

# PODMIENKY POUŽÍVANIA NÁKUPNEJ GALÉRIE HEUREKA.SK

## 1. Úvodné ustanovenia

### 1.1. Heureka

1.1.1. Heureka je porovnávací a nákupná galéria, umožňujúca Užívateľom porovnanie Ponúk zvoleného tovaru, ponúkaného Obchodníkmi, a to podľa ceny, prípadne ďalších parametrov. Heureka ďalej umožňuje Užívateľom spracovanie Objednávok a ich odoslanie Obchodníkom.

### 1.2. Pôsobnosť Podmienok

1.2.1. Tieto Podmienky upravujú využívanie Heureky Užívateľmi a Obchodníkmi a vzťah medzi Užívateľom, Prevádzkovateľom a Obchodníkmi. Tieto Podmienky nepredstavujú kúpnu zmluvu medzi Obchodníkom a Užívateľom, a súhlas s týmito Podmienkami nepredstavuje uzavretie takej kúpnej zmluvy, hoci obsahujú niektoré dojednania tvoriace súčasť takejto kúpnej zmluvy.

1.2.2. V rozsahu, v akom si vzájomne neodporujú, sa tieto Podmienky vzťahujú aj na nasledujúce dokumenty, upravujúce niektoré aspekty vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom a/alebo Obchodníkom, a tvoriace obsah vzájomných dohôd, za podmienok týmito dokumentmi stanovených:

- Všeobecné obchodné podmienky užívania portálu Heureka.sk pre obchodníkov;
  - Obchodné podmienky programu „Overené zákazníkmi“;
  - Pravidlá zodpovednosti za obsah príspevkov a recenzií;
  - Obchodné podmienky pre nákupný košík Heureka.sk;
  - Ochrana súkromia na portáli Heureka.sk;
- (ďalej len „**Zvláštne podmienky**“).

1.2.3. Pokiaľ Zvláštne podmienky stanovujú odlišne, má táto odlišná úprava Zvláštnych podmienok prednosť pred týmito Podmienkami. Ak nie je stanovené odlišne, vzťahuje sa na Zvláštne podmienky v plnom rozsahu výklad pojmov podľa čl. 1.3. týchto Podmienok.

### 1.3. Výklad pojmov

1.3.1. E-shop – internetový obchod, prevádzkovaný obchodníkom pod vlastnou doménou, prostredníctvom XML kódu prepojený so stránkami Heureky;

1.3.2. Garancia – Garancia náhrady kúpnej ceny Prevádzkovateľom, upravená v čl. 7 Podmienok.

1.3.3. Heureka – nákupná galéria Heureka.sk, dostupná pod [www.heureka.sk](http://www.heureka.sk) ;

1.3.4. **Košík** alebo **Nákupný košík** – služba umožňujúca odoslať návrh na uzavretie Kúpnej zmluvy jednému alebo viacerým Obchodníkom priamo prostredníctvom rozhrania Heureky bez nutnosti prístupu na stránky E-shopu / E-shopov;

1.3.5. Kúpna zmluva – kúpna zmluva uzavretá prostredníctvom Heureky medzi Užívateľom a Obchodníkom;

1.3.6. Objednávka – reakcia na Ponuku, zaslaná Obchodníkovi Užívateľom prostredníctvom stránok E-shopu, ktorej predmetom je dopyt tovaru podľa Ponuky; Objednávka je považovaná za návrh na uzatvorenie Kúpnej zmluvy;

1.3.7. Obchodník – prevádzkovateľ E-shopu registrovaný na Heureka, vystavujúci Ponuky tovaru, dostupného prostredníctvom svojho E-shopu, na stránkach Heureky;

1.3.8. Podmienky – tieto Podmienky používania nákupnej galérie Heureka.sk, dostupné na <http://info.heureka.sk/podminky-uzivani/> ;

1.3.9. Ponuka – ponuka tovaru, ponúkaného Obchodníkom na stránkach jeho E-shopu, umiestnená na stránkach Heureky; Ponuka nie je návrhom na uzavretie Kúpnej zmluvy;

1.3.10. Portál – internetové stránky Heureka, dostupné na adrese [www.heureka.sk](http://www.heureka.sk) .

- 1.3.11. Užívateľ – používateľ internetu, prichádzajúci na stránky Heureky za účelom prezerania ponúk tovaru, uzatvárania Kúpnych zmlúv s Obchodníkmi a písania komentárov a hodnotení tovaru a služieb Obchodníkov;
- 1.3.12. Tovar - predmet alebo služba, ponúkané Obchodníkom prostredníctvom jeho E-shopu, ktorého ponuka je prostredníctvom XML kódu importovaná na Portál.
- 1.3.13. Prevádzkovateľ – prevádzkovateľ Heureky, spoločnosť Heureka Shopping s.r.o., sídlom Karolinská 650/1, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČ 02387727, DIČ CZ02387727;

## **2. Registrácia Užívateľov a Obchodníkov**

### **2.1. Registrácia Užívateľa**

- 2.1.1. Užívanie Portálu pre účely prezerania Ponúk, hodnotenia Obchodníkov alebo tovaru a vyhľadávania najvýhodnejších Ponúk nie je podmienené žiadnou registráciou Užívateľa a nie je pre Užívateľa spojené so žiadnymi výdajmi s výnimkou výdajov na prevádzku vlastného zariadenia a na internetové pripojenie.
- 2.1.2. Na využitie niektorých doplnkových funkcií Portálu je požadovaná registrácia a vytvorenie užívateľského účtu, čo je možné urobiť nasledujúcim spôsobom:
  - odoslaním prvej objednávky v režime Nákupného košíka;
  - registrácia prostredníctvom registračného rozhrania so zadaním požadovaných údajov;
  - registrácia prostredníctvom facebookového účtu.
- 2.1.3. V prípade, že si Užívateľ zvolí možnosť uzavrieť Kúpnu zmluvu prostredníctvom Portálu v zmysle čl. 3.5., 3.6, 3.7 a 3.8, vyžaduje sa uskutočnenie registrácie a vytvorenie užívateľského účtu Užívateľa. Užívateľský účet je Užívateľovi automaticky vytvorený Prevádzkovateľom a to odoslaním prvej Objednávky v režime Nákupného košíka, súhrn informácií o registrácii mu je zaslaný na e-mailovou adresu, zadanú v rámci Objednávky.
- 2.1.4. Užívateľ je oprávnený vytvoriť užívateľský účet taktiež samostatne t.j. bez nutnosti odosielania Objednávky v režime Nákupného košíka. K vytvoreniu užívateľského účtu sú vyžadované nasledujúce informácie:
  - užívateľské meno;
  - platná e-mailová adresa;
  - prístupové heslo.
- 2.1.5. Užívateľ, ktorý zvolí možnosť vytvorenia užívateľského účtu, je oprávnený namiesto zadania prihlasovacích údajov prihlásiť sa prostredníctvom svojho facebookového účtu, kliknutím na príslušné tlačidlo. Tento spôsob požaduje, aby bol užívateľ v rámci svojho internetového prehliadača prihlásený k svojmu facebookovému účtu.
- 2.1.6. V prípade, že Užívateľ, prihlásený k svojmu užívateľskému účtu, odošle Objednávku v režime Nákupného košíka, sú do informácií zahrnutých v jeho užívateľskom účte pridané taktiež informácie o dodacej a fakturačnej adrese.
- 2.1.7. Užívateľ má možnosť prihlásiť sa k užívateľskému účtu prostredníctvom rozhrania Portálu a spravovať údaje v rámci účtu uložené.

### **2.2. Registrácia Obchodníka**

- 2.2.1. Na vystavovanie Ponúk Tovar na Portáli je Obchodník povinný registrovať sa prostredníctvom registračného rozhrania Portálu. Potvrdením registrácie zo strany Prevádzkovateľa je medzi ním a Obchodníkom uzatretá zmluva o užívaní Portálu, ktorá sa riadi týmito Podmienkami a Zvláštnymi podmienkami, najmä Všeobecnými obchodnými podmienkami užívania portálu Heureka.sk pre obchodníkov.

- 2.2.2. Na vystavenie ponúk Tovar na Portáli je ďalej nevyhnutná úspešná implementácia XML kódu do systému Obchodníka spôsobom umožňujúcim import Ponúk zo stránok E-shopu na stránky Portálu.
  - 2.2.3. Na registráciu Obchodníka a na uzavretie Zmluvy nemá Obchodník právny nárok. Prevádzkovateľ je oprávnený registráciu Obchodníka a jeho návrh na uzavretie zmluvy o užívaní Portálu i bez uvedenia dôvodu odmietnuť.
  - 2.2.4. Práva a povinnosti Obchodníka týkajúce sa registrácie, komunikácie s Prevádzkovateľom a podmienok XML feedu, neupravené týmito Podmienkami, sa riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami užívania portálu Heureka pre obchodníkov a Sprievodcom Heurekou pre E-shopy dostupnými na stránkach Portálu <http://sluzby.heureka.sk/napoveda/prirucka-heurekou-pre-eshopy/>
  - 2.2.5. Registráciu na Portáli berie Obchodník na vedomie, že jeho profil na Portáli aj recenzie, ktoré v rámci tohto profilu obdržal, ostanú dostupné Užívateľom, aj potom, čo z akéhokoľvek dôvodu prestane Portál používať alebo po ukončení Zmluvy o užívaní Portálu. To neplatí o osobných údajoch Obchodníka. Profil Obchodníka ostáva Užívateľom dostupný pre účely zisťovania informácií o Obchodníkovi, a pre účely možnosti zasielania recenzií týkajúcich sa služieb Obchodníka. Dostupnosť profilu Obchodníka a jeho recenzií na Portáli nie je podmienená aktívnym používaním XML kódu a importovaním Ponúk na Portál.
- 2.3. Každý Užívateľ alebo Obchodník je oprávnený vytvoriť užívateľský účet alebo profil Obchodníka iba pre seba. Vytvorenie užívateľského účtu alebo profilu Obchodníka osobou, ktorá k tomu nie je oprávnená, je zakázané, pričom Prevádzkovateľ je vo vzťahu k takto vytvoreným registráciám oprávnený postupovať v zmysle svojej zodpovednosti za obsah uložený na Portál Užívateľmi podľa čl. 6 týchto Podmienok.
  - 2.4. Prevádzkovateľ je oprávnený vytvárať profil aj Obchodníkom, ktorí sa na Portál neregistrovali. Takto vytvorené Profily neobsahujú žiadne Ponuky. Profil Obchodníka vytvorený Prevádzkovateľom bez registrácie obsahuje len verejne dostupné identifikačné údaje Obchodníka a jeho E-shopu, pričom slúži len na informovanie Užívateľov o existencii Obchodníka a poskytuje registrovaným aj neregistrovaným Užívateľom možnosť vkladať na Portál Príspevky týkajúce sa Obchodníka. Na Obchodníkov, ktorých profily boli vytvorené Prevádzkovateľom podľa tohto článku, sa tieto Podmienky nevzťahujú.

### **3. Ponuka tovaru, uzavretie Kúpnej zmluvy**

- 3.1. Obchodníci prostredníctvom automatizovaných softwarových prostriedkov (XML kódu) umiestňujú Ponuky na stránky Heureka. Ponuky sú automaticky aktualizované niekoľkokrát denne. Ponuka odkazuje na konkrétny Tovar ponúkaný Obchodníkom, pričom k uzavretiu Kúpnej zmluvy a dodanie Tovar nie je Obchodník oprávnený požadovať splnenie ďalších podmienok zo strany Užívateľa alebo Prevádzkovateľa, než je uhradenie kúpnej ceny tovaru a ceny dopravy (najmä podmieňovať uzavretie kúpnej zmluvy nákupom ďalšieho Tovar, alebo dosiahnutím určitej celkovej kúpnej ceny v rámci nákupu ďalšieho Tovar).
- 3.2. Heureka umožňuje Užívateľom možnosť vyhľadávať a porovnávať jednotlivé Ponuky, v rámci Nákupného košíka ďalej umožňuje odosielanie Objednávok niektorým Obchodníkom za účelom uzavretia Kúpnej zmluvy. Vzhľadom na to, že Ponuky sú Obchodníkmi umiestňované na základe automatizovaných procesov, Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadné chyby, nepresnosti alebo chybné údaje jednotlivých Ponúk; zodpovednosť Obchodníka (napr. v prípade nekalého súťažného konania) a Garancie náhrady kúpnej ceny Prevádzkovateľom v prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy týmto nie sú dotknuté.

- 3.3. Heureka zverejňuje iba Ponuky registrovaných Obchodníkov. Prevádzkovateľ netvrdí ani nezodpovedá za to, že ponuka tovaru zahŕňa komplexnú ponuku internetových obchodov dodávajúcich tovar na Slovensko.
- 3.4. Užívateľ má možnosť urobiť výber tovaru ponúkaného jednotlivými Obchodníkmi zvolením relevantných kritérií alebo zadaním názvu tovaru alebo jeho časti do vyhľadávacieho poľa Heureka. Po vykonaní výberu tovaru Užívateľom Heureka ponúkne zoznam relevantných Ponúk, zodpovedajúcich zadaniu Užívateľa. Zoznam Ponúk je usporiadaný podľa ceny tovaru a podľa kvality hodnotenia daného E-shopu Užívateľmi.
  - 3.4.1. Zverejnenie Ponuky na Portáli nie je považované za návrh na uzavretie kúpnej zmluvy. Návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je odoslanie Objednávky Užívateľom Obchodníkovi, niektorým zo spôsobov podľa čl. 3.5. a 3.6. týchto Podmienok.
- 3.5. Pri každej Ponuke sú uvedené minimálne nasledujúce údaje:
  - 3.5.1. názov tovaru;
  - 3.5.2. fotografie tovaru – prípustné sú tiež katalógové fotografie ponúkaného tovaru, ktoré sa môžu líšiť napríklad vo farbe, alebo vlastnostiach tovaru, ktoré nie sú z fotografií zrejmé; na posúdenie súladu tovaru s Ponukou je vždy rozhodujúci textový popis Ponuky;
  - 3.5.3. špecifikácia tovaru podľa jeho povahy;
  - 3.5.4. cena tovaru - je vždy uvedená ako cena konečná, vrátane DPH, pričom nezahŕňa náklady na dopravu tovaru k Užívateľovi, ibaže je v Ponuke uvedené inak; Cena tovaru ponúkaná Obchodníkom na Heureka nesmie byť nikdy vyššia než je cena tohto tovaru ponúkaného na E-shope Obchodníka.
- 3.6. Vedľa ceny tovaru môže byť v Ponuke uvedená rovnako cena jeho dopravy k Užívateľovi, prípadne jednotlivé spôsoby dopravy ponúkané Obchodníkom.
- 3.7. Po výbere konkrétneho tovaru a konkrétnej Ponuky Obchodníka má Užívateľ možnosť vstúpiť na stránky E-shopu s ponukou vybraného tovaru. Obchodník zodpovedá za zhodu parametrov Ponuky umiestnenej na Portáli s parametrami Ponuky umiestnenej na stránkach E-shopu.
- 3.8. Obchodník zodpovedá za riadne poskytnutie informácií, ktoré musia byť Užívateľovi, pokiaľ je spotrebiteľom, poskytnuté pred uzavretím Kúpnej zmluvy na diaľku v zmysle 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 aj ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru“). Prevádzkovateľ nezodpovedá za prípadnú neplatnosť Kúpnej zmluvy, za nedodanie tovaru podľa Kúpnej zmluvy alebo za jeho chyby.
- 3.9. **Ponuky v režime Nákupného Košíka**
  - 3.9.1. Pri Ponukách Obchodníkov, zaradených do programu Nákupného Košíka podľa Obchodných podmienok pre Heureka Košík, je Užívateľovi poskytnutá možnosť uzavretia Kúpnej zmluvy prostredníctvom rozhrania Heureka. Po výbere Tovar je Užívateľ oprávnený zvoliť možnosť zakúpiť Tovar priamo na Portáli, pričom mu je automaticky ponúknutá Ponuka Obchodníka, zaradeného do programu nákupného Košíka, s najvýhodnejšou cenou. Užívateľ má taktiež možnosť uskutočniť najskôr výber u Obchodníka a následne zvoliť možnosť zakúpenia Tovar od tohto Obchodníka priamo na Portály.
  - 3.9.2. V prípade výberu možnosti zakúpenia Tovar priamo na Portály, Užívateľ uloží Tovar kliknutím na príslušné tlačítko v rámci Ponuky do virtuálneho Nákupného Košíka. Umiestnenie Tovar do Košíka

je požiadavkou pre odoslanie Objednávky. Do Košíka je Užívateľ oprávnený umiestniť viac položiek podľa Ponúk rôznych Obchodníkov. Pred odoslaním Objednávky má Užívateľ možnosť zistiť a odstrániť chyby, ktoré vznikli pri zadávaní údajov v Objednávke, najmä má možnosť jednotlivé položky z virtuálneho Košíka odstrániť, kontrolovať a meniť údaje uvedené v Objednávke, predovšetkým množstvo a druh Tovar, kontaktné údaje a doručovaciu adresu.

3.9.3. Pri každej Ponuke sú uvedené aspoň nasledujúce údaje:

- názov Tovar;
- názov Obchodníka;
- fotografie tovaru – prípustné sú tiež katalógové fotografie ponúkaného Tovar, ktoré sa môžu líšiť napríklad vo farbe, alebo vlastnostiach Tovar, ktoré nie sú z fotografií zrejmé; na posúdenie súladu Tovar s Ponukou je vždy rozhodujúci textový popis Ponuky;
- špecifikácia tovaru podľa jeho povahy (predovšetkým údaj o výrobcovi, modelovom označení, technické parametre);
- cena tovaru - je vždy uvedená ako cena konečná, vrátane DPH, pričom nezahŕňa náklady na dopravu tovaru k Užívateľovi, ibaže je v Ponuke uvedené inak; Cena tovaru ponúkaná Obchodníkom na Heureka nesmie byť nikdy vyššia než je cena tohto tovaru ponúkaného na E-shope Obchodníka;
- cena dopravy Tovar k Užívateľovi alebo na dohodnuté odberné miesto, alebo jednotlivých spôsobov dopravy ponúkaných Obchodníkom, alebo údaj o tom, že Predávajúci cenu dopravy neúčtuje;
- cena za prevedenie úhrady Tovar pri prevzatí Užívateľom (dobierka).

3.9.4. Pred odoslaním Objednávky sa Užívateľovi zobrazí vždy všetok Tovar uložený v košíku, identifikácia jednotlivých Obchodníkov, ponúkajúcich vybraný Tovar, cena tohto Tovar, množstvo jednotlivých položiek (kusov), súčet ceny všetkého Tovar uloženého v košíku vrátane nákladov na dopravu objednávaného Tovar; ceny Tovar sa zobrazujú ako ceny vrátane DPH a ak je Užívateľ spotrebiteľom tak aj ďalšie povinné informácie podľa § 3 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.

3.9.5. Užívateľovi sú taktiež pred odoslaním Objednávky v rozhraní Košíku poskytnuté nasledujúce informácie:

- informácie o jednotlivých spôsoboch platby a nákladoch na ne;
- informácie o jednotlivých spôsoboch dopravy a termínoch doručenia;

3.9.6. V týchto Podmienkach sú ďalej Užívateľovi poskytnuté nasledujúce informácie:

- informácie o nákladoch na prostriedky komunikácie na diaľku (čl.3.11);
- informácie o právach vznikajúcich z dodania vadného Tovar alebo jeho nedodanie a o záručných právach (čl. 5);
- informácie o odstúpení od Kúpnej zmluvy (čl. 4).

3.10. Obchodník splnomocnil Prevádzkovateľa, aby Prevádzkovateľ pred uzavretím Kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom Nákupného košíka oznámil Užívateľovi informácie podľa § 3 ods. 1 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. Odoslanie Objednávky Užívateľom je považované za návrh na uzavretie Kúpnej zmluvy. Prevádzkovateľ tento návrh neodkladne automatickými prostriedkami odovzdá Obchodníkovi / Obchodníkom, voči ktorému / ktorým smeruje. Prevádzkovateľ zašle Užívateľovi e-mailovou adresou zadanou v rámci Objednávky, neodkladne po prijatí Objednávky, e-mail so súhrnom Objednávky, obsahujúci aspoň identifikáciu vybraného Tovar a Obchodníkov, vyčíslenie kúpnej ceny jednotlivých položiek a súhrnné kúpne ceny za všetky položky podľa Objednávky, identifikáciu spôsobu

dopravy a jej ceny, spôsobu úhrady kúpnej ceny, a taktiež doručovaciu a fakturačnú adresu. Prijatie súhrnu Objednávky Užívateľom nie je považované za akceptáciu návrhu na uzavretie Kúpnej zmluvy.

- 3.11. Obchodníci sú povinní zaslať Užívateľovi na e-mailovú adresu, zadanú v rámci Objednávky, neodkladne po prijatí Objednávky, e-mail s potvrdením Objednávky, obsahujúci aspoň údaje uvedené v čl. 3.10 a odkaz na svoje obchodné podmienky. Prijatím potvrdenia Objednávky Obchodníka Užívateľom je Kúpna zmluva uzavretá. V prípade, že je Užívateľ spotrebiteľom, je Kúpna zmluva spotrebiteľskou zmluvou v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na spotrebiteľskú zmluvu sa vzťahujú ustanovenia v zmysle tohto zákona a taktiež 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. Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (najmä náklady na pripojenie zariadenia Užívateľa k internetu a na prenos dát) hradí Užívateľ podľa jeho samostatnej dohody s jeho poskytovateľom internetových služieb.
- 3.12. Obchodníci nie sú oprávnení spracúvať osobné údaje vrátane emailových adries Užívateľov získané prostredníctvom Nákupného košíka na iné účely ako uzavretie Kúpnej zmluvy a doručenie predmetu Kúpnej zmluvy.

#### **4. Kúpna zmluva uzavretá v režime Nákupného Košíka - práva a povinnosti z Kúpnej zmluvy, odstúpenie od Kúpnej zmluvy**

- 4.1. Ustanovenia týchto Podmienok, ktoré sa týkajú vzťahu medzi Obchodníkom a Užívateľom na základe Kúpnej zmluvy uzavretej v režime Nákupného Košíka (najmä ich uzavretie, plnenie a nároky z väd Tovarů a reklamácií) tvoria neoddeliteľnú súčasť dojednaní medzi Obchodníkom a Užívateľom.
- 4.2. Na základe uzavretej Kúpnej zmluvy je Obchodník povinný dodať Užívateľovi Tovar, ktorý je predmetom Kúpnej zmluvy, v množstve, kvalite a spôsobom podľa Objednávky, a odoslať ho Užívateľovi v čase, zodpovedajúcej poskytnutej informácii o dostupnosti Tovarů, uvedenej v Ponuke. V prípade, že Užívateľ zvolí možnosť osobného odberu Tovarů, je Obchodník povinný pripraviť Užívateľovi Tovar k odberu v množstve a kvalite podľa Objednávky a pripraviť mu ho k odberu na vybranej prevádzke v čase podľa Ponuky.
- 4.3. Užívateľ má na základe uzavretej Kúpnej zmluvy povinnosť zaplatiť Obchodníkovi kúpnu cenu a cenu prepravy v prípade ak bola dohodnutá, spôsobom zvoleným pri zadávaní Objednávky. Spôsob úhrady kúpnej ceny je Užívateľ oprávnený zvoliť v rámci Objednávky. V prípade, že Užívateľ zvolí ako spôsob platby za Tovar platbu kartou, je k úhrade platby vyzvaný v rámci vytvárania Objednávky, pričom je presmerovaný na príslušné platobné rozhranie. Po zadaní platby je Užívateľ vyzvaný k dokončeniu Objednávky. Na základe zadania platby je Obchodník povinný uzavrieť s Užívateľom Kúpnu zmluvu a zároveň je povinný zaslať Užívateľovi potvrdenie Objednávky spôsobom podľa čl. 3.11. V prípade, že je do Objednávky zahrnutých viac kusov Tovarů rôznych Obchodníkov, má Užívateľ možnosť uhradiť kúpnu cenu za všetky kusy Tovarů jednou platbou prostredníctvom PayU. Prevádzkovateľ v tomto prípade zodpovedá za rozúčtovanie jednotlivých platieb, uhradených prostredníctvom PayU, voči jednotlivým Obchodníkom, v zmysle príslušných ustanovení Obchodných podmienok pre nákupný košík Heureka.sk. Obchodník je povinný Užívateľovi zaslať daňový doklad spoločne s Tovarom.
- 4.4. Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy uzavretej v režime Nákupného košíka, a to bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovarů alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na

diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to do 14 dní odo dňa prevzatia Tovar. Užívateľ má právo v rámci tejto lehoty Tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Odskúšať však neznamena začať Tovar používať a následne ho vrátiť Obchodníkovi. Tovar sa považuje za prevzatý Užívateľom okamihom, keď Obchodník, alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného Tovar, alebo ak sa:

- a) Tovary objednané Užívateľom v jednej Objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia Tovar, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa
- b) dodáva Tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, alebo ak sa
- c) Tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného Tovar.

Obchodník je v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru povinný poskytnúť Užívateľovi formulár na odstúpenie od Kúpnej zmluvy. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy musí byť uskutočnené voči Obchodníkovi písomne alebo aj e-mailom v prípade ak sa Obchodník k takejto možnosti zaviazal, pričom v odstúpení musí byť Kúpna zmluva jednoznačne identifikovaná (napr. číslom prideleným Užívateľovi v potvrdení Objednávky). Lehota sa považuje za dodržanú v prípade, ak odstúpenie od Kúpnej zmluvy bude do jej uplynutia (do 24:00 hod. posledného dňa lehoty) preukázateľne odoslané Obchodníkovi. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy je Užívateľ povinný najneskôr do 14 dní od odstúpenia od Kúpnej zmluvy zaslať Tovar späť alebo ho odovzdať Obchodníkovi alebo osobe poverenej Obchodníkom na prevzatie tovaru v bezvadnom stave s kompletným príslušenstvom a s kompletnou dokumentáciou (doklad o kúpe, návod, záručný list) na adrese sídla Obchodníka, alebo na inú adresu, ktorú mu Obchodník za týmto účelom uviedol. K odstúpeniu je Užívateľ oprávnený použiť formulár odstúpenie od zmluvy, pripojený v elektronickej podobe v závere týchto Podmienok, ktorý je oprávnený za účelom vyplnenie a zaslanie Obchodníkovi skopírovať alebo vytlačiť. Kupujúci nie je pri odstúpení povinný dodržať formu poskytnutého formulára, berie však na vedomie, že zodpovedá za splnenie obsahových náležitostí odstúpenia tak, aby toto odstúpenie bolo považované za platné.

4.5. Užívateľ nie je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy v prípade ak Tovar nebol vrátený kompletný (vrátane príslušenstva, záručného listu, návodu a pod.) alebo ak k vrátenému tovaru nebol priložený originálny doklad o kúpe (faktúra zaslaná Obchodníkom spoločne s Tovarom). Užívateľ nie je v zmysle § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy predmetom ktorej je:

- 4.5.1. predaj tovaru, ktorého cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od Kúpnej zmluvy;
- 4.5.2. predaj Tovar zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Užívateľa, Tovar vyrobeného na mieru alebo Tovar určeného osobitne pre jedného Užívateľa;
- 4.5.3. predaj Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze;
- 4.5.4. predaj Tovar 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;
- 4.5.5. predaj Tovar, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným Tovarom;
- 4.5.6. predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré Obchodník nemôže ovplyvniť;
- 4.5.7. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak Užívateľ tento obal rozbalil;
- 4.5.8. predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale;

- 4.5.9. poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Užívateľa a Užívateľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
- 4.6. Ak Užívateľ, odstúpi od Kúpnej zmluvy oprávnene, Obchodník je povinný vrátiť platby (finančnú čiastku uhradenú Užívateľom za Tovar, vrátane nákladov za dodania Tvaru Užívateľovi), ktoré od Užívateľa prijal na základe Kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, a to bezhotovostne pripísaním na účet alebo poštovou poukážkou zaslanou na adresu Užívateľa (poštovou poukážkou len v prípade, keď bola platba uskutočnená v hotovosti alebo na dobierku), a to najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Obchodník má nárok na náhradu skutočne vynaložených nákladov, spojených s vrátením Tvaru, pokiaľ mu tieto náklady vznikli. Ak Užívateľ uhradil kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, je Obchodník povinný vrátiť kúpnu cenu na bankový účet Užívateľa, z ktorého bola úhrada kúpnej ceny prevedená. Ak Užívateľ uhradil kúpnu cenu platobnou kartou, Obchodník je povinný vrátiť kúpnu cenu Užívateľovi späť rovnakým spôsobom. V prípade, že Užívateľ od Obchodníka neobdrží vrátenú kúpnu cenu v lehote podľa tohto článku, je oprávnený postupovať podľa čl. 7 týchto Podmienok.
- 4.7. Obchodník je povinný vrátiť Užívateľovi s kúpnu cenou taktiež náklady vynaložené na dodanie Tvaru Užívateľovi (poštovné, dobierka). Obchodník však nie je povinný uhradiť Užívateľovi dodatočné náklady, ak si Užívateľ zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil Užívateľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Obchodníkom.
- 4.8. Náklady na vrátenie Tvaru Obchodníkovi (najmä poštovné za doručenie vráteného Tvaru Obchodníkovi) znáša Užívateľ. Užívateľ nie je oprávnený Tvar Obchodníkovi vracat' formou dobierky. Takto zaslaný Tvar nie je Obchodník povinný prevziať.
- 4.9. V prípade, že Užívateľ, odstúpi od Kúpnej zmluvy v zmysle týchto Podmienok a doručí Obchodníkovi Tvar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného Tvaru je znížená v dôsledku takeého zaobchádzania s Tvarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má Obchodník voči Užívateľovi nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy Tvaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. Obchodník má právo požadovať od Užívateľa preplatenie zníženia hodnoty Tvaru.
- 4.10. V prípade, že Užívateľ odstúpil od Kúpnej zmluvy neplatne v zmysle čl. 4.5 týchto Podmienok, Kúpna zmluva nezaniká, a Obchodník zašle Tvar späť Užívateľovi na náklady Užívateľa.
- 4.11. Obchodník je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy z dôvodov nespočívajúcich na jeho strane, ak nie je schopný riadne a včas dodať Tvar, ktorý je predmetom Kúpnej zmluvy. V prípade zmeny termínu predpokladaného dodania Tvaru, ktorý je predmetom Kúpnej zmluvy, je Obchodník povinný neodkladne informovať Užívateľa o zmene dostupnosti. V prípade, že Užívateľ neakceptuje nový termín dodania, je Obchodník oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy.

## **5. Dodanie Tvaru, uplatnenie nárokov z väd Tvaru, záruka za akosť, reklamácia**

### **5.1. Dodanie Tvaru**

- 5.1.1 Heureka umožňuje Užívateľom spracovanie Objednávok a ich odoslanie Obchodníkom v zmysle čl. 3.9. V prípade problémov s dodaním Tvaru, zárukou za akosť alebo problémov s reklamáciou je Užívateľ oprávnený obrátiť sa na Prevádzkovateľa, ktorý garantuje splnenie zákonných



povinností zo strany Obchodníkov. V prípade, že Obchodník poruší povinnosť dodať Tovar v súlade s Objednávkou, a nevráti Užívateľovi uhradenú kúpnu cenu, je Užívateľ oprávnený postupovať podľa čl. 7 týchto Podmienok.

- 5.1.2 Obchodník je povinný dodať tovar na miesto, ktoré je uvedené Užívateľom ako adresa dodania v Objednáвке.
- 5.1.3 Ak nie je dohodnuté inak, nebezpečenstvo škody na Tovare a jeho náhodnej skazy alebo náhodného zhoršenia Tovar prechádza na Užívateľa okamžikom, keď Obchodník odovzdal Tovar dopravcovi. Obchodník je povinný jasne a zrozumiteľne označiť zásielku adresovanú Užívateľovi, alebo Užívateľa neodkladne informovať o odoslaní zásielky formou e-mailu, inak nebezpečenstvo škody na Tovare prechádza na Užívateľa až okamihom, kedy Užívateľovi doručí dopravca Tovar.
- 5.1.4 Užívateľ je povinný prezrieť tovar bez zbytočného odkladu po jeho prevzatí a prípadné chyby reklamovať u Obchodníka bezodkladne po ich zistení.

## 5.2. Dodanie vadného Tovar, rozpor s Kúpnu zmluvou

- 5.2.1. V prípade, že na základe prehliadky Tovar Užívateľ zistí, že Tovar je vadný, alebo mu bol dodaný Tovar, ktorý nezodpovedá predmetu Kúpnej zmluvy čo do množstva, akosti a vyhotovení, je Užívateľ povinný neodkladne tieto skutočnosti Obchodníkovi oznámiť písomne alebo prostredníctvom e-mailu, uvedeného Obchodníkom v potvrdení Objednávky. V prípade, že Užívateľ neoznami vadu Tovar Obchodníkovi včas, zaniká jeho nárok na odstránenie väd Tovar.
- 5.2.2. V prípade, že sú vady Tovar podstatné t.j. také, ktoré majú vplyv na základnú funkčnosť Tovar, najmä ak je Tovar viditeľne alebo funkčne poškodený alebo chyba časť Tovar, ktorá je dôležitá pre jeho funkčnosť, má Užívateľ právo požadovať od Obchodníka dodanie nového alebo chýbajúceho Tovar alebo jeho časti, opravu, na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy. Zvolený nárok je Užívateľ povinný oznámiť Obchodníkovi pri oznámení väd Tovar.
- 5.2.3. V prípade, že sú vady Tovar nepodstatné t.j. také, ktoré nemajú vplyv na základnú funkčnosť Tovar, najmä drobné poškodenie Tovar nemajúce vplyv na funkčnosť, chýbajúca nepodstatná časť alebo vady čo sa týka množstva, má Užívateľ právo požadovať od Obchodníka odstránenie vady alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny. Zvolený nárok je Užívateľ povinný oznámiť Obchodníkovi pri oznámení väd Tovar.
- 5.2.4. V prípade, že Obchodník nárokom Užívateľa z väd Tovar nevyhoví, je Užívateľ oprávnený uplatniť nároky z Garancie podľa čl. 7. týchto Podmienok.

## 5.3. Záruka

- 5.3.1. Záručná doba tovaru odovzdaného Užívateľovi – spotrebiteľovi činí 24 mesiacov s výnimkou, že
  - zákon stanoví na určité druhy tovaru inú dĺžku záručnej doby, alebo
  - Obchodník alebo výrobca stanoví na určitý Tovar dlhšiu záručnú dobu.
- 5.3.2. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru Užívateľom. Doba trvania záruky je spravidla uvedená v záručnom liste, alebo v inom prehlásení Obchodníka; ak nie je k tovaru dodaný záručný list, uplatňuje Užívateľ práva z chýb na základe dokladu o kúpe tovaru (faktúry) vydaného Obchodníkom.
- 5.3.3. Záruka zaniká:
  - uplynutím záručnej doby;
  - porušením ochranných pečatí a nálepiek, ktoré zabraňujú neodborným zásahom do Tovar, pokiaľ sa tieto na Tovare nachádzajú;
  - neodbornou inštaláciou alebo iným uvedením do prevádzky, zaobchádzaním, obsluhou, manipuláciou alebo zanedbaním starostlivosti o Tovar, ktorá je uvedená v príslušajúcej dokumentácii, ibaže by pokyny v návodu k montáži a prevádzke boli nesprávne;
- 5.3.4. Záruka sa nevzťahuje na:

- opotrebenie Tovarů spôsobené jeho obvyklým používaním;
- vady vzniknuté nevhodným používaním Tovarů, ak viedlo k jeho poškodeniu;
- vady vzniknuté v dôsledku poškodenia Tovarů prírodnými živlami (napr. zásah bleskom, povodne) alebo v dôsledku elektrického prepätia v sieti;
- vady vzniknuté v dôsledku pôsobenia iných vonkajších udalostí, ku ktorým došlo po prechode nebezpečenstva škody na veci (čl. 5.1.3) na Užívateľa, ak neboli spôsobené samotným Obchodníkom.

5.3.5. Záruka za akosť Tovarů pre Užívateľa, ktorý nie je spotrebiteľom, sa spravuje zárukou poskytovanou výrobcom alebo distribútorom Tovarů. Dĺžku záručnej doby Tovarů pre Užívateľa, ktorý nie je spotrebiteľom, uvedie na vyžiadanie Obchodník. Ak distribútor alebo výrobca poskytuje záruku za akosť Užívateľovi, ktorý nie je spotrebiteľom, použijú sa čl. 5.3. primerane.

#### 5.4. Reklamácia

5.4.1. Reklamáciu je Užívateľ oprávnený uplatniť u Obchodníka, alebo v autorizovanom servisnom stredisku výrobcu Tovarů. Reklamáciu je možné uplatniť osobným odovzdaním Tovarů, alebo jeho zaslaním do miesta uplatnenia reklamácie, a to vždy s podrobným popisom vady, dokladmi o kúpe Tovarů, prípadne záručným listom.

5.4.2. Lehota na vybavenie reklamácie uplatnenej Užívateľom, ktorý je spotrebiteľom, je 30 dní, ak zákon neustanoví inak. Táto lehota sa nevzťahuje na reklamácie uplatnené Užívateľom, ktorý nie je spotrebiteľom. Osoba, vybavujúca reklamáciu, vydá Užívateľovi doklad o podrobnostiach reklamácie a o spôsobe jej vybavenia.

5.4.3. V prípade reklamácie z dôvodu neodstrániteľných väd má Užívateľ nárok na výmenu Tovarů alebo na odstúpenie od zmluvy. Posúdenie charakteru vady pre tento účel leží na výrobcovi, distribútorovi alebo ich servisnom stredisku. V prípade reklamácie z dôvodu odstrániteľnej vady má Užívateľ nárok na opravu Tovarů.

5.4.4. V prípade neoprávnenej reklamácie (vada vznikla nesprávnym použitím alebo chybnou manipuláciou a pod.), vzniká autorizovanému servisu resp. Obchodníkovi nárok na náhradu nákladov vzniknutých najmä v súvislosti s nájdením vady, vyhľadáním potrebných údajov, testovaním a prepravou neoprávnené reklamovaného Tovarů atď. Užívateľ je povinný tieto náklady na výzvu Obchodníka alebo prevádzkovateľa autorizovaného servisu bez zbytočného odkladu uhradiť, najneskôr však do 14 dní od ukončenia reklamačného konania.

### 6. Zodpovednosť Prevádzkovateľa a Obchodníka

6.1. Prevádzkovateľ je sprostredkovateľom uzatvorenia Kúpnej zmluvy, pričom zodpovedá za:

- 6.1.1. priradenie obsahu Košíku a odoslanie Objednávky jednotlivým Objednávateľom;
- 6.1.2. identifikáciu Obchodníka v systéme.

6.2. Obchodník zodpovedá za:

- 6.2.1. súlad dát odoslaných na zobrazenie na Heureka s tovarom, ktorý je predmetom Ponuky;
- 6.2.2. súlad informácií, tvoriacich súčasť Ponuky, s právnymi predpismi (najmä s autorskoprávnou ochranou použitých fotografií, práva na použitie ochranných známok a iných označení);
- 6.2.3. úplnosť informácií, tvoriacich súčasť Ponuky, najmä za splnenie požiadaviek vyplývajúcich z predpisov na ochranu spotrebiteľa i za zvláštne právne predpisy regulujúce príslušnú kategóriu tovarů (napr. doplnky stravy);
- 6.2.4. včasné potvrdenie Objednávky a uzavretie Kúpnej zmluvy;

- 6.2.5. včasné odoslanie tovaru Užívateľovi, v súlade s informáciou o dostupnosti tovaru uvedenou v Ponuke;
  - 6.2.6. súlad odoslaného tovaru s Ponukou a Objednávkou;
  - 6.2.7. vybavenie uplatnených nárokov z chýb tovaru a z reklamácií;
  - 6.2.8. dodržiavanie zákazu používania osobných údajov a e-mailovej adresy Užívateľa, prenesených zo strany Prevádzkovateľa, na iný účel než pre účel vybavenie Objednávky a plnenie povinností z kúpnej zmluvy, v zmysle čl. 7.3.3. OP Košík.
- 6.3. Prevádzkovateľ nezodpovedá hlavne za:
- 6.3.1. súlad Ponuky s právnymi predpismi (porušenie autorských práv tretích osôb k fotografiám, umiestňovaných v rámci Ponúk na stránky nákupnej galérie, porušenie právnych predpisov na ochranu osobnosti, ochranu spotrebiteľa, ochranu proti nekalej súťaži alebo ochranu priemyselného vlastníctva Obchodníkom);
  - 6.3.2. súlad Ponúk so skutočne dodaným tovarom;
  - 6.3.3. včasné dodanie tovaru Obchodníkom vo vzťahu k informácii o dostupnosti tovaru uvedenej v Ponuke;
  - 6.3.4. súlad tovaru s Kúpnuou zmluvou;
  - 6.3.5. vyriešenie nárokov z chýb tovaru alebo reklamácií Obchodníkom alebo servisným strediskom;
  - 6.3.6. škodu vzniknutú Užívateľom alebo tretím osobám v dôsledku omeškania Obchodníka s dodaním tovaru, alebo v dôsledku používania tovaru;
  - 6.3.7. nesprávny alebo nevhodný výber tovaru Užívateľom;
  - 6.3.8. nedostupnosť spôsobenú poskytovateľom internetového pripojenia Užívateľa a Obchodníka;
  - 6.3.9. dostupnosť Portálu.
- 6.4. Porušením povinností Obchodníka v prípadoch podľa čl. 6.2 a 6.3 nie je dotknutá Garancia Prevádzkovateľa podľa čl. 7 týchto Podmienok.

## **7. Garancia náhrady kúpnej ceny**

- 7.1. Prevádzkovateľ poskytuje Užívateľovi Garanciu, tzn. zaväzuje sa vyplatiť Užívateľovi náhradu kúpnej ceny, za predpokladu splnenia podmienok na výplatu náhrady kúpnej ceny, ako sú uvedené nižšie v týchto Podmienkach. Garancia sa vzťahuje iba na tovar zakúpený
- 7.1.1. na základe Kúpnej zmluvy podľa čl. 3.9. týchto Podmienok (tj. Kúpne zmluvy uzatvorené v režime Nákupného košíka).
- 7.2. Garancia náhrady kúpnej ceny sa vzťahuje na ktorýkoľvek z nasledujúcich prípadov:
- 7.2.1. Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom, odstúpil od Kúpnej zmluvy podľa čl. 4.3. týchto Podmienok, a Obchodník Užívateľovi nevrátil kúpnu cenu v lehote 30 dní od doručenia odstúpenia;
  - 7.2.2. Užívateľ na základe riadne uzavretej Kúpnej zmluvy dostal tovar, ktorý je odlišný od tovaru podľa Objednávky, a Obchodník v lehote 30 dní od okamihu písomného vytknutia tejto skutočnosti Užívateľom nedodá tovar, ktorý je v súlade s Objednávkou, ani Užívateľovi nevráti kúpnu cenu;
  - 7.2.3. Užívateľ na základe riadne uzavretej Kúpnej zmluvy nedostal tovar, ktorý je predmetom Kúpnej zmluvy, a Obchodník tovar nedodal ani v lehote 30 dní od okamihu, kedy bol Užívateľom na dodanie tovaru vyzvaný, ani Užívateľovi nevrátil kúpnu cenu;
  - 7.2.4. Užívateľ oprávnené a riadne uplatnil nároky zo záruky za akosť tovaru a Obchodník tomuto oprávnené uplatnenému nároku nevyhovел, podľa povahy reklamovanej chyby neodstránil chyby tovaru, nevymenil tovar ani Užívateľovi nevrátil kúpnu cenu.

- 7.3. Vznik nároku na náhradu kúpnej ceny Prevádzkovateľom je podmienený nasledovne, pričom musia byť splnené zároveň všetky ďalšie uvedené podmienky:
- 7.3.1. Užívateľ sa nachádza v niektorej zo situácií podľa čl. 7.2.1 až 7.2.4;
  - 7.3.2. Užívateľ podal na Obchodníka trestné oznámenie, popr. sa obrátil na správny orgán príslušný na prerokovanie priestupku alebo správneho deliktu a doručil Prevádzkovateľovi kópiu príslušného trestného oznámenia alebo kópiu iného podania, vždy označenú pečiatkou alebo obdobným spôsobom dokladajúcim prijatie trestného oznámenia či iného podania príslušným orgánom;
  - 7.3.3. Užívateľ u Prevádzkovateľa uplatnil nárok na náhradu kúpnej ceny prostredníctvom svojho používateľského profilu na Heureka (nutnosť vyplniť a odoslať príslušný formulár), a ďalej preukázal splnenie niektorej z podmienok podľa čl. 7.2.1 až 7.2.4 hlavne doručením súvisiacej elektronickej alebo listinnej dokumentácie Prevádzkovateľovi;
  - 7.3.4. Užívateľ pred prijatím náhrady kúpnej ceny od Prevádzkovateľa nedostal podobnú náhradu z iného titulu (z iného právneho dôvodu) alebo od iného subjektu.
  - 7.3.5. Na výzvu Prevádzkovateľa je Užívateľ povinný mu poskytnúť resp. doplniť všetky informácie vzťahujúce sa k Objednávke a uplatneniu nárokov Užívateľa. Ďalej je Užívateľ povinný informovať ho bez zbytočného odkladu o všetkých nových skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na posúdenie nároku Užívateľa na plnenie z Garancie; článok 7.5 nie je týmto ustanovením dotknutý.
- 7.4. V prípade splnenia podmienok podľa čl. 7.2 a 7.3 týchto Podmienok je Prevádzkovateľ povinný nahradiť Užívateľovi uhradenú kúpnu cenu, a to do 30 dní od okamihu vzniku nároku na túto náhradu Užívateľom, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet Užívateľa.
- 7.5. Výška náhrady kúpnej ceny uhradenej ktorúkoľvek on-line platobnou metódou v rámci PayU vrátane platieb platobnou kartou nie je obmedzená. Výška náhrady kúpnej ceny uhradenej iným spôsobom je obmedzená maximálnou čiastkou 10.000, - Sk z jednej Kúpnej zmluvy, maximálne však môže činiť sumu 20.000, - Sk na jedného Užívateľa za kalendárny rok.
- 7.6. V prípade, že Užívateľ v období medzi oprávneným uplatnením nároku na náhradu kúpnej ceny a prijatím náhrady kúpnej ceny dostane vrátenú kúpnu cenu od Obchodníka, alebo od iného subjektu, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Prevádzkovateľa a prípadne prijatú náhradu Prevádzkovateľovi bezodkladne vrátiť späť na bankový účet Prevádzkovateľa, z ktorého bola náhrada zaslaná. To isté platí v prípade, že Užívateľ neodstúpil od kúpnej zmluvy a po uplatnení nároku na náhradu kúpnej ceny u Prevádzkovateľa dostal od Obchodníka tovar v súlade s Objednávkou.
- 7.7. Bez ohľadu na vyššie uvedené nevzniká Užívateľovi nárok na náhradu kúpnej ceny z titulu Garancie, pokiaľ Užívateľ uplatnil nárok na náhradu kúpnej ceny v období 30 dní pred dňom, kedy bol na majetok príslušného Obchodníka vyhlásený konkurz v zmysle zákona č. 7/2005 z.z. o konkurze a reštrukturalizácii. Toto ustanovenie sa však nepoužije na prípady, kedy bude návrh na vyhlásenie konkurzu na príslušného Obchodníka konkurzným súdom odmietnutý alebo vzatý späť samotným navrhovateľom.

## **8. Práva a povinnosti Užívateľa, pravidla vkladania príspevkov**

- 8.1. Využívanie Heureky je pre Užívateľov zdarma.
- 8.2. Užívateľ je oprávnený informovať Prevádzkovateľa o prípadoch, kedy mu Tovar nebol Obchodníkom doručený včas, alebo sa dodaný Tovar nachádzal v akomkoľvek rozpore s Kúpnu zmluvou, bez ohľadu

na to, či sa jedná o Kúpnu zmluvu uzavretú v režime Nákupného košíku podľa čl. 3.9, alebo o Kúpnu zmluvu uzavretú priamo na stránkach E-shopu Obchodníka podľa čl. 3.5. až 3.8. týchto Podmienok.

8.3. Užívateľ nie je oprávnený používať akékoľvek prostriedky, neposkytované samotným Prevádzkovateľom, na ovplyvnenie výsledkov vyhľadávania Ponúk na Portáli alebo iných funkcií Portálu, a tieto prostriedky ponúkať alebo poskytovať iným osobám. Užívateľ najmä nie je oprávnený zasahovať do zdrojového kódu Portálu, implementovať do systému Portálu software ovplyvňujúci výsledky vyhľadávania alebo zasahujúci do iných funkcií Portálu, a tento software ponúkať ostatným Užívateľom, Obchodníkom alebo tretím osobám. V prípade porušenia tohto zákazu je Prevádzkovateľ oprávnený zrušiť užívateľský účet daného Užívateľa, zablokovať IP adresu Užívateľa alebo zrušiť registráciu Obchodníka, ktorý daný prostriedok na ovplyvnenie funkcií Portálu použije.

#### 8.4. Pravidla vkladania užívateľských recenzií

8.4.1. Užívateľ je oprávnený prostredníctvom rozhrania Heureka vkladať k jednotlivým výrobkom používateľské recenzie a príspevky v poradniach a hodnotenia k jednotlivým Obchodníkom (dohromady „Príspevky“). Užívateľské Príspevky vyjadrujú názory iba ich autorov a nevyjadrujú názory Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ nezodpovedá za pravdivosť informácií prezentovaných v Príspevkoch a za súlad týchto informácií s právnymi predpismi. Obzvlášť anonymné Príspevky by mali Užívateľa prijímať ako subjektívny názor, ktorý sám o sebe nemusí poskytovať úplnú a pravdivú informáciu o kvalite tovaru, E-shopov alebo Obchodníkov.

8.4.2. Prevádzkovateľ je oprávnený odstrániť akýkoľvek Príspevok bez uvedenia dôvodu, a to najmä taký príspevok, ktorý je v rozpore s právnymi predpismi, dobrými mravmi, nesúvisí s témou, alebo ktorý je schopný akokoľvek poškodiť Prevádzkovateľa, Obchodníkov alebo iných Užívateľov. O odstránení príspevkov nie je Prevádzkovateľ povinný Užívateľa informovať alebo mu uviesť dôvody odstránenia.

8.4.3. Vkladanie Príspevkov je bezplatné a Užívateľom za to nenáleží žiadna odmena. Vložením Príspevku dáva Užívateľ Prevádzkovateľovi súhlas na použitie Príspevku v rámci nákupnej galérie vo forme sprístupnenia tretím osobám, reprodukcii a úprave Príspevku, a to bez rozdielu, či ide o autorské dielo v zmysle zák. č. 618/2003 Z.z., autorského zákona, alebo nie. Prevádzkovateľ je oprávnený udeliť tretej osobe právo na použitie Príspevkov (ako výhradné alebo nevýhradné).

8.4.4. Užívateľ je povinný zdržať sa pri vkladaní Príspevkov uvádzania informácií vzbudzujúcich u ostatných Užívateľov alebo Obchodníkov dojem, že dané informácie uvádza Prevádzkovateľ alebo osoba ním poverená.

8.4.5. Pravidlá zodpovednosti Prevádzkovateľa za obsah Príspevkov a ich odstraňovanie stanovujú Pravidlá zodpovednosti za obsah príspevkov a recenzií.

#### 8.5. Ochrana osobných údajov, zasielanie obchodných oznámení

8.5.1. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa pri spracovávaní osobných údajov Užívateľov a Obchodníkov a pravidiel zasielania obchodných oznámení Užívateľom sa riadia zvláštnymi podmienkami „Ochrana súkromia na portáli Heureka.sk“. Vzhľadom na umiestnenie sídla Prevádzkovateľa a aj na umiestnenie infraštruktúry používanej na prevádzku portálu Heureka.sk vrátane všetkých prostriedkov používaných na spracovávanie osobných údajov v Českej republike sa povinnosti Prevádzkovateľa v oblasti spracúvania osobných údajov Užívateľov riadia českými právnymi predpismi, hlavne zákonom č. 101/2000 Sb. o ochrane osobných údajov.

### 9. Alternatívne riešenie sporov

## 9.1. Spory Užívateľa a Obchodníka so sídlom v Slovenskej republike

- 9.1.1. Užívateľ - spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu v prípade, že nebol spokojný so spôsobom, ktorým Obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva. Ak Obchodník na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Užívateľ – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby v zmysle § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a to napr. Slovenská obchodná inšpekcia, pričom Užívateľ – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. E-mailový kontakt na Prevádzkovateľa je [info@heureka.sk](mailto:info@heureka.sk). Užívateľ – spotrebiteľ pri podaní návrhu postupuje v zmysle §12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi Užívateľom - spotrebiteľom a Obchodníkom - predávajúcim, vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy resp. súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou. Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva alternatívnym riešením sporov, musí presahovať sumu 20 eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže požadovať od Užívateľa - spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu najviac sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty a to najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.
- 9.1.2. Užívatelia - spotrebiteľia sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Užívateľ - spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Užívateľ - spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Užívateľ - spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

## 9.2. Spory Užívateľa a Obchodníka so sídlom v Českej republike

- 9.2.1. V prípade vzniku sporu medzi Užívateľom, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 419 českého občianskeho zákonníka, a Obchodníkom, vyplývajúceho z uzavretej Kúpnej zmluvy, je Užívateľ oprávnený podať návrh na mimosúdne riešenie sporu Českej obchodnej inšpekcii za účelom uzavretia dohody s Obchodníkom, prostredníctvom kontaktných údajov dostupných na internetových stránkach [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Podanie návrhu a následná účasť pri mimosúdnom riešení sporu je pre Užívateľa bezplatná, pričom všetky prípadné náklady vzniknuté v súvislosti s mimosúdnyim riešením sporu nesie každá strana samostatne. Pre Užívateľa je voľba mimosúdneho riešenia sporu dobrovoľná.
- 9.2.2. Mimosúdne riešenie sporu sa riadi § 20d a nasl. zák. č. 634/1992 Sb. o ochrane spotrebiteľa. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia musí obsahovať náležitosti podľa § 20n zák. o ochrane spotrebiteľa. Návrh na mimosúdne riešenie sporu je možné podať najneskôr do jedného roku odo dňa kedy Užívateľ uplatnil prvýkrát u Obchodníka svoj nárok, ktorý je predmetom sporu (napr. od okamihu uplatnenia prvej reklamácie Tovar alebo od okamihu doručenia žiadosti o vrátenia kúpnej ceny po platnom odstúpení od Kúpnej zmluvy v prípade omeškania Obchodníka s jej vrátením).
- 9.2.3. Užívatelia, ktorí majú bydlisko v inom členskom štáte EU, v Nórsku alebo Islande, sú oprávnení podať návrh k mimosúdnu riešeniu svojho sporu s Obchodníkom prostredníctvom Európskeho spotrebiteľského centra v štáte ich bydliska; zoznam príslušných spotrebiteľských centier je dostupný na stránkach Európskej komisie pod

[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm).

### 9.3. Spory Užívateľa a Prevádzkovateľa

- 9.3.1. V prípade vzniku sporu medzi Užívateľom – spotrebiteľom a Prevádzkovateľom, vyplývajúceho z užívania Portálu, má Užívateľ rovnaké možnosti mimosúdneho riešenia sporu ako v prípade sporov s Obchodníkmi so sídlom v Českej republike podľa čl. 9.2.
- 9.3.2. Možnosť podania návrhu na mimosúdne riešenie sporu s Prevádzkovateľom sa vzťahuje výhradne na spory týkajúce sa služieb Portálu, poskytovaných Prevádzkovateľom, teda nie na vzájomné spory medzi Užívateľom a Obchodníkmi vyplývajúce z Kúpnych zmlúv uzavretých prostredníctvom Portálu; mimosúdne môže byť riešený aj taký spor, pokiaľ je Užívateľ voči Obchodníkovi v postavení spotrebiteľa, avšak bez účasti Prevádzkovateľa (pozri čl. 9.1. a 9.2.)

## 10. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Tieto Podmienky sú platné a účinné dňom 1.2.2016.
- 10.2. Prevádzkovateľ je oprávnený tieto Podmienky v primeranom rozsahu jednostranne zmeniť, najmä z dôvodu zmien právnych predpisov, technologických zmien ovplyvňujúcich napr. Komunikáciu Prevádzkovateľa s Užívateľovi alebo Obchodníkom, možnosti a spôsoby uzatvárania Kúpnych zmlúv, ale aj z dôvodu rozšírenia alebo zmien služieb poskytovaných Prevádzkovateľom. Nová verzia podmienok sa však v žiadnom prípade nepoužije na Objednávky, ktoré boli odoslané ešte za účinnosti predchádzajúcej (staršia) verzia podmienok. Tieto Objednávky sa riadia predchádzajúcim znením Podmienok.
- 10.3. Pokiaľ Prevádzkovateľ realizuje zmeny Podmienok, je povinný to oznámiť Užívateľom a Obchodníkom aspoň 14 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti novej verzie Podmienok vo forme e-mailu zaslaného na ich aktuálne e-mailové adresy. Súčasťou oznámenia bude aj znenie Podmienok vo formáte .pdf, popr. v inom formáte umožňujúcemu zobrazenie textovej podoby Podmienok a ich prípadnú jednoduchú archiváciu. Užívateľ je oprávnený zmeny Podmienok odmietnuť, a to písomne listom zaslaným na adresu Prevádzkovateľa, alebo vo forme e-mailu zaslaného na kontaktnú adresu Prevádzkovateľa. Neodmietne Ak Užívateľ zmeny Podmienok, má sa za to, že nové znenie (novú verziu) Podmienok akceptoval odoslaním prvej Objednávky alebo prvým prihlásením k svojmu používateľskému účtu; to platí iba vtedy, ak bola Užívateľovi nová verzia podmienok včas zaslaná.
- 10.4. Pokiaľ Užívateľ alebo Obchodník Prevádzkovateľovi spôsobom podľa čl. 10.3. oznámi, že nové zmeny Podmienok neakceptoval, uplatní sa na všetky právne vzťahy, do tej doby vzniknuté medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom či Obchodníkom pôvodné znenie Podmienok. Prevádzkovateľ je v takom prípade oprávnený ukončiť registráciu Užívateľa na Portálu, alebo vypovedať zmluvu o užívaní Portálu, uzavretú medzi Prevádzkovateľom a Obchodníkom registráciu Obchodníka podľa čl. 2.2. Podmienok.
- 10.5. Vzťah medzi Prevádzkovateľom a Užívateľom sa riadi týmito Podmienkami a právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Z.z., Občianskym zákonníkom, zákonom č. 513/1991 Z.z., Obchodným zákonníkom, zákonom 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.

- 10.6. V prípade, že by bolo niektoré ustanovenie týchto Podmienok z akýchkoľvek dôvodov neplatné, nespôsobuje táto skutočnosť neplatnosť alebo neúčinnosť ostatných častí Obchodných podmienok.
- 10.7. Pre účely akejkoľvek komunikácie s Prevádzkovateľom je Užívateľ povinný použiť kontaktné údaje, uvedené na stránke <http://info.heureka.sk/kontakt/> .

---

### VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

[vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy]  
podľa zákona č. 102/2014 Z.z.

Komu: (adresa a sídlo obchodníka)

Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby\*:

Dátum objednania/dátum prijatia\*:

Meno a priezvisko spotrebiteľ'a/spotrebiteľ'ov\*:

Adresa spotrebiteľ'a/spotrebiteľ'ov\*:

Podpis spotrebiteľ'a/spotrebiteľ'ov\* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe):

\*Nehodiace sa prečiarnite