

## Článok 1 Predmet obchodných podmienok a vymedzenie pojmov

- 1.1. Týmito obchodnými podmienkami pre nákup prostredníctvom internetového obchodu Podniku [www.4ka.sk/eshop](http://www.4ka.sk/eshop) alebo internetového obchodu predajného partnera Podniku (ďalej len „**Podmienky**“) sa riadia právne vzťahy medzi spoločnosťou SWAN, a.s. so sídlom Landererova 12, 811 09, Bratislava, IČO: 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B (ďalej len „**spoločnosť SWAN**“ alebo „**Podnik**“), ktorá je v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**ZEK**“) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, oprávnená poskytovať verejné elektronické komunikačné siete a verejné elektronické komunikačné služby, a ktorá je v rozsahu predmetu svojej obchodnej činnosti oprávnená poskytovať aj iné služby a činnosti, a každou fyzickou osobou alebo právnickou osobou, ktorá má záujem o kúpu tovaru a/alebo služby Podniku (ďalej len „**kupujúci**“) prostredníctvom internetového obchodu Podniku [www.4ka.sk/eshop](http://www.4ka.sk/eshop) alebo internetového obchodu predajného partnera Podniku (ďalej len „**internetový obchod**“) v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení („**Zákon**“).
- 1.2. Dozor nad dodržiavaním Zákona zo strany Podniku vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.
- 1.3. Nákup prostredníctvom internetového obchodu znamená spôsob predaja tovarov a služieb Podniku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Podniku ako predávajúceho a kupujúceho využitím webového sídla Podniku [www.4ka.sk/eshop](http://www.4ka.sk/eshop), na základe objednávky zadanej prostredníctvom elektronického obchodu Podniku (4ka E-shop) s následným uzavretím zmluvy medzi Podnikom a kupujúcim (ďalej len „**Nákup mimo prevádzkových priestorov Podniku**“).
- 1.4. Webové sídlo Podniku, prostredníctvom ktorého Podnik umožňuje kupujúcim zadávanie objednávok na kúpu tovaru a/alebo služieb v rozsahu stanovenom Podnikom, je [www.4ka.sk/eshop](http://www.4ka.sk/eshop) (ďalej len „**4ka E-shop**“).
- 1.5. Zmluva alebo iný právny vzťah uzavretý medzi Podnikom a kupujúcim formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku alebo na základe Objednávky realizovanej formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku (ďalej len „**Zmluva**“), je najmä zmluva o poskytovaní služieb uzatváraná v zmysle ZEK, kúpna zmluva, nájomná zmluva, prípadne iný právny úkon v zmysle ponuky Podniku pri využití Nákupu mimo prevádzkových priestorov kupujúcim, ktorý sa má v danom prípade na základe Objednávky kupujúceho uzavrieť. Zmluva vzniká okamihom akceptácie Objednávky kupujúceho zadanej prostredníctvom internetového obchodu Podnikom.
- 1.6. Prejav vôle kupujúceho, ktorý je uskutočnený formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku, z ktorého je zrejmé, že kupujúci má záujem kúpiť tovar a/alebo využívať služby ponúkané Podnikom a zároveň následne uzavrieť s Podnikom príslušnú Zmluvu, je v Podmienkach označený ako „**Objednávka**“. Tovarom sa rozumie SIM karta ako aj akékoľvek zariadenie, ktoré je v ponuke Podniku, najmä, nie však výlučne, mobilný telefón, modem, notebook, tablet, iné koncové zariadenie umožňujúce využívanie služieb poskytovaných Podnikom alebo iný tovar v ponuke Podniku (ďalej len „**tovar**“).
- 1.7. Podnikom alebo predajným partnerom Podniku vyhotovená zásielka na základe Objednávky kupujúceho, doručovaná prostredníctvom doručovateľskej služby a obsahujúca príslušný tovar alebo dokumentáciu súvisiacu s Objednávkou kupujúceho (napríklad záručný list, príjmový doklad alebo preberací protokol a podobne), je ďalej v Podmienkach označená ako „**Zásielka**“.
- 1.8. Kupujúci odoslaním Objednávky prostredníctvom internetového obchodu potvrdzuje, že mu je známy obsah týchto Podmienok, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí reklamačný poriadok a že súhlasí s tým, že tieto Podmienky sa vzťahujú na všetky Zmluvy uzavreté na základe Objednávky odoslanej kupujúcim prostredníctvom internetového obchodu, alebo prostredníctvom

iných prostriedkov komunikácie na diaľku v súlade s ponukou Podniku a na základe ktorej Podnik dodá tovar a/alebo služby v ponuke Podniku prezentované v internetovom obchode kupujúcemu a na všetky súvisiace vzťahy medzi Podnikom a kupujúcim, vrátane, avšak nie výlučne, v súvislosti s reklamáciou tovaru.

- 1.9. Tieto Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Ak Podnik a kupujúci uzatvoria písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto Podmienok, majú ustanovenia takejto písomnej Zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto Podmienok.
- 1.10. Podnik môže Podmienky a reklamačný poriadok meniť, rovnako ako aj podmienky poskytovania jednotlivých služieb a ponuku tovarov a ich poskytovanie jednostranne ukončiť. Uvedené zmeny môže Podnik uskutočniť najmä v prípade zmeny právnych predpisov, zavedenia nových služieb a technológií, alebo z dôvodu zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií.

## **Článok 2**

### **Spôsob objednania tovaru a služieb a uzavretia Zmluvy**

- 2.1. Kupujúci je oprávnený zaslať Podniku Objednávku formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku v ním požadovanom rozsahu tovarov a služieb ponúkaných Podnikom, a to spôsobom a podľa pokynov Podniku. Podmienkou platnosti Objednávky je oznámenie všetkých predpísaných údajov kupujúceho a ďalších náležitostí Objednávky podľa pokynov Podniku, pričom kupujúci má povinnosť uviesť úplné, aktuálne a pravdivé informácie. Podnik alebo predajný partner Podniku je oprávnený pred akceptáciou Objednávky overiť si všetky údaje zadané kupujúcim. Ak Podnik alebo predajný partner Podniku identifikuje nesprávnosť zadaných údajov, alebo identifikuje prekážku, ktorá bráni Podniku v akceptácii Objednávky, informuje o tom kupujúceho. Podnik má právo odmietnuť Objednávku, najmä ak predchádzajúce dve Objednávky kupujúci neprevzal alebo mu neboli doručené z dôvodu nedostupnosti kupujúceho alebo z iných dôvodov vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, týchto Podmienok alebo iných pokynov a zmluvných podmienok zverejnených Podnikom.
- 2.2. Kupujúcim vybraný tovar alebo služba

- 2.3. Kupujúci je v rámci využitia možnosti Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku informovaný o dobe trvania a podmienkach Zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie služby, ako aj o vlastnostiach výrobku v súlade s § 10a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 2.4. Kupujúci odoslaním Objednávky prostredníctvom internetového obchodu potvrdzuje, že Podnik včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 2.5. Objednávka je Podnikom prijatá (i) v okamihu odoslania potvrdzujúcej e-mailovej správy označenej ako „potvrdenie objednávky“ na e-mailovú adresu kupujúceho uvedenú v Objednávke po overení dostupnosti tovaru/služby, platných cien a termínu dodania tovaru/ služby alebo (ii) iným spôsobom zo strany Podniku. Automaticky zasielané oznámenie o prijatí Objednávky do elektronického systému Podniku, ktoré Podnik môže odoslať na zadanú e-mailovú adresu kupujúceho ihneď po odoslaní jeho Objednávky sa nepovažuje za záväzné akceptovanie Objednávky Podnikom.
- 2.6. Rozsah ponuky pre Nákup mimo prevádzkových priestorov Podniku, vrátane jej podmienok a prípadných obmedzení je oprávnený určiť Podnik. Uvedené informácie, ako aj informácie o hlavných vlastnostiach tovaru alebo služby a o cene jednotlivých tovarov a služieb zverejňuje a sprístupňuje Podnik kupujúcemu prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku. Podnik je oprávnený svoju ponuku alebo možnosti objednávanie tovarov a služieb prostredníctvom Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku meniť, resp. dočasne alebo trvalo obmedziť, a to aj špecificky pre jednotlivých predajných partnerov Podniku.
- 2.7. Podnik je oprávnený neumožniť kupujúcemu zadať Objednávku, ak v čase zadania Objednávky kupujúci nespĺňa všetky podmienky na uzavretie príslušnej Zmluvy, alebo Podnik eviduje platnú, ešte nevybavenú Objednávku kupujúceho na uzavretie Zmluvy vo vzťahu k rovnakému tovaru alebo službe zadanú kupujúcim formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku, alebo ak kupujúci zadal nesprávne údaje, alebo na základe údajov poskytnutých kupujúcim Podnik odmietol akceptovať Objednávku. O dôvode zamietnutia Objednávky Podnik v primeranom rozsahu informuje kupujúceho.

### **Článok 3 Zasielanie**

- 3.1. Náklady spojené s doručením Zásielky kupujúcemu hradí hradí Podnik.
- 3.2. Zásielku Podnik doručí kupujúcemu do 5 pracovných dní odo dňa akceptácie Objednávky Podnikom na adresu uvedenú kupujúcim spôsobom určeným v Objednávke (poštou, na dobierku, kuriérskou službou a pod.), ak nebude Podnikom stanovená iná lehota na doručenie.
- 3.3. Kupujúci je povinný prevziať Zásielku v mieste dodania a podpísať príslušné sprievodné dokumenty osobne, alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie Zásielky. Oprávnenie tretej osoby podpísať v mene kupujúceho sprievodné dokumenty a prevziať Zásielku musí byť výslovne uvedené v predloženej plnomocenstve alebo poverení udelenom zástupcovi kupujúcim.
- 3.4. Ak Zásielku nie je možné kupujúcemu doručiť z dôvodov na strane kupujúceho (napr. adresát nezastihnutý, nesúlad identifikačných údajov v Objednávke, odmietnutie prevzatia Zásielky kupujúcim celkom alebo z časti), Podnik od okamihu vzniku takejto prekážky doručenia Zásielky nie je Objednávku viazaný.
- 3.5. Podnik ani predajný partner Podniku nie je Objednávku viazaný, ani ak kupujúci odmietne podpísať ktorýkoľvek dokument, ktorý pre svoju platnosť a účinnosť vyžaduje podpis kupujúceho, alebo ak kupujúci nezaplatí za objednaný tovar/službu v lehote splatnosti a podľa pokynov Podniku alebo predajného Partnera Podniku, alebo ak až po čase potvrdenia Objednávky Podnik zistí, že kupujúci nespĺňa podmienky na zadanie Objednávky, pričom v takomto prípade platnosť Objednávky zaniká okamihom oznámenia tejto skutočnosti Podnikom kupujúcemu.
- 3.6. Kupujúci, resp. osoba konajúca v mene kupujúceho, je povinný subjektu doručujúcej Zásielku v súlade s pokynmi Podniku preukázať svoju totožnosť, ako aj oprávnenie na prevzatie Zásielky.
- 3.7. Kupujúci je oprávnený na prevzatie Zásielky a podpísanie sprievodných dokumentov písomne splnomocniť tretiu osobu, pričom splnomocnená osoba je pri prevzatí Zásielky povinná originál alebo úradne overenú kópiu plnomocenstva udelenej jej kupujúcim odovzdať subjektu, ktorý Zásielku doručil, spolu s podpísanými všetkými dokumentmi, ktorých podpis sa vyžaduje v súvislosti s uzavretím Zmluvy a/alebo pre-

vzatím Zásielky.

- 3.8. Zásielka sa považuje za doručenu a tovar za dodaný okamihom doručenia Zásielky na miesto dodania a prevzatý okamihom fyzického prevzatia kupujúcim, resp. jeho oprávneným zástupcom, alebo odmietnutím prevzatia Zásielky, ktoré subjekt doručujúci Zásielku vyznačí v protokole o doručení a odovzdaní tovaru.
- 3.9. Kupujúci je povinný skontrolovať Zásielku bezprostredne pri jej doručení. Ak kupujúci zistí, že je obal zásielky mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť doručovateľovi a za jeho prítomnosti skontrolovať obsah Zásielky. V prípade zistenia poškodenia obsahu Zásielky pri jeho prevzatí kupujúcim je kupujúci povinný ihneď vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí doručovateľ. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručenej Podniku môže Podnik po uzavretí škodovej udalosti s doručovateľom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných chýb tovaru, dodať kupujúcemu nový tovar.

### **Článok 4 Platobné podmienky**

- 4.1. Všetky ceny za tovar a služby Podniku, ako aj poplatky, sú ceny celkové, uvádzané vrátane DPH.
- 4.2. Kupujúci je povinný zaplatiť Podniku cenu tovaru a služieb dohodnutú v Objednávke (ďalej len „cena“) spôsobom, ktorý bude špecifikovaný v Objednávke, a to spravidla subjektu, ktorý Zásielku kupujúcemu doručí a ktorý prevezme cenu Objednávky v mene a na účet Podniku.
- 4.3. Kupujúci je povinný zaplatiť Podniku cenu v lehote a spôsobom podľa Zmluvy.
- 4.4. Podnik je oprávnený zaslať faktúru za tovar a služby špecifikované v Objednávke elektronicky na e-mailovú adresu kupujúceho. Kupujúci so zaslaním elektronickej faktúry súhlasí a berie na vedomie, že faktúra za objednané služby a/alebo tovar mu v takom prípade nebude zaslaná v listinnej podobe poštou.
- 4.5. Podnik je oprávnený aktivovať službu v súlade s podmienkami platným pre danú službu až po doručení všetkých sprievodných dokumentov.

### **Článok 5 Práva a povinnosti Podniku**

- 5.1. Podnik je povinný:
  - (a) dodať na základe Zmluvy (Objed-

- návky potvrdenej Podnikom) kupujúcemu tovar/službu v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a tovar zabaliť alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- (b) zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal všeobecne záväzné právne predpisy SR,
- (c) odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a doklady v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. návod v slovenskom jazyku, záručný list).
- 5.2. Podnik má právo na riadne a včasné zaplatenie ceny kupujúcim za dodaný tovar/službu.
- 5.3. Podnik má právo stornovať Objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob, alebo nedostupnosti tovaru, alebo služby nie je schopný dodať tovar/službu kupujúcemu v lehote určenej týmito Podmienkami, alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode alebo inom formáte, prostredníctvom ktorého je tovar/služba ponúkaný, ak sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní Objednávky Podnik informuje kupujúceho formou elektronickej pošty a v prípade úhrady ceny alebo jej časti Podnik vráti prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu v lehote do 14 dní od stornovania Objednávky na bankový účet určený kupujúcim, ak sa s kupujúcim nedohodnú inak.

## Článok 6

### Práva a povinnosti kupujúceho

- 6.1. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v Zmluve. Kupujúci akceptuje dodacie lehoty bez výhrad a zaväzuje sa objednaný tovar prevziať.
- 6.2. Kupujúci je povinný:
- (a) prevziať objednaný tovar,
  - (b) zaplatiť Podniku dohodnutú cenu v dohodnutej lehote splatnosti,
  - (c) potvrdiť v dodacom liste prevzatie Zásielky svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby,
  - (d) podpísať všetky dokumenty súvisiace s objednanou službou/tovarom, ktoré pre svoju platnosť alebo účinnosť vyžadujú podpis zo strany kupujúceho.

## Článok 7

### Nadobudnutie vlastníctva a prechod

## nebezpečenstva škody na tovare

- 7.1. Vlastnícke právo k tovaru (s výnimkou SIM karty) prechádza na kupujúceho, pod podmienkou zaplatenia celej kúpnej ceny, prevzatím tovaru, ak v Zmluve nie je uvedené inak.
- 7.2. Ak ďalej nie je uvedené inak, nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v okamihu prevzatia tovaru od Podniku. Ak kupujúci tovar neprevezme v mieste dodania riadne a včas, nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v okamihu, keď mu Podnik umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## Článok 8

### Odstúpenie od Zmluvy

- 8.1. Kupujúci má právo Objednávku stornovať, alebo zmeniť bez udania dôvodu do chvíle, kým obdrží od Podniku alebo predajného partnera Podniku e-mailom alebo iným spôsobom (napríklad SMS správou) oznámenie o akceptovaní objednávky.
- 8.2. Podnik si vyhradzuje právo jednostranne Objednávku zmeniť alebo zrušiť v týchto prípadoch:
- (a) Objednávka nebol možná záväzne akceptovať z dôvodov na strane kupujúceho (napr. chybné uvedené údaje ako rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, telefónne číslo, nedostupný, neodpovedá na e-mail a pod.); o dôvode neakceptovania Objednávky Podnik informuje kupujúceho formou elektronickej pošty alebo telefonicky;
  - (b) objednaný tovar sa už nevyrába alebo nedodáva, služba sa už neposkytuje, alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena tovaru/služby. Ak nastane táto situácia, Podnik alebo predajný partner Podniku bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. Ak kupujúci už zaplatil časť alebo celú čiastku ceny za tovar/službu, Podnik mu túto vráti na jeho účet alebo adresu v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa oznámenia Podniku o zmene alebo zrušení Objednávky.
- 8.3. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom (t.j. fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti), je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku do

- 14 kalendárnych dní odo dňa:
- (i) prevzatia tovaru, ak ide o dodanie tovaru,
  - (ii) prevzatia SIM karty, ak ide o dodanie služby.
- 8.4. Odstúpenie od Zmluvy podľa prechádzajúceho bodu musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum Objednávky, presnú špecifikáciu tovaru/služby, spôsob, akým má Podnik vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo bankového účtu kupujúceho vo formáte IBAN. Zároveň je kupujúci s odstúpením od Zmluvy povinný doručiť Podniku tovar spolu s príslušenstvom, vrátane dokumentácie k tovaru a SIM kartu, ak ide o dodanie služby, na adresu uvedenú v bode 8.7 týchto Podmienok.
- 8.5. Ak kupujúci odstúpi od Zmluvy a doručí Podniku tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, má Podnik nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu.
- 8.6. Ak SIM kartu z plastovej karty kupujúci nevylomí a nevyužije žiadnu službu, je oprávnený vrátiť ju Podniku neporušenú do 14 kalendárnych dní odo dňa jej prevzatia; v takom prípade je Zmluva považovaná bez ďalšieho za neuzavretú (ak už predtým bola Zmluva uzavretá).
- 8.7. Právo na odstúpenie od Zmluvy môže kupujúci uplatniť písomne poštou na adrese SWAN, a.s., Landererova 12, 811 09 Bratislava. Na túto adresu je Kupujúci povinný Podniku vrátiť tovar neporušený, v originálnom nepoškodenom balení, kompletný, vrátane všetkých sprievodných dokumentov zaslaných kupujúcemu spolu s tovarom. Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci. Na tento účel môže kupujúci použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je zverejnený na internetovej stránke Podniku.
- 8.8. Aktivácia SIM karty, alebo začatie čerpania služieb, sa považuje za výslovnú žiadosť kupujúceho o začatie poskytovania služieb Podnikom kupujúcemu, a to aj pred uplynutím 14-dennej lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Ak v tejto lehote kupujúci začal využívať služby, je povinný uhradiť Podniku cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Kupujúci odoslaním Objednávky potvrdzuje, že bol riadne poučený o tejto svojej povinnosti.
- 8.9. Podnik týmto informuje kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, že ak odstúpi od Zmluvy, je povinný znášať náklady na vrátenie tova-

ru.

- 8.10. Kupujúci berie na vedomie, že na základe zmluvy o prenose čísla uzatvorenej na základe jeho žiadosti ako účastníka o prenesenie čísla k Podniku dôjde k prenosu čísla od odovzdávajúceho podniku k Podniku ako prijímajúcemu podniku pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy. Kupujúci potvrdzuje, že súhlasí s prenosom čísla pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od Zmluvy a bol Podnikom riadne poučený, že v zmysle Opatrenia Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky č. O-22/2011 o podrobnostiach týkajúcich sa prenosu čísla Účastník môže od Zmluvy o prenose čísla odstúpiť kedykoľvek do nadobudnutia jej účinnosti bez udania dôvodu, a to osobne na ktoromkoľvek predajnom mieste Podniku alebo iným spôsobom podľa pokynov Podniku.

## Článok 9

### Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

- 9.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a uplatňovanie a vybavovanie reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov pri reklamáciách tovarov Podniku predávaných Podnikom formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku.
- 9.2. Podnik zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u Podniku bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči Podniku na bezplatné odstránenie vady.
- 9.3. Na vybavovanie reklamácií v súvislosti s Nákupom mimo prevádzkových priestorov Podniku sa vzťahuje platný reklamačný poriadok zverejnený na webovej stránke 4ka E-shopu. Kupujúci odoslaním Objednávky potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 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 (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“).
- 9.4. Kupujúci má právo uplatniť si u Podniku záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Podnik, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Podniku. Kupujúci je pri reklamácii

tovaru povinný predložiť tovar vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu, originálneho obalu tovaru, záručného listu a dokladu o zaplatení, oprávnenému zástupcovi Podniku (ďalej len „**dokumentácia k tovaru**“).

- 9.5. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z väd len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
- 9.6. Ak tovar vykazuje vady, má kupujúci právo uplatniť reklamáciu na predajnom mieste Podniku v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar osobne do ktoréhokoľvek predajného miesta Podniku alebo poštou na adresu: SWAN, a.s., Landererova 12, 811 09 Bratislava. Kupujúci je povinný v sprievodnom liste presne označiť druh a rozsah väd tovaru.
- 9.7. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „**určená osoba**“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste, alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť Podnik.
- 9.8. Podnik je povinný prijať reklamáciu na ktoromkoľvek predajnom mieste, v ktorom je prijatie reklamácie možné, alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 9.9. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Podniku, začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - (a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho Podniku,
  - (b) doručenie reklamovaného tovaru, jeho príslušenstva a dokumentácie k tovaru Podniku,
  - (c) doručenie potrebných prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho Podniku.
- 9.10. Podnik odporúča kupujúcemu zásielku s reklamovaným tovarom si poistiť. Reklamovaný tovar zaslaný na dobierku Podnik nepreberá.
- 9.11. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.
- 9.12. Podnik alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej Podnikom, napr. vo forme správy elektronickej pošty alebo v písomnej podobe (preberací protokol tovaru), v ktorej je povinný presne označiť vady tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa a poučiť spotrebiteľa o jeho právach,

ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej ko-munikácie, Podnik je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- 9.13. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je Podnik alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začatia reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Podnik alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po marnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Podnik kupujúceho formou dohodnutou medzi zmluvnými stranami (e-mailom, sms, telefonicky alebo doporučeným listom). Spolu s vrátením reklamovaného tovaru doručí Podnik kupujúcemu reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, môže Podnik vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia tovaru, nemôže Podnik od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru, ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

- 9.14. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od prevzatia tovaru kupujúcim a Podnik ju zamietol, Podnik v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné po-

súdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Podnik bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Podniku za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Podnik je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

9.15. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, na ktoré bol Podnikom v dobe uzatvárania Zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Zmluva uzatvorená, musel vedieť.

9.16. Podnik si vyhradzuje právo nahradiť chybný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami.

9.17. Nárok na uplatnenie záruky u Podniku kupujúcim zaniká najmä v týchto prípadoch:

(a) mechanickým poškodením tovaru kupujúcim,

(b) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

(c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,

(d) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami,

technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,

(e) poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

(f) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

(g) neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,

(h) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,

(i) uplynutím záručnej doby tovaru.

9.18. Podnik je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

(a) odovzdaním opraveného tovaru

kupujúcemu,

(b) výmenou tovaru,

(c) vrátením kúpnej ceny kupujúcemu,

(d) vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny kupujúcemu,

(e) písomnou výzvou na prevzatie Podnikom určeného plnenia, alebo

(f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

9.19. Podnik je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.

9.20. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

9.21. V prípade výmeny reklamovaného tovaru za nový tovar dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená špecifikácia nového tovaru. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu, pričom záručná doba na nový tovar začne plynúť od prevzatia nového tovaru kupujúcim.

9.22. V prípade odstrániteľnej vady tovaru bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 9.13 vyššie jedným z nasledovných spôsobov:

(a) Podnik zabezpečí odstránenie vady,

alebo

(b) Podnik chybný tovar vymení.

9.23. V prípade vady tovaru, ktorú nemožno odstrániť a bráni riadnemu užívaniu tovaru, v prípade viackrát opakovanej odstrániteľnej vady alebo v prípade väčšieho počtu rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia riadnemu užívaniu tovaru, Podnik vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 9.13 vyššie reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:

(a) výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov,

alebo

(b) ak nemožno vykonať výmenu tovaru za iný tovar, vybaví Podnik reklamáciu vrátením kúpnej ceny kupujúcemu.

- 9.24. V prípade neodstrániteľnej vady tovaru, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru, Podnik vybaví reklamáciu poskytnutím zľavy z kúpnej ceny.
- 9.25. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
- 9.26. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.
- 9.27. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal Podnik o odstránenie vady tovaru podľa bodov vyššie, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
- 9.28. Ak Podnik ukončí reklamačné konanie odôvodneným zamietnutím reklamácie, ale vada tovaru podľa názoru kupujúceho objektívne existuje, môže si kupujúci uplatniť svoje právo prostredníctvom súdu.
- 9.29. Informácie o servisných miestach prezáručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu, resp. budú kupujúcemu v prípade potreby poskytnuté na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.
- 9.30. Kupujúci je zároveň oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady poskytovanej služby Podnikom, vrátane nefunkčnej SIM karty, v zmysle zmluvy o poskytovaní služieb, a to spôsobom a za podmienok stanovených aktuálnymi Všeobecnými podmienkami na poskytovanie mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN, a.s. a podmienkami poskytovania platobných služieb (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“).
- 4ka E-shop, resp. na webovom sídle Podniku [www.4ka.sk](http://www.4ka.sk).
- 10.3. Zmenu Zmluvy je možné urobiť iba na základe preukázateľnej dohody oboch zmluvných strán.
- 10.4. Podnik, predajný partner Podniku, ako aj subjekt poverený Podnikom na vybavenie Objednávky a doručenie Zásielky, je oprávnený spracúvať osobné alebo iné identifikačné údaje kupujúceho v rozsahu poskytnutom v Objednávke, a to za účelom vybavenia príslušnej Objednávky a doručenia Zásielky kupujúcemu.
- 10.5. Vo vzťahu k príslušnej Zmluve uzatváraanej na základe Objednávky formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku platí vždy tá verzia Podmienok, ktorá bola zverejnená v čase Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku ako platná aktuálna verzia.
- 10.6. Podnik si vyhradzuje právo obmedziť, alebo zastaviť možnosť Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku, a to celkom alebo v časti, prípadne vo vzťahu ku konkrétnemu predajnému partnerovi Podniku.
- 10.7. Na vzťahy neupravené týmito Podmienkami (napr. uzatvorenie, účinnosť, zmeny a ukončenie platnosti zmlúv o poskytovaní služieb, informačné povinnosti Podniku pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní služieb alebo iné záležitosti súvisiace so zmluvami o poskytovaní služieb neupravené v týchto Podmienkach) sa primerane vzťahujú ustanovenia Všeobecných podmienok.
- 10.8. Na ďalšie vzťahy neupravené týmito Podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Na vzťahy neupravené týmito Podmienkami, ktorým vznikli medzi Podnikom a kupujúcim, ktorým je obchodná spoločnosť alebo fyzická osoba – podnikateľ, sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
- 10.9. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním Objednávky kupujúcim, ktoré nastalo po prvom zverejnení týchto Podmienok. Kupujúci zaslaním Objednávky potvrdzuje, že si tieto Podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

## Článok 10 Záverečné ustanovenia

- 10.1. Zrušujú sa obchodné podmienky pre nákup prostredníctvom [www.4ka.sk/eshop](http://www.4ka.sk/eshop) verzia SWAN\_OPe\_012022. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 02. 2022.
- 10.2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto Podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto Podmienkach je splnená ich zverejnením na internetovej stránke elektronického obchodu Podniku