

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti De France s.r.o.

I.

Úvodné ustanovenia

1. Predávajúcim a prevádzkovateľom webovej stránky www.defrance.vip je spoločnosť De France s.r.o., so sídlom: Budovateľská 34, 080 01 Prešov, IČO : 51 218 658, DIČ : 2120631700, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, odd.: Sro, vložka č.: 35495/P (ďalej len „predávajúci“). Adresa elektronickej pošty predávajúceho je: info@defrance.vip. Telefónne číslo predávajúceho: +421232600290. Tieto údaje môžu byť kedykoľvek pozmenené alebo aktualizované zverejnením na webovej stránke www.defrance.vip.

2. Predmetom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) je vymedzenie práv a povinností zmluvných strán vyplývajúcich z kúpnej zmluvy v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a poskytnutie informácií v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a iných relevantných právnych predpisov. Tieto VOP sú nedeliteľnou súčasťou kúpnych zmlúv uzatváraných medzi predávajúcim a zákazníkom. V prípade rozporu ustanovení týchto VOP a dojednaní uvedených v kúpnej zmluve, ktorej sú súčasťou, majú prednosť ustanovenia uvedené v kúpnej zmluve.

3. Tieto obchodné podmienky sú vypracované v súlade so:

- zákonom č. 40/1964 Z. z., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
- zákonom č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov,
- zákonom č. 102/2014 Z. z., o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- zákonom č. 128/2002 Z. z., o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- zákonom č. 391/2015 Z. z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších právnych predpisov

4. Kupujúcim je fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje tovar a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ (ďalej len „zákazník“).

5. Tovarom sa rozumejú produkty / výrobky nachádzajúce sa v aktuálnej ponuke predávajúceho zverejnené na jeho webovom sídle: www.defrance.vip.

6. Zákazníkom spotrebiteľom sa v zmysle § 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

7. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

8. Zmluvou uzatvorenou na diaľku je zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

9. Právne vzťahy medzi predávajúcim a zákazníkom spotrebiteľom výslovne neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona o ochrane spotrebiteľa, 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 v znení neskorších právnych predpisov, ako aj inými súvisiacimi predpismi.

10. Zákazníkom podnikateľom sa v zmysle § 2 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) rozumie osoba zapísaná v obchodnom registri, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia alebo ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov; fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

11. Orgánom dozoru je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj

Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1

Odbor výkonu dozoru a Právny odbor

tel. č. 051/772 15 97, fax. č. 051/772 15 96

<https://www.soi.sk>

12. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a zákazník 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.

II.

Kúpa tovaru

1. Kúpa tovaru sa realizuje formou telefonického komunikácie medzi predávajúcim a zákazníkom s tým, že objednávka zákazníka a všetky podmienky kúpy musia byť odsúhlasené zmluvnými stranami a v súlade s týmito VOP, inak zmluvný vzťah nevznikne.

2. Predávajúci je povinný na začiatku každého rozhovoru oznámiť zákazníkovi identifikačné údaje predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej sa hovor uskutočňuje, v súlade s ustanovením § 3 ods. 1 písm. b) 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, obchodný zámer telefonického komunikácie, a ak ide o odplatnú zmluvu, aj informácia o povinnosti zaplatiť za tovar alebo službu alebo uhradiť iné náklady a poplatky. Uvedená povinnosť sa vzťahuje na predávajúceho aj v prípade zmeny zmluvy uzatvorenej so zákazníkom.

3. Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky zákazníka, pred objednávkou zákazníka, jasne a zrozumiteľne a spôsobom podľa ustanovenia § 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, alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, oznámiť zákazníkovi:

- hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,
- obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,
- telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt zákazníka s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,

- adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže zákazník uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet,
- celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje zákazníka o celkovej cene za zúčtovacie obdobie, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,
- cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifou,
- platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov zákazníka,
- informáciu o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, a zároveň poskytne zákazníkovi formulár na odstúpenie od zmluvy,
- informáciu o tom, že ak zákazník odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 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, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- informáciu o prípadnej povinnosti zákazníka uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5 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, ak zákazník odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6,
- informáciu o tom, že zákazník nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých zákazník stráca právo na odstúpenie od zmluvy,

- poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
- informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis, ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných zákazníkom po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje,
- informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy,
- informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov zákazníka vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre zákazníka taký záväzok,
- informáciu o povinnosti zákazníka zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre zákazníka taký záväzok,
- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov.

4. Okamih uzatvorenia zmluvy, ktorej náležitosti boli medzi predávajúcim a zákazníkom dohodnuté počas telefonického rozhovoru nastáva okamihom, keď zákazník jasným a nezameniteľným spôsobom vyjadří predávajúcemu súhlas s dohodnutými zmluvnými podmienkami.

5. Potvrdenie o uzatvorení zmluvy obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre zákazníka, údaje o predávajúcom

6. Ak je objednávka odsúhlasená predávajúcim postupom podľa VOP, predávajúci dodá objednaný tovar v dodacej lehote podľa týchto VOP.

7. Zákazník má právo záväznú objednávku zrušiť (stornovať) bez udania dôvodu kedykoľvek pred expedíciou tovaru. Stornovať objednávku je možné prostredníctvom e-mailu na adrese: info@defrance.vip alebo telefonicky. Zrušenie objednávky potvrdí predávajúci telefonicky alebo emailom bez zbytočného odkladu.

8. Zákazník je oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy v období od uzatvorenia zmluvy až do doručenia tovaru. Možnosti odstúpenia zákazníka po prevzatí tovaru sú uvedené v čl. V. týchto

VOP a v právnych predpisoch Slovenskej republiky. Prílohou týchto VOP je aj Poučenie zákazníka o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, ako aj Vzorový formulár pre zákazníka na odstúpenie od zmluvy.

9. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:

- v prípade objednávky na dobierku, objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť,
- tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, Predávajúci bude okamžite kontaktovať zákazníka za účelom dohody o ďalšom postupe.

10. Predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých tovarov. V prípade nedostupnosti tovaru bude táto skutočnosť zákazníkovi oznámená.

III.

Kúpna cena, platobné a dodacie podmienky

1. Zákazník berie na vedomie, že predávajúci predáva tovar za odplatu a v prípade objednávky sa zákazník zaväzuje uhradiť dohodnutú kúpnu cenu tovaru a náklady na dodanie tovaru - poštovné. Tieto náklady mu budú účtované súčasne s kúpnu cenu tovaru. Zákazník je upozorňovaný, že informácie o nákladoch na dodanie tovaru – poštovné sú jednoznačne uvedené v procese objednania tovaru a závisia od výberu dopravcu/doručovacej služby/spôsobu doručenia.

2. Všetky ceny za tovar a všetky poplatky sú uvádzané sú uvedené v mene Euro vrátane DPH ktoré musí spotrebiteľ pre získanie tovaru zaplatiť. Všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom tovare nie je uvedené inak. Bežná cena znamená cenu tovaru, za ktorú predmetný tovar predávajúci ponúka bez zohľadnenia celkových možných bonusov, marketingových kampaní na podporu predaja a iných zľavových akcií.

3. Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne upraviť (zvýšiť / znížiť) ceny tovarov uvedené na webovom sídle predávajúceho: www.defrance.vip s tým, že nové ceny tovarov sú pre zákazníka platné dňom ich uverejnenia na webovom sídle predávajúceho: www.defrance.vip. Takáto úprava ceny sa nevzťahuje na tovar už zákazníkom objednaný.

4. Zákazník je povinný zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu tovaru dohodnutú formou dobierky v mieste dodania tovaru, alebo dobierkou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej poštové služby.

5. Predávajúci odošle zákazníkovi zakúpený tovar najneskôr do 24 hod. odo dňa objednávky.

Predávajúci sa zaväzuje dodať zákazníkovi tovar určený podľa druhu, kvality a v množstve podľa

objednávky / kúpnej zmluvy uzatvorenej so zákazníkom, za podmienok dohodnutých v kúpnej zmluve a v súlade s týmto VOP, so všetkými dokladmi potrebnými k prevádzke a užívaniu tovaru v štátnom jazyku, ako aj daňovými dokladmi vzťahujúcimi sa k tovaru.

6. Predávajúci si vyhradzuje právo predĺžiť dodaciu lehotu v prípade vybraných tovarov.

Predávajúci si vyhradzuje právo meniť lehoty dodania tovaru v prípade dodatočných požiadaviek zákazníka, ak tieto budú akceptované zo strany predávajúceho.

7. Ak predávajúci nemôže objednaný tovar zákazníkovi dodať, je povinný o tom bezodkladne informovať zákazníka a najneskôr do 14 dní vrátiť zákazníkovi zaplatenú kúpnu cenu za tovar alebo preddavok, ak sa zmluvné dojednania neurčujú inak. Predávajúci je povinný poskytnúť zákazníkovi možnosť dodania náhradného tovaru, pričom zákazník má právo odmietnuť možnosť dodania náhradného tovaru a odstúpiť od objednávky uvedeného tovaru.

8. Miestom dodania tovaru je adresa uvedená zákazníkom ako miesto dodania tovaru. Dodanie tovaru je uskutočnené odovzdaním tovaru zákazníkovi (alebo zákazníkom splnomocnenej osobe na prevzatie tovaru) resp. odovzdaním tovaru prvému doručovateľovi na prepravu.. Za týmto účelom je nevyhnutné, aby zákazník uviedol predávajúcemu správne svoje identifikačné údaje a údaje pre dodanie tovaru v rozsahu nevyhnutnom na dodanie tovaru. Predávajúci nezodpovedá za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú udaním nesprávnych údajov zákazníkom.

9. Predávajúci je povinný zabalíť tovar na prepravu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu; dodať zákazníkovi objednaný tovar do miesta určenia riadne a včas; dodať zákazníkovi najneskôr spolu s tovarom všetky doklady potrebné na riadne prevzatie a užívanie tovaru v súlade s relevantnými právnymi predpismi.

10. Zákazník má právo na dodane tovaru predávajúcim riadne a včas . Zároveň je povinný včas prevziať tovar v mieste určenia, zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v lehote splatnosti, vrátane nákladov na doručenie tovaru, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli, že náklady na doručenie tovaru znáša predávajúci a potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

11. V prípade, ak si zákazník neprevezme tovar v termíne dodania, resp., v dodatočnej lehote stanovenej doručovateľom, zodpovedá za škodu, ktorá vznikla predávajúcemu alebo doručovateľovi tovaru v dôsledku neúspešného dodania tovaru zákazníkovi. Náklady opätovného dodania tovaru zákazníkovi znáša zákazník.

12. Pri prevzatí tovaru je zákazník povinný skontrolovať zásielku, či nebol poškodený obal zásielky a

či bola dodaná zásielka kompletne, najmä počet balíkov /zásielok. V prípade doručenia neúplnej alebo poškodenej zásielky je zákazník povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámiť predávajúcemu mailom alebo telefonicky a zároveň o uvedenej skutočnosti spísať s doručovateľom tovaru záznam, a tento bez zbytočného odkladu doručiť predávajúcemu mailom na adrese: info@defrance.vip, alebo poštou na adresu predávajúceho uvedenú v čl. I týchto VOP. Ak zákazník nevznesie námietky k neúplnej alebo poškodenej zásielke a nedoručeniu dokladov dodávaných s tovarom pri dodaní tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov sa predpokladá, že tovar bol zákazníkovi dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak. Všetky neskôr oznámené vady a poškodenia, resp. reklamácie dodaného množstva a kvality tovaru zistiteľné pri prevzatí tovaru nebudú zo strany predávajúceho akceptované

13. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na zákazníka až okamihom úplného prevzatia tovaru a zaplata kúpnej ceny za dodaný tovar. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na zákazníka okamihom dodania tovaru zákazníkovi.

14. V prípade znemožnenia či sťaženia doručenia tovaru zavinením tretích osôb (štrajky prepravcov, zásahy orgánov colnej správy a iné) alebo v prípade výskytu okolností objektívnej povahy znemožňujúcich doručenie tovaru („vyššia moc“ - prírodné katastrofy, vojnový stav, politické a ekonomické rozhodnutia a pod.) sa dodacia lehota automaticky predlžuje o dobu takéhoto znemožnenia či sťaženia. V takomto prípade sa nároky zákazníka na náhradu škody v dôsledku omeškania predávajúceho s plnením záväzkov podľa kúpnej zmluvy a týchto VOP vylučujú.

15. Dodanie tovaru na územie členských štátov Európskej únie, príp. iných štátov sa uskutočňuje na základe predchádzajúceho súhlasu a vzájomného písomného odsúhlasenia si ceny za poštovné a balné a príp. ďalších dodacích podmienok medzi zákazníkom a predávajúcim.

IV.

Zodpovednosť za vady, záručná doba a reklamácie tovaru

1. Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na zákazníka predávajúceho, ktorý nie je spotrebiteľ a/alebo na osoby, nakupujúce tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; V takomto prípade sa zodpovednosť za vady tovaru riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky týkajúcimi spotrebiteľského práva, najmä zákonom 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 v platnom znení, zákonom č. 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 a Občianskym zákonníkom.

2. Predávajúci zodpovedá iba za tie vady tovaru, ktoré má tovar v čase jeho dodania zákazníkovi a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru zákazníkom v záručnej dobe. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré tieto boli spôsobené zákazníkom alebo tretími osobami.

3. Zákazník je povinný bez zbytočného odkladu vady dodaného tovaru písomne oznámiť predávajúcemu. Písomné oznámenie je možné doručiť emailom na adresu predávajúceho: info@defrance.vip, alebo poštou na adresu predávajúceho uvedenú v čl. I týchto VOP.

4. Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov predávajúci poskytuje na dodaný tovar záruku v trvaní 24 mesiacov, ak právne predpisy Slovenskej republiky neustanovujú kratšiu alebo dlhšiu dobu pre určité druhy tovarov. Záruka za tovar začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom. Zákazník má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, je v záručnej dobe a bol kúpený u predávajúceho.

5. Záruka sa nevzťahuje na vady a poškodenia na tovare:

- ak vznikli v súvislosti s bežným opotrebením,
- ak boli na tovare vykonané zásahy, úpravy resp. opravy bez účasti predávajúceho, resp. v rozpore s jeho pokynmi,
- ak bol tovar použitý na účely, ktorým nevyhovuje svojimi parametrami alebo na ktoré nie je určený alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
- ak boli spôsobené prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodením nevhodnou obsluhou
- ak boli spôsobené prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov.
- ak došlo k poškodeniu tovaru nesprávnou manipuláciou, neodborným nešetrným zaobchádzaním, nadmernou záťažou, mechanickým poškodením alebo opotrebením alebo nesprávnym skladovaním u zákazníka,

6. Záruka a záručné podmienky na tovar sa riadia Reklamačným poriadkom predávajúceho a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ako záručný list slúži nákupný doklad.

7. Reklamačný poriadok predávajúceho a Reklamačný formulár je dostupný na webovom sídle predávajúceho: www.defrance.vip. V prípade reklamácií kontaktujte predávajúceho na adrese:

info@defrance.vip.

V.

Odstúpenie od zmluvy

Odstúpenie od zmluvy zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom

1. V zmysle 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, má zákazník, ktorý je spotrebiteľom právo od uzavretej zmluvy odstúpiť aj bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

2. Pri uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy je zákazník povinný informovať predávajúceho o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením, ktoré je potrebné doručiť predávajúcemu v listinnej podobe emailom na adresu: info@defrance.vip, alebo poštou na adresu predávajúceho uvedenú v čl. I týchto VOP. Na tento účel môže zákazník použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, dostupný na webovom sídle predávajúceho: www.defrance.vip.

3. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zákazník zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy.

4. Zákazník, nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,

- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- 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 predávajúci nemôže ovplyvniť,
- vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

5. Zákazník zodpovedá v zmysle § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014Z. 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 za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, pričom predávajúci zákazníka o tejto skutočnosti upovedomí.

6. V prípade odstúpenia od zmluvy je zákazník povinný (ak to povaha tovaru umožňuje), zaslať úplný tovar, s úplnou dokumentáciou, čistý, nepoškodený, nespotrebovaný ani čo len čiastočne, spolu s originálnym nepoškodeným obalom, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal, nakoľko

bez obalu sa môže tovar poškodiť nárazom, vlhkom, klopením, stohovaním, premiestňovaním a pod.

7. V prípade, že zákazník odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa zákazník uhradiť predávajúcemu hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v skutočnej výške, náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu.

8. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti zákazníkovi všetky platby, ktoré zákazník uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si zákazník zvolil iný odlišný druh doručenia, ako je bežný spôsob doručenia, ktorý ponúka predávajúci. Platby budú zákazníkovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia písomného oznámenie zákazníkovi o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký zákazník použil pri jeho platbe, pokiaľ zákazník výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Predávajúci nie je povinný vrátiť zákazníkovi cenu zaplatenú za príslušný tovar pred tým, ako mu bol tovar od zákazníka spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie a pod. doručený alebo kým zákazník nepreukáže zaslanie tovaru spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie a pod. späť predávajúcemu.

9. V prípade, ak predávajúci poskytol zákazníkovi ako spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014Z. 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 až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.

10. Ak predávajúci neposkytol zákazníkovi ako spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014Z. 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 ani v dodatočnej lehote podľa bodu 8 tohto článku týchto VOP, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 1 tohto článku týchto VOP.

11. Ak zákazník riadne a včas odstúpi od zmluvy, zrušuje zmluva sa od počiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmlouvou, od ktorej zákazník odstúpil. Od zákazníka nie je možné požadovať

žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014Z. 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 a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

12. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša zákazník.

13. V prípade, ak zákazník nesplní niektorú zo svojich vyššie uvedených povinností podľa týchto VOP, odstúpenie od zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa týchto VOP zákazníkovi a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť zákazníkovi.

14. Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy je dostupné na webovom sídle spoločnosti predávajúceho: www.defrance.vip.

15. Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom môže od zmluvy odstúpiť v prípadoch uvedených v Obchodnom zákonníku v platnom znení. V prípade ak zákazník, ktorý nie je spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, znáša tak v celom rozsahu náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu.

16. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich zo zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito VOP. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti zákazníka okamžite informovať.

VI.

Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu
prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov

1. Právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a zákazníkom v súvislosti s uzatvorením zmluvného vzťahu sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Účastníci tohto právneho vzťahu sa dohodli, že v prípade vzniku sporu je daná právomoc súdom Slovenskej republiky.

2. Zákazník ako spotrebiteľ (osoba, ktorá nevystupuje v rámci svojej podnikateľskej činnosti) má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom,

ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu je možné zaslať elektronickou poštou na e-mail info@defrance.vip, alebo poštou na adresu predávajúceho uvedenú v čl. I týchto VOP. V prípade, 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.

3. Podmienky alternatívneho riešenia sporu upravuje zákon č. 391/2015 Z. z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

4. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky alebo Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).

5. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenie sporov RSO, prevádzkovanou EÚ. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára dostupného na internetovej stránke: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-rieseniespotrebiteľských-sporov-1>. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má

spotrebiteľ.

6. Riešenia sporov niektorým zo subjektov alternatívneho riešenia sporov sa môže domáhať len spotrebiteľ. Spotrebiteľom sa na účely tohto zákona rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

7. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv uzatvorených 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.

8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť v zákonom stanovených prípadoch, napríklad ak vyčíslená hodnota sporu nepresahuje sumu 20 EUR alebo, ak podá spotrebiteľ návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho, alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie k žiadosti.

9. Alternatívne riešenie sporov je v zásade bezplatné. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa žiadať poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

10. Subjekt alternatívneho riešenia sporov postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor

čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prieťahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky. Subjekt alternatívneho riešenia sporov hodnotí zistené skutočnosti jednotlivo a vo vzájomných súvislostiach nestranne podľa svojej úvahy, pričom vyvíja úsilie na dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu, a to najmä aktívnym oslovovaním strán sporu.

11. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

12. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

VII.

Ochrana osobných údajov

1. Spoločnosť DeFrance s.r.o. sa ako predávajúci pri poskytovaní svojich služieb snaží získavať osobné údaje dotknutých osôb v čo najmenšom rozsahu, ktoré sú nevyhnutne potrebné. Napriek tomu, v oblasti služieb, ktoré naša spoločnosť poskytuje, je spracúvanie niektorých osobných údajov nevyhnutné pre poskytovanie samotnej služby a komunikácie s dotknutými osobami.

2. Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na zákazníkov spoločnosti De France s.r.o., ktorí sú fyzickými osobami. Spoločnosť De France s.r.o. spracováva osobné údaje o v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3. Zmluvné strany so dohodli, že v prípade, ak je zákazník fyzickou osobou, je povinný oznámiť predávajúcemu svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a mailovú adresu za účelom vybavenia a odoslania objednávky. Na tento účel sa nevyžaduje súhlas

dotknutej osoby. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že osobné údaje nebude používať a spracovávať na iné účely, pokiaľ mu na to dotknutá osoba neudelí osobitný súhlas.

4. V prípade, že zákazník udelí súhlas na spracovanie osobných údajov za účelom marketingu, predávajúci sa zaväzuje, že bude spracovávať a uchovávať jeho osobné údaje iba za týmto účelom. Zákazník má právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Predávajúci ako prevádzkovateľ môže spracovávať osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby, ak dotknutá osoba dovŕšila 16 rokov veku.

5. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi zákazníka zaobchádzať a nakladať nimi v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov zákazníka v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

6. Dotknutá osoba má právo na to, aby predávajúci ako prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ak o to požiada. Zákona o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

7. Dotknutá osoba má právo na výmaz osobných údajov, ak o to požiada.

8. Predávajúci sa zaväzuje neposkytnúť získané osobné údaje tretej strane s výnimkou poskytnutia nevyhnutne potrebných údajov externému dopravcovi za účelom dopravy tovaru zákazníkovi.

9. Podrobné informácie o podmienkach a zásadách spracúvania osobných údajov dotknutých osôb sú bližšie uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov spoločnosti De France s.r.o., dostupných na webovom sídle spoločnosti: www.defrance.vip.

VIII.

Osobitné ustanovenia

1. Písomnosti a správy doručované prostredníctvom emailu sa považujú za doručené momentom úspešného odoslania emailovej správy z emailovej schránky odosielateľa na emailovú adresu prijímateľa, okrem prípadu ak server odosielateľa doručí odosielateľovi správu o nemožnosti doručenia zasielanej emailovej správy prijímateľovi.

2. Predávajúci je zároveň v rámci propagácie jeho podnikateľskej činnosti, prevádzkovateľ súťaží vyhlasovaných predávajúcim ako organizátorom. Podmienky konkrétnej súťaže vyplývajú z Všeobecných podmienok súťaže dostupných na webovom sídle predávajúceho:

www.defrance.vip.

IX.

Záverečné ustanovenia

1. V prípade, ak sa ustanovenia alebo časti týchto VOP stanú neplatnými alebo nevymáhateľnými, zostáva platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení/časti týchto VOP nedotknutá. Právne vzťahy výslovne neupravené kúpnu zmluvou alebo týmito VOP sa spravujú ustanoveniami príslušných všeobecných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, pričom zmluvné strany výslovne vylučujú aplikáciu viedenského Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru. Zmluvné strany sa v súlade s § 37e zákona č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom dohodli, že o všetkých sporoch a nárokoch vyplývajúcich z tejto zmluvy budú rozhodovať slovenské súdy.
2. Zákazník výslovne prehlasuje, že pred akceptáciou návrhu kúpnej zmluvy sa oboznámil s týmito VOP, ktoré sú zverejnené na web stránke predávajúceho: www.defrance.vip a sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy predávajúceho.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP v prípade zmeny zákonnej úpravy a v prípade zmien na strane predávajúceho, spočívajúcich v zmene ekonomického, podnikateľského a technického prostredia alebo zmien parametrov daného obchodu. Povinnosť písomného oznámenia o zmene týchto VOP je splnená ich umiestnením na internetovej stránke predávajúceho: www.defrance.vip. V prípade zmeny týchto VOP, sa vzťah medzi predávajúcim a zákazníkom riadi podľa VOP platných a účinných v čase uzavretia kúpnej zmluvy.
4. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči zákazníkovi uzavretím kúpnej zmluvy.
5. Tieto VOP platia v znení v akom sú uverejnené na internetovej stránke predávajúceho www.defrance.vip.