúcemu.

2 OBJEDNÁVKA A SPÔSOB UZATVÁRANIA KÚPNEJ ZMLUVY

Kupujúci objednáva výrobky a služby predávajúceho prostredníctvom vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho.

2.1 Povinné údaje na objednávke

Objednávka od právnickej osoby - firmy:

- názov firmy
- sídlo firmy (zapísané v obchodnom registri)
- IČO a IČ DPH ak je registrovaný ako platca DPH a prevádzkuje podnikateľskú činnosť
- meno a priezvisko človeka zodpovedného za objednávku
- kód a názov produktu/ov (podľa informácií na stránkach elektronického obchodu)
- množstvo
- telefón alebo e-mail kupujúceho
- vybraný spôsob platby a doručenia tovaru
- adresu pre doručenie tovaru

Objednávka od fyzickej osoby - súkromnej osoby:

- meno a priezvisko kupujúceho
- kód a názov produktu/ov (podľa informácií na stránkach elektronického obchodu)
- množstvo
- telefón alebo e-mail kupujúceho
- vybraný spôsob platby a doručenia tovaru
- adresu pre doručenie tovaru

2.2 Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

Kúpna zmluva nadobúda platnosť akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim.

Objednávka je predávajúcim akceptovaná na základe e-mailového potvrdenia kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky predávajúcim a overení dostupnosti a termínu dodania tovaru alebo poskytnutia služby.

Akceptovanie objednávky obsahuje identifikáciu kupujúceho, identifikáciu predávajúceho, jedinečné číslo objednávky, dátum a čas prijatia objednávky do systému predávajúceho, názov, množstvo a cenu objednaného tovaru alebo služby, typ doručenia a jeho cenu, celkovú cenu objednávky a informácie a dobe dodania objednaného tovaru alebo služby.

Predávajúci akceptované objednávky vybavuje v poradí, v akom prichádzajú.

3 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

3.1 Základné práva a povinnosti predávajúceho

Predávajúci:

- má povinnosť dodať na základe akceptovanej objednávky kupujúcemu tovar alebo službu v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- má povinnosť zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR,

- má povinnosť odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (záručný list, dodací list, daňový doklad v slovenskom jazyku),
- poukážky Falck je povinný odoslať kupujúcemu po prijatí a zaplatení objednávky kupujúcim v elektronickej podobe (na e-mailovú adresu kupujúceho),
- má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar alebo poskytnutú službu.

3.2 Základné práva a povinnosti kupujúceho

Kupujúci:

- je povinný prevziať zakúpený alebo objednaný tovar vrátane využitia služby,
- je povinný uplatniť poukážku Falck do dátumu platnosti uvedenom na poukážke,
- je povinný zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- pre zakúpenie služby a Poukážky Falck prostredníctvom internetu na webovej stránke www.falckstarostlivost.sk je možné použiť výlučne bezhotovostný prevod,
- poukážka Falck bude kupujúcemu odoslaná priamo na e-mail určený kupujúcim, a to po zaplatení celej kúpnej ceny,
- okamihom prijatia Poukážky Falck preberá na seba všetku zodpovednosť za nakladanie s ňou, stratu, odcudzenie či zničenie. Kupujúci je povinný nakladať s Poukážkou Falck takým spôsobom, aby nemohlo dôjsť k jej zneužitiu, najmä je povinný uchovávať Poukážku Falck ako ceninu a zabrániť možnostiam jej falšovania. Kupujúci je povinný zdržať sa platieb Poukážkou Falck v prípade podozrenia na jej falšovanie a tento berie na vedomie, že vedomé uvádzanie falšovaných alebo pozmeňovaných Poukážok Falck môže byť postihované na základe trestného zákona,
- pre uplatnenie Poukážky Falck je kupujúci povinný dojednať si u predávajúceho termín jej uplatnenia na telefónnom čísle uvedenom v záväznej akceptácii objednávky, a to najmenej 24 hodín vopred,
- je povinný potvrdiť v dodacom alebo prepravnom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby,
- ak je predmetom kúpnej zmluvy akákoľvek vzdelávacia aktivita, počas školenia a/alebo kurzu sa bude riadiť pokynmi a informáciami oznámenými lektorom a poskytne mu súčinnosť pre riadne zabezpečenie tejto aktivity,
- má právo na dodanie tovaru alebo poskytnutie služby v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

3.3 Práva a povinnosti pri stornovaní objednávky a zmenách kúpnej zmluvy

Kupujúci má právo jednostranne stornovať objednávku, a to iba v prípade, že mu ešte nebola oznámená a/alebo doručená akceptácia objednávky, a teda kúpna zmluva nenadobudla platnosť. Objednávku je možné stornovať telefonicky alebo písomnou formou (e-mailom alebo poštou). Potvrdenie stornovania objednávky oznámi predávajúci kupujúcemu telefonicky alebo písomnou formou (e-mailom alebo poštou).

Kupujúci má právo podať predávajúcemu návrh na zmenu alebo storno objednávky aj v prípade, že kúpna zmluva nadobudla platnosť akceptáciou zo strany predávajúceho a to len v prípade, že predmet kúpnej zmluvy nebol ešte predávajúcim fakturovaný alebo expedovaný. Zmenu objednávky je možné podať telefonicky alebo písomnou formou (e-mailom alebo poštou). Akceptáciu alebo zamietnutie návrhu na zmenu alebo storno objednávky v prípade, že kúpna zmluva nadobudla platnosť, oznámi predávajúci kupujúcemu písomnou formou (e-mailom alebo poštou) alebo telefonicky.

Kupujúci má právo jednostranne stornovať objednávku, a to aj akceptovanú predávajúcim, v prípade nedodania objednaného tovaru alebo služby alebo neodoslania Poukážky Falck na e-mailovú adresu kupujúceho predávajúcim v lehote do 14 dní od lehoty uvedenej v záväznej akceptácii objednávky. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, je predávajúci povinný vrátiť túto sumu v lehote 15 kalendárnych dní od stornovania

objednávky resp. kúpnej zmluvy, a to bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim písomnou formou (e-mailom alebo poštou).

Predávajúci má právo jednostranne zrušiť objednávku, ktorú nie je možné záväzne akceptovať z dôvodu nesprávne uvedených údajov na objednávke, a to najmä chybné uvedenie email alebo telefónne číslo kupujúceho.

Predávajúci má právo jednostranne zrušiť objednávku a to aj záväzne akceptovanú v prípade, že objednaný tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru alebo z dôvodov vyššej moci. Predávajúci má právo jednostranne zrušiť objednávku a to aj záväzne akceptovanú v prípade, že objednaná služba nemôže byť poskytnutá z dôvodu zrušenia kurzu alebo iného vzdelávania Predávajúcim v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo z dôvodov vyššej moci. V prípade, že táto situácia nastane, je predávajúci povinný kontaktovať kupujúceho telefonicky alebo písomnou formou (e-mailom alebo poštou) za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, je predávajúci povinný vrátiť túto sumu v lehote 15 kalendárnych dní od stornovania objednávky resp. kúpnej zmluvy, a to bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim písomnou formou (e-mailom alebo poštou) ak sa nedohodli inak (napr. zmena termínu poskytnutia služby).

Predávajúci má právo jednostranne zrušiť objednávku, a to aj akceptovanú v prípade, že údaje uvedené kupujúcim v objednávke sa javia ako zrejme nesprávne alebo nepravdivé alebo v prípade, že nie je možné oznámiť a/alebo odoslať kupujúcemu záväznú akceptáciu objednávky.

V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú Predávajúcemu zabezpečiť službu – vzdelávaciu aktivitu v rozsahu alebo v termíne podľa akceptovanej objednávky Kupujúceho, je Predávajúci oprávnený zabezpečiť jej zmenu alebo ju zrušiť, pričom je povinný oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu Kupujúcemu, najneskôr však 24 hodín pred pôvodne plánovaným začatím služby. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť vzdelávaciu aktivitu v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet účastníkov potrebný pre uskutočnenie konkrétneho vzdelávacieho podujatia.

4 ODSŤÚPENIE KUPUJÚCEHO OD KÚPNEJ ZMLUVY

Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy na základe ustanovenia § 7 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 (ďalej len Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji).

Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 14 pracovných dní od prevzatia tovaru alebo prijatia poukážky („ďalej len lehota na odstúpenie od zmluvy“) podľa Dodacích podmienok týchto všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 ods. 1 písm. a) a b) zákona č. 102/2014 Z. z. Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji).

Kupujúci si je vedomý, že ak sa s poskytnutím služby začne pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa predošlého odseku:

- a) že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a
- b) kupujúci súhlasí so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlasuje že bol riadne poučený podľa písmena a).

Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.

Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou (e-mailom alebo poštou) prostredníctvom formulára, ktorý je prílohou týchto všeobecných obchodných podmienok.

Odstúpenie od kúpnej zmluvy musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu.

Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy ktorej predmetom je predaj tovaru je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale, a to osobne alebo vo forme poistenej zásielky.

V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v originálne zapečatenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky alebo je časť v lehote 14 pracovných dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim písomnou formou (e-mailom alebo poštou).

Predávajúci vráti pri platnom odstúpení od zmluvy kupujúcemu kúpnu cenu vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru, ak kupujúci spolu s tovarom predloží predávajúcemu písomné doklady o vynaložených nákladoch, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru. Náklady na vrátenie tovaru neznáša kupujúci iba v tom prípade, ak tovar plne nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a zároveň bol vadný. Za tovar plne zodpovedajúci kvalitatívnym požiadavkám sa považuje tovar rovnakej alebo podobnej charakteristiky, aká je uvedená v ponuke tovaru na internetovej stránke predávajúceho.

Za náklady, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru sa považujú náklady na uskutočnenie objednávky, najmä cena za uskutočnenie telefonického hovoru, ktorým kupujúci urobil návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, alebo cena za pripojenie kupujúceho na internetovú stránku predávajúceho, počas ktorej kupujúci vyplnil a odoslal formulár na objednanie tovaru na internetovej stránke alebo napísal a odoslal mail s objednávkou tovaru v trvaní 30 minút.

V prípade, že kupujúci nesplní niektorú z povinností uvedených v tomto odseku Všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

Pri odstúpení Kupujúceho od zmluvy, ktorej predmetom je vzdelávacia aktivita je Kupujúci povinný uhradiť Predávajúcemu nasledovné poplatky za stornovanie:

- 50 % z ceny služby, ak Kupujúci odstúpi od zmluvy v lehote do 7 až 4 pracovné dni pred termínom začatia vzdelávacej aktivity,
- vo výške 100 % z ceny služby, ak Kupujúci odstúpi od zmluvy v lehote menej ako 3 pracovné dni pred termínom začatia vzdelávacej aktivity,

V prípade, že sa Kupujúci alebo osoby, v prospech ktorých bola vzdelávacia aktivita zakúpená, nezúčastnia tejto vzdelávacej aktivity z akéhokoľvek dôvodu, ktorý nie je na strane Predávajúceho, nemá Kupujúci nárok na vrátenie ceny služby.

5 PLATOBNÉ PODMIENKY

Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

Pre zakúpenie služby a Poukážky Falck prostredníctvom internetu na webovej stránke www.falckstarostlivost.sk je možné použiť výlučne bezhotovostný prevod. Pokyny k využitiu služby alebo Poukážka Falck bude kupujúcemu odoslaná na e-mailovú adresu až po pripísaní kúpnej ceny na účet predávajúceho, uvedený v záväznej akceptácii objednávky.

Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len kúpna cena) formou hotovostnej platby v sídla Falck Healthcare a.s., dobierkou v mieste dodania tovaru alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v záväznej akceptácii objednávky.

V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

Ceny uvedené na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho platia výhradne pre nákup prostredníctvom elektronického obchodu predávajúceho. Súčasťou ceny nie je poradenská činnosť, dopravné ani žiadne iné náklady, pokiaľ to nie je uvedené v popise produktu.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny kurzu eura a zmeny cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru.

V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

6 DODACIE PODMIENKY

Predávajúci je povinný akceptovanú objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote najneskôr do 14 dní od dodania tovaru dodávateľom tovaru. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v uvedenej lehote odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim písomnou formou (e-mailom alebo poštou).

Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú písomnou formou (e-mailom alebo poštou) alebo telefonicky.

V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru, a to dodací list alebo tlačivo prepravcu resp. poštovej spoločnosti, potvrdzujúce prevzatie tovaru. Tretia osoba poverená kupujúcim na prevzatie tovaru je povinná pri preberaní tovaru preukázať sa platným splnomocnením na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve.

V prípade, ak je miestom doručenia tovaru prevádzka predávajúceho je kupujúci povinný prevziať tovar do 7 pracovných dní, ak sa zmluvné strany nedohodnú písomnou formou (e-mailom alebo poštou) alebo telefonicky inak. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, akceptácii objednávky, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe. Zároveň je predávajúci oprávnený v takomto prípade kupujúcemu účtovať skladné vo výške 25 EUR ako náhradu za skladovanie objednaného tovaru (3,5 EUR za každý deň skladovania). Záloha za dohodnutý tovar zaplatená kupujúcim sa započíta v celej výške na skladné, ktoré je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu.

V prípade, ak je miestom určenia tovaru adresa určená v kúpnej zmluve, je kupujúci povinný prevziať tovar podľa podmienok určených Slovenskou poštou a.s. a zverejnených na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať nad rámec podmienok Slovenskej pošty a.s., z dôvodu nevyzdvihnutia tovaru kupujúcim na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve.

Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť Slovenská pošta a.s. a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí Slovenská pošta a.s.. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručného predávajúcemu môže následne predávajúci poskytnúť odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú v záväznej akceptácii objednávky a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru kupujúcim, resp. jeho oprávneným zástupcom alebo odmietnutím prevzatia tovaru, ktoré dopravca vyznačí v protokole o doručení a odovzdaní tovaru. Súčasťou dodávky nie je inštalácia tovaru.

Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

Miestom poskytnutia služby zakúpenej prostredníctvom Poukážky Falck je miesto na nej uvedené.

7 REKLAMAČNÉ A ZÁRUČNÉ PODMIENKY (REKLAMAČNÝ PORIADOK)

Reklamovať je možné iba tovar alebo službu zakúpené na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho, ktoré vykazujú vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci a vzťahuje sa naň záruka. Kupujúci je povinný dodaný tovar prezrieť a skontrolovať kvalitu a funkčnosť dodaného tovaru čo najskôr po jeho prijatí, dodaní a prevzatí vrátane úplnosti dodávky. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto kontrole len keď preukáže, že tovar mal tieto vady už v čase prevzatia tovaru.

V prípade zakúpenia Poukážky Falck ak kupujúci zistí, že táto má vady, napr. jej hodnota nezodpovedá objednanú a uhradenú hodnotu, nie je možné použiť na určený účel, je kupujúci povinný takúto Poukážku Falck vrátiť spoločne so stručným popisom jej vady jej zaslaním na e-mailovú adresu predávajúceho. Nároky kupujúceho z väd nemôžu byť kupujúcemu priznané, pokiaľ ich kupujúci neuplatní v lehote 6 mesiacov odo dňa prijatia Poukážky Falck.

V prípade, ak sa preukáže vada Poukážky Falck podľa predchádzajúcej vety, predávajúci vymení kupujúcemu vadnú Poukážku Falck, reklamovanú v súlade s týmto bodom za novú – bez väd.

V prípade zakúpenia tovaru, ak kupujúci zistí, že tovar vykazuje vady, má právo uplatniť reklamáciu v sídle elektronického obchodu predávajúceho a to tak, že vyplní **reklamačný formulár** a doručí ho predávajúcemu. Podobu reklamačného formulára určí predávajúci a jeho podobu/vzor umiestni na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho.

Reklamačné konanie na tovar, ktorý je objektívne možné doručiť predávajúcemu, začína dňom, kedy kupujúci splní nasledujúce podmienky:

1. doručenie reklamačného formulára predávajúcemu a to osobne, poštou, alebo elektronickou poštou (e-mailom),
2. doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na vlastné náklady do sídla predávajúceho, ak predávajúci neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo do servisného strediska) a to osobne alebo poštou.

Predávajúci vydá v deň začatia reklamačného konania kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie vo vhodnej forme určenej predávajúcim, kde je povinný uviesť vady tovaru a deň začatia reklamačného konania. Tento doklad slúži kupujúcemu ako doklad k opätovnému vyzdvihnutiu reklamovaného tovaru.

V prípade, že predávajúci zhodnotí, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenosti reklamácie tovaru kupujúcim, určenie, že za vadu tvaru nezodpovedá predávajúci alebo že tovar nemá vady (ďalej len "neoprávnená reklamácia"), znáša kupujúci všetky náklady predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi kupujúcim, predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou (ďalej len "náklady z neoprávnenej reklamácie"), v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie kupujúcemu na účet určený predávajúcim alebo v hotovosti.

Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný, obdobný s porovnateľnými technickými parametrami. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo tovaru,
- neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,

- uplynutím záručnej doby tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby,
- predávajúci vybaví reklamáciu v termíne do 30 dní od začatia reklamačného konania o čom vydá kupujúcemu písomný doklad.

Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

- predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
- predávajúci vadný tovar vymení (určenie spôsobu vybavenia reklamácie závisí na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže určenia vybavenia svojej reklamácie domáhať).

Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví reklamáciu:

- výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar.

Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát.

Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.

Záručná doba na tovar je 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady určená v záručnom liste inak. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

Tento reklamačný poriadok platí pre všetky prípady, okrem prípadov, kedy boli v kúpnej zmluve dojednané iné záručné a reklamačné podmienky.

8 ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Účelom tohto článku je informovať Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov medzi Predávajúcim a Kupujúcim.

Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi jeho stranami, t. j. medzi Kupujúcim a Predávajúcim. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom môže svoj spor s Predávajúcim riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov.

Orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, na ktorú sa môže spotrebiteľ obrátiť.

Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov soi>.

Kupujúci môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov – pozri Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. [524/2013](#) z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).

Odkaz na platformu: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

9 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť tieto všeobecné obchodné podmienky kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia, pokiaľ si to bude vyžadovať zmena obchodnej politiky alebo platnej legislatívy. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

Do doby prechodu vlastníckych práv z predávajúceho na kupujúceho, ktorý má výrobky a služby v držbe má kupujúci všetky povinnosti uschovateľa vecí a je povinný výrobky a služby na vlastné náklady bezpečne uschovať a označiť ich tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné ako tovar predávajúceho.

Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, 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, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z a iných súvisiacich právnych predpisov.

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy a kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

Predávajúci:

Falck Healthcare a.s.
Galvaniho 7/D, 821 04 Bratislava

Adresa kupujúceho:

doplňte prosím Vaše meno a adresu

Vec: Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Dolupodpísaný meno a priezvisko kupujúceho odstupujem od zmluvy č. uveďte prosím číslo objednávky uzavretej so spoločnosťou Falck Healthcare a.s., so sídlom Galvaniho 7/D, 821 04 Bratislava, v internetovom obchode www.falckstarostlivost.sk, v súlade s ustanovením podľa § 7 a nasledovne zákona č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov v lehote do 14 kalendárnych dní od prevzatia tovaru/služby, ktorý bol prevzatý dňa uveďte dátum.

Dôvod odstúpenia od zmluvy: neuvádzam/prípadne môžete uviesť a pomôcť nám tak k zlepšeniu našich služieb.

Peňažné prostriedky žiadam vrátiť na číslo účtu (IBAN): uveďte prosím Vaše číslo účtu.

Vaše meno a priezvisko