

Všeobecné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnych zmlúv uzatvorených medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorých predmetom je predaj a kúpa výrobkov ponúkaných na internetových stránkach elektronického obchodu predávajúceho. Nákup v internetovom obchode eshop.alfanatur.sk môžu uskutočňovať fyzické a právnické osoby bez obmedzenia, za predpokladu, že sa budú riadiť nasledovnými všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len VOP).

Zákazník dáva zaslaním objednávky na tovar súhlas s týmito VOP.

Tieto VOP sú záväzné pre všetkých kupujúcich spoločnosti alfa natur, s.r.o., ktorí si u nej objednávajú tovar.

Tieto VOP vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na internetových stránkach www.alfanatur.sk. Do týchto VOP je možné nahliadnuť aj v sídle spoločnosti alfa natur, s.r.o.

Predávajúci:

alfa natur, spol.s r.o. Kamenná 11, 010 01 Žilina Spoločnosť registrovaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 2677/L

IČO: 31630456

DIČ: 2020444734

IČ DPH: SK2020444734

Kupujúci:

Fyzická alebo právnická osoba, ktorá svojou objednávkou vstúpila do obchodného vzťahu s predávajúcim.

Tovar:

Všetky produkty a služby, ktoré sa nachádzajú v ponuke internetového obchodu eshop.alfanatur.sk alebo tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek kupujúceho špeciálne objednaný na základe špecifikácie kupujúceho.

Údaje prezentovaného tovaru na nákupnom portáli (najmä dostupnosť, cena, veľkosť, zásoby) nie sú aktualizované spoločnosťou alfa natur, s.r.o. online v každom okamihu. Tieto údaje ohľadne tovaru nemusia byť na internetovej stránke www.alfanatur.sk vždy správne a úplné v porovnaní so skutočným stavom. Tovar predávaný cez internetovú stránku je vždy limitovaný aktuálnymi skladovými zásobami spoločnosti alfa natur, s.r.o. a doobjednanie alebo dodávanie tovaru po jeho vypredaní je možné, a to aj prostredníctvom inej osoby, len za podmienok uvedených nižšie v týchto VOP. Na každú takúto mimoriadnu skutočnosť nemožnosti dodania tovaru bude vždy kupujúci informovaný vhodným spôsobom. V prípade, ak má spoločnosť alfa natur, s.r.o. uzatvorenú s kupujúcim samostatnú písomnú zmluvu, majú prednosť zmluvné podmienky uzatvorené- zakotvené v tejto samostatnej písomnej zmluve pred VOP.

Základné definície a pojmy

Kupujúci je podnikateľský subjekt alebo fyzická osoba – občan (ďalej len kupujúci), ktorý v súlade s týmito VOP doručí akýmkoľvek spôsobom (telefonicky, osobne, poštou, e-mailom alebo prostredníctvom internetovej stránky www.alfanatur.sk, www.kreidezeit.sk) objednávku tovaru do spoločnosti alfa natur, s.r.o. Tovarom sa rozumejú výrobky z vlastnej produkcie spoločnosti alfa natur, s.r.o., tovary iných výrobcov, ktoré sú uvedené v aktuálnej ponuke spoločnosti alfa natur, s.r.o., ako aj doplnkové služby poskytované spoločnosťou alfa natur, s.r.o (ďalej len tovar). Plnením sa rozumie dodanie tovaru spoločnosťou alfa natur, s.r.o. v súlade s jej predmetom podnikania (ďalej len plnenie) kupujúcemu. Objednávka je jednostranný právny úkon kupujúceho, vykonaný voči spoločnosti alfa natur, s.r.o., s cieľom obdržať od spoločnosti alfa natur, s.r.o plnenie.

Objednávanie tovaru

Kupujúci objednáva výrobky a služby predávajúceho prostredníctvom obchodného systému na www.alfanatur.sk (e-shop) nasledovne: písomnou formou: e-mailom na elektronickú adresu predávajúceho uvedenú na internetovej stránke www.alfanatur.sk, priamo cez obchodný systém e-shopu na internetovej stránke www.alfanatur.sk, písomnou formou zaslaním poštou na adresu sídla predávajúceho uvedenú na internetovej stránke www.alfanatur.sk, telefonicky na telefónne číslo predávajúceho uvedené na internetovej stránke www.alfanatur.sk. Takto vykonaná objednávka sa potvrdením predávajúceho považuje za záväznú a je v súlade so zákonom 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 zmien a predpisov chápaná ako zmluva uzavieraná na diaľku. Pri každej objednávke musí kupujúci uviesť meno a priezvisko, poštovú a fakturačnú adresu, telefónne číslo, e-mail; fyzická a právnická osoba podnikateľ aj IČO, DIČ, IČ DPH, názov tovaru, popis tovaru, počet kusov, dátum vystavenia objednávky, (priama objednávka prostredníctvom e-shopu tieto podmienky spĺňa automaticky). Tieto údaje budú v zmysle zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. použité iba v rámci obchodného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim a nebudú poskytnuté tretej osobe (s výnimkou osoby zabezpečujúcej prepravu tovaru). Ak nebude objednávka obsahovať náležitosti podľa predchádzajúceho bodu, je považovaná za neúplnú. Predávajúci sa v takom prípade pokúsi kontaktovať kupujúceho a vyzvať ho k odstráneniu nedostatkov objednávky a jej prípadnému spresneniu alebo doplneniu. Okamihom doručenia údajov spresňujúcich alebo doplňujúcich objednávku predávajúcemu sa objednávka považuje za úplnú. Po doručení objednávky bude táto objednávka zaevidovaná v systéme predávajúceho a vtedy zároveň vzniká obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim. Najneskôr do 24 hodín (v pracovné dni), resp. do 72 hodín (v nepracovné dni) sa predávajúci skontaktuje s kupujúcim. Overí objednávku, spôsob dopravy a oznámi možnú dodaciu dobu, alebo termín odberu, konečnú cenu a spôsob úhrady. Od tohto termínu je objednávka pre kupujúceho záväzná.

K uzavretiu kúpnej zmluvy dochádza nasledovne: a) okamihom doručenia úplnej objednávky predávajúcemu, b) okamihom vyslovenia súhlasu kupujúceho s dodaním tovaru za zmenenú cenu, c) okamihom vyslovenia súhlasu kupujúceho s dodaním alternatívneho tovaru alebo s dodaním tovaru v dlhšom dodacom termíne, a to podľa toho, čo nastane neskôr. Kupujúci môže doručiť predávajúcemu prostredníctvom elektronickej pošty na elektronickú adresu predávajúceho uvedenú na internetovej stránke www.alfanatur.sk alebo telefonicky na telefónne číslo predávajúceho uvedené na internetovej

stránke www.alfanatur.sk v lehote do 24 hodín od doručenia objednávky predávajúcemu oznámenie, že objednávku ruší. Kupujúci je povinný v oznámení o zrušení objednávky uviesť meno, e-mail a popis objednaného tovaru. V prípade zrušenia objednávky predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote do 7 dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

Platobné podmienky

Cena produktu je stanovená cenníkom predávajúceho. Ceny uvedené v cenníku môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod.. Platná cena produktu bude vždy oznámená pri overovaní objednávky. Cena sa môže zmeniť z dôvodov zjavnej tlačovej, či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru zistenej v systéme predávajúceho alebo zverejnenej na internetových stránkach www.alfanatur.sk pri tovare. Kupujúci i predávajúci sú oprávnení zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od kúpnej zmluvy (do okamihu prevzatia tovaru), ak je kupujúcemu oznámená zmena kúpnej ceny niektorej položky v dôsledku zjavnej tlačovej, či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru. Kupujúci uhradza platbu v hotovosti, dobierkou alebo prevodom/vkladom na účet predávajúceho. Bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho vopred pred dodaním tovaru na základe zálohovej faktúry predávajúceho. Predávajúci môže s kupujúcim (s výnimkou kupujúceho, ktorým je fyzická osoba – nepodnikateľ/občan) dohodnúť aj úhradu bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho uvedený na daňovom doklade (dodanie tovaru na faktúru). V prípade bezhotovostného prevodu sa kúpna cena považuje za uhradenú okamihom pripísania príslušnej čiastky v prospech účtu predávajúceho uvedeného na daňovom doklade. Dokladom o platbe v hotovosti sa rozumie doklad z registračnej pokladne vystavený kupujúcemu predávajúcim. Pri platení je ako variabilný symbol nutné uviesť číslo objednávky kupujúceho. Kupujúcim nesprávne uvedený variabilný symbol pri platbe má za následok nesprávne zúčtovanie kúpnej ceny a kupujúci nesie všetky riziká s tým spojené a kupujúci je v omeškaní s plnením povinnosti zaplatiť. Kúpna cena za tovar, ktorý predávajúci na základe objednávky kupujúceho kupujúcemu dodá, je splatná do dátumu uvedeného na daňovom doklade, ktorý predávajúci kupujúcemu vystaví. Predávajúci sa zaväzuje vyhotoviť za dodaný tovar faktúru v súlade s platnými právnymi predpismi. Predávajúci si vyhradzuje právo pre prípad, že bude kupujúci v omeškaní s platbami faktúr, nemusí dodávateľ plniť nové dodávky tovaru až do úplného uhradenia splatných faktúr kupujúcim. V prípade kupujúceho, ktorý prekročí stanovenú dobu splatnosti, je predávajúci oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť. Odstúpenie od zmluvy musí mať písomnú formu a je účinné okamihom doručenia kupujúcemu. Za doručenie sa považuje takisto okamih prevzatia elektronickej pošty na zariadení kupujúceho. V takomto prípade sú strany povinné navzájom si vrátiť všetko, čo podľa tejto kúpnej zmluvy získali, inak dochádza k bezdôvodnému obohateniu. Vrátenie tovaru namiesto úhrady je možné len na výzvu predávajúceho, prípadne po dohode s ním a koná sa na vlastné náklady kupujúceho. Predávajúci nepreberá vrátený tovar prostredníctvom dobierkovej služby. Kupujúci v prípade vrátenia tovaru je povinný zaslať tovar formou bežného alebo obchodného balíka poštou alebo zásielkovou spoločnosťou.

Pri platbe vopred bankovým prevodom, bude z ceny odpočítaná suma: 1,-€ bez DPH(-1,20€ s DPH). Nevzťahuje sa to v prípade dopravy zdarma(objednávka nad 250€ s DPH). Konečná suma za objednávku bude upravená vo faktúre.

Prepravné podmienky

- doprava je zabezpečovaná zásielkovou službou - Slovenská pošta EMS kuriér

pri platbe dobierkou: objednávka do sumy 250,-€ s DPH je cena za dopravu : do 5kg 5,-€ bez DPH (6,-€ s DPH)

- nad 5kg 7,-€ bez DPH (8,40€ s DPH)

- **pri platbe bankovým prevodom:** objednávka do sumy 250,-€ s DPH je cena za dopravu : do 5kg 4,-€ bez DPH (4,80-€ s DPH)

- nad 5kg 6,-€ bez DPH (7,20€ s DPH)

- pri objednávke nad 250,-€ s DPH - doprava materiálu zdarma, do hmotnosti 40kg

- doprava materiálu na adresu pri hmotnosti vyššej ako 40 kg sa bude účtovať podľa taríf Slovenskej pošty. Platí to aj pri objednávke nad 250,-€ s DPH.

- osobný odber - bez platby za dopravu, predajný sklad 010 01 Žilina, Kamenná 11

- **cena dopravy pri objednávke konopnej izolácie - pásy bude stanovená INDIVIDUÁLNE.**

Pri odovzdávaní produktu platí kupujúci cenu za produkt + dopravné. Výška nákladov na dopravu bude vždy oznámená kupujúcemu pri overovaní objednávky.

Dodacie lehoty

Dodacie lehoty sú pre rôzne druhy produktov rôzne. Termín dodávky alebo odberu tovaru bude vždy oznámený kupujúcemu pri overovaní objednávky. Vo všeobecnosti je termín dodávky alebo odberu tovaru od 2 do 14 dní od dátumu potvrdenia objednávky. V prípade, ak objednaný tovar nie je dostupný na sklade predávajúceho, termín dodania tovaru sa dohodne so zákazníkom. Ak je dodanie požadovaného tovaru možné iba v dlhšom dodacom termíne než 7 pracovných dní, predávajúci kupujúceho na túto skutočnosť upozorní. Predávajúci sa zaväzuje dodať tovar v presne stanovený termín iba v tom prípade, že s kupujúcim termín dodania dohodol a tento termín dodania písomne kupujúcemu oznámil a potvrdil. Predávajúci sa zaväzuje dodávať tovar kupujúcemu v množstve a akosti tak, ako to špecifikuje kupujúci v objednávke uskutočnenej podľa predchádzajúceho článku. Vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy tovarov nie sú skladom, a nie sú k dispozícii ani u výrobcov a dovozcov môže byť dodacia lehota dlhšia. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe. Predávajúci si vyhradzuje právo stornovať objednávku na tovar, ak ho nebude možné kupujúcemu dodať z dôvodu jeho vypredania alebo z dôvodu zmeny ceny, ktorá je uvedená v katalógu alebo na internetovej stránke predávajúceho, pokiaľ nedôjde s kupujúcim k dohode na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude predávajúci bezodkladne informovať kupujúceho telefonicky alebo e-mailom. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú kupujúcemu finančné prostriedky vrátené do 15 dní na účet, z ktorého boli zaplatené, pokiaľ sa

predávajúci s kupujúcim nedohodne inak. Ak predávajúci pred alebo po uzatvorení zmluvy zistí tlačovú, systémovú, ľudskú, dodávateľskú či inú chybu ohľadne tovaru, jeho ceny, dostupnosti, množstva alebo možností jeho dodania, ako aj v prípade vypredania zásob, nedostupnosti tovaru alebo ak nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v dohodnutej lehote alebo v dohodnutej cene alebo z dôvodov vyššej moci, o tejto skutočnosti bude informovať kupujúceho. Predávajúci i kupujúci je v ktoromkoľvek z týchto mimoriadnych prípadov oprávnený pred uzatvorením zmluvy svoju objednávku odvolať/zrušiť (kupujúci), resp. ju odmietnuť (predávajúci). Ak nastane takáto mimoriadna okolnosť po uzatvorení zmluvy, predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy do okamihu dodania tovaru kupujúcemu. Kupujúci je taktiež v uvedenom prípade výskytu tejto mimoriadnej oznámenej okolnosti oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v súlade s VOP a právnymi predpismi. Ak kupujúci už zaplatil kúpnu cenu, táto mu bude vrátená v súlade s právnymi predpismi a VOP. Predávajúci je oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy a/alebo nevydať tovar kupujúcemu aj v prípade, ak zistí, že jej v komunikácii boli uvedené alebo poskytnuté nesprávne, neúplné alebo nepravdivé údaje ohľadne kupujúceho, osoby preberajúcej tovar alebo ak hrozí, že v dôsledku správania osoby, s ktorou predávajúci komunikoval môže dôjsť k vzniku škody na strane predávajúceho (napr. podvodné konanie).

Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté nevhodným alebo neodborným používaním tovaru.

Záruka, reklamácie, vrátenie alebo výmena tovaru

Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia. Reklamovať sa môže len tovar zakúpený u predávajúceho. Pre uplatnenie reklamácie tovaru je kupujúci povinný spolu s chybným tovarom zaslať predávajúcemu aj podpísanú žiadosť o reklamáciu, ktorá obsahuje popis chyby. Pre uznanie reklamácie je nutné zaslať kópiu daňového dokladu, na základe ktorého bol tovar nadobudnutý.

Reklamovaný tovar musí byť preukázateľný, pokiaľ možno v originálnom obale.

Vyriešenie reklamácie v záručnej dobe je bezplatné. Pokiaľ však bude reklamácia neoprávnená, predávajúci bude kupujúcemu účtovať za prepravné náklady spojené s vrátením reklamovaného tovaru kupujúcemu.

Reklamácia je vyriešená ihneď, v zložitejších prípadoch do 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim.

Predávajúci si vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vyriešenie reklamácie pri poveternostných podmienkach (ako je nepriaznivé počasie..). Reklamačná doba sa o túto dobu predlžuje.

Záručná doba na tovar zaniká v prípadoch, že k chybe došlo nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, mechanickým poškodením, prevádzkou v nevhodných podmienkach alebo neoprávneným zásahom do výrobku. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby výrobku spôsobené živelnou pohromou. V prípade uplatňovania reklamácie sa odporúča kupujúcemu telefonicky oznámiť predávajúcemu, že daný produkt vykazuje chybu a akým spôsobom sa prejavila. Na základe týchto informácií sa odporučí kupujúcemu ďalší postup pri vybavovaní reklamácie.

Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ARS a RSO). Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na nasledovnej adrese: info@alfanatur.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho 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. 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 nasledovnom linku:

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

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. Podrobnejšie informácie o celej problematike nájdete v Zákone č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v Nariadení Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 524/2013 a v Zákone č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku (znenie od 1.2.2016).

Ochrana osobných údajov

Kupujúci uvádza pri registrácii údaje nevyhnutné pre jeho identifikáciu v elektronickom obchode, ktoré umožňujú previesť nevyhnutné účtovné operácie, vyhotoviť daňový doklad.

Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi, zhromažďuje ich len za vyššie uvedeným účelom a na skvalitnenie svojich služieb.

Používaním internetového obchodu kupujúci súhlasí so zhromažďovaním a používaním informácií o ňom a jeho nákupoch za vyššie stanovených podmienok.

Svoju informačnú povinnosť voči kupujúcemu v zmysle čl.13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (obecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „nariadenie GDPR“) súvisiace so spracovaním osobných údajov kupujúceho pre účely kúpnej zmluvy, pre účely jednaní o tejto zmluve a pre účely plnenia verejnoprávnych povinností predávajúceho plní predávajúci prostredníctvom osobitného dokumentu.

Záverečné ustanovenia

Kupujúci berie na vedomie a súhlasí, že práva a povinnosti medzi predávajúcim a kupujúcim sa okrem týchto všeobecných obchodných podmienok riadia príslušnými právnymi predpismi SR. Vo veciach, ktoré nemožno riešiť týmito obchodnými podmienkami, sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky, prípadne obchodné podmienky predávajúceho a reklamačný poriadok predávajúceho prečítal, oboznámil sa s ich obsahom a v celom rozsahu s nimi súhlasí.