

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

internetového obchodu [www.vitacelia.sk](http://www.vitacelia.sk)

## 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu [www.vitacelia.sk](http://www.vitacelia.sk) (ďalej len ako „**VOP**“ v príslušnom gramatickom tvare) upravujú právne vzťahy medzi obchodnou spoločnosťou P E Z A a.s., so sídlom Kcintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová, IČO: 30 224 918, DIČ: 2020448452, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č.: 34/L ako predávajúcim (ďalej len ako „**Predávajúci**“ v príslušnom gramatickom tvare) a zákazníkom, ako kupujúcim vznikajúce pri nákupe tovaru prostredníctvom internetového obchodu na internetovej stránke [www.vitacelia.sk](http://www.vitacelia.sk) prevádzkovaného Predávajúcim (ďalej len „**Internetová stránka**“ v príslušnom gramatickom tvare).
- 1.2. Službou sa v zmysle týchto VOP rozumie prezentácia tovaru Predávajúceho na Internetovej stránke, ktorá umožňuje, aby si kupujúci s registráciou alebo bez, mohol vytvoriť nákupný zoznam tovaru, o ktorého kúpu má záujem a dodanie tovaru Predávajúcim k dverám kupujúceho (ďalej len ako „**Služba**“ v príslušnom gramatickom tvare).
- 1.3. Tovarom sa na účely týchto VOP rozumejú všetky produkty Predávajúceho zverejnené na Internetovej stránke určené na poskytovanie Služby, pričom všetky produkty musia spĺňať parametre podľa špecifikácie uvedenej pri jednotlivých produktoch (ďalej len „**Tovar**“ v príslušnom gramatickom tvare).
- 1.4. Kupujúcim sa na účely týchto VOP rozumie spotrebiteľ, fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „**Kupujúci**“ v príslušnom gramatickom tvare). Kupujúcim nie je právnická osoba. Predávajúci je oprávnený odmietnuť dodať Tovar, ak sa domnieva, že Kupujúci nespĺňa požiadavky na Kupujúceho uvedené v tomto bode VOP.

## 2. Registrácia Kupujúceho

- 2.1. Registrácia na Internetovej stránke Predávajúceho je bezplatná a dobrovoľná a Kupujúci môže využiť Služby Predávajúceho aj bez registrácie na Internetovej stránke.
- 2.2. Pri registrácii je Kupujúci povinný náležite, správne (riadne) a úplne vyplniť registračné údaje cez Internetovú stránku požadované Predávajúcim na to, aby bola registrácia riadne vykonaná.  
Za podstatné náležitosti registrácie sa považujú identifikačné údaje Kupujúceho v rozsahu:
  - a) meno a priezvisko,
  - b) adresa (resp. adresa miesta dodania Tvaru v Slovenskej republike)
  - c) telefónne číslo
  - d) e-mailová adresa (ktorá bude neskôr použitá ako prihlasovacie meno),
  - e) heslo
  - f) potvrdenie hesla (ďalej len „**Registračné údaje**“ v príslušnom gramatickom tvare).
- 2.3. Registrácia je vykonaná riadne, ak je doručená do elektronického systému Predávajúceho, obsahuje všetky požadované Registračné údaje Kupujúceho a Kupujúcemu bol na ním uvedenú e-mailovú adresu doručený potvrdzujúci e-mail o úspešnom vykonaní registrácie. Po úspešnej registrácii sa Kupujúci môže prihlásiť do svojho účtu vytvoreného na Internetovej stránke Predávajúceho. Každé ďalšie prihlásenie sa do účtu zrealizuje

- Kupujúci vyplnením prihlasovacieho mena (e-mailovej adresy) a hesla (ďalej len ako „**Prihlasovacie údaje**“ v príslušnom gramatickom tvare), ktoré uviedol pri registrácii.
- 2.4. Kupujúci zodpovedá za presnosť, pravdivosť všetkých svojich Registračných údajov. V prípade akejkolvek zmeny Registračných údajov je Kupujúci pri svojom najbližšom prihlásení do účtu povinný Registračné údaje aktualizovať.
  - 2.5. Za všetky úkony realizované prostredníctvom účtu na Internetovej stránke Predávajúceho zodpovedá v celom rozsahu Kupujúci, na ktorého je účet zaregistrovaný. Kupujúci týmto vyhlasuje, že si je vedomý prípadných trestnoprávných následkov jeho konania v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Kupujúci je povinný bezodkladne informovať Predávajúceho o akomkoľvek podozrení zo zneužitia jeho Registračných údajov tretou osobou. V prípade odôvodnenej obavy je Predávajúci oprávnený účet Kupujúceho zablokovať a prípadne vyzvať Kupujúceho k zmene jeho Prihlasovacích údajov.
  - 2.6. Predávajúci nezodpovedá za následky spôsobené Kupujúcemu a/alebo tretím osobám v dôsledku:
    - a) uvedenia nepresných, nepravdivých alebo neúplných Registračných údajov Kupujúceho,
    - b) neaktualizovania Registračných údajov Kupujúceho po jeho registrácii,
    - c) sprístupnenia Prihlasovacích údajov, Registračných údajov Kupujúceho tretím osobám.
  - 2.7. Predávajúci je oprávnený bez udania dôvodu kedykoľvek, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia Kupujúceho, účet Kupujúceho zrušiť, najmä:
    - a) ak Kupujúci v súvislosti s poskytovaním Služby porušuje VOP alebo ustanovenia všeobecne záväzných platných právnych predpisov,
    - b) ak Kupujúci vykonáva akékoľvek činnosti majúce nepriaznivý vplyv na funkčnosť a účelnosť Internetovej stránky Predávajúceho, a to bez ohľadu na spôsob a charakter zásahu Kupujúceho do Internetovej stránky.

### **3. Kúpna zmluva a kúpna cena**

- 3.1. Predmetom kúpnej zmluvy, uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho, je na strane jednej záväzok Predávajúceho dodať Kupujúcemu objednaný Tovar, previesť na Kupujúceho vlastnícke právo k tovaru a na strane druhej záväzok Kupujúceho riadne prevziať objednaný a dodaný tovar a zaplatiť zaň kúpnu cenu v lehote jej splatnosti (ďalej len ako „**Kúpna zmluva**“ v príslušnom gramatickom tvare). Kúpna zmluva sa považuje za uzavretú okamihom odoslania potvrdenia o prijatí záväznej elektronickej objednávky tovaru na e-mailovú adresu Kupujúceho. Kúpna zmluva zaniká naplnením jej účelu (prevzatím Tovar) alebo odstúpením Kupujúceho alebo Predávajúceho od Kúpnej zmluvy.
- 3.2. Kupujúci berie na vedomie, že dostupnosť tovaru prezentovaného na Internetovej stránke je viazaná na skladové zásoby Predávajúceho a preto Predávajúci negarantuje dostupnosť tovaru. V prípade, že tovar prezentovaný na Internetovej stránke nebude dostupný, Predávajúci zabezpečí, aby takýto tovar nebolo možné vložiť do „nákupného košíka“.
- 3.3. Cena tovaru prezentovaného na Internetovej stránke je uvedená vždy vedľa každého vybraného tovaru. Kúpna cena je vždy uvádzaná s daňou z pridanej hodnoty (DPH) v príslušnej výške podľa platných právnych predpisov.
- 3.4. Cena nákladov za dodanie Tovar a jeho balenie bude Kupujúcemu pripočítaná k objednávke v závislosti od jej celkovej výšky v zmysle bodu 6 VOP. O výške nákladov na balenie a dodanie Tovar bude Kupujúci riadne vopred informovaný v časti spôsob dopravy a v súhrne elektronickej objednávky.

#### **4. Elektronická objednávka**

- 4.1. Závaznou elektronickou objednávkou tovaru sa rozumie Kupujúcim odoslaný elektronický formulár, spracovaný systémom Internetovej stránky, ktorý obsahuje elektronickým formulárom požadované informácie a Kupujúcim správne, pravdivo a úplne vyplnené údaje. Pre úspešné vytvorenie elektronickej objednávky sa nevyžaduje registrácia Kupujúceho.
- 4.2. Za podstatné náležitosti elektronickej objednávky sa považujú:
- a) meno, priezvisko, fakturačná adresa (prípadne adresa pre doručovanie, ak je iná ako fakturačná), telefónne číslo, e-mailová adresa,
  - b) identifikácia Tvaru a jeho množstva,
  - c) adresa miesta dodania Tvaru, na ktorú sa má Tovar doručiť, ak je iná ako fakturačná adresa,
  - d) spôsob platby,
  - e) spôsob doručenia a cena dopravy.
- 4.3. Predávajúci je povinný potvrdiť Kupujúcemu prijatie záväznej elektronickej objednávky zaslaním potvrdenia o prijatí elektronickej objednávky na e-mailovú adresu, ktorú Kupujúci uviedol pri registrácii a to bezodkladne, najneskôr do 30 minút po jej doručení. Potvrdením elektronickej objednávky dochádza k uzatvoreniu Kúpnej zmluvy podľa bodu 3. VOP. Pri zistených nezrovnalostiach v súvislosti s elektronickou objednávkou, je Kupujúci povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Predávajúceho telefonicky na tel. č. +421 902 746 591 alebo prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu: vitacelia@penam.sk.
- 4.4. Predávajúci nezodpovedá za omeškané dodanie a za škodu, ktorá bola spôsobená tým, že Kupujúci pri registrácii alebo pri dopĺňaní objednávkového formulára neuviedol všetky požadované údaje, prípadne nesprávne alebo nepravdivo vyplnil registračný formulár. Rovnako Predávajúci nezodpovedá za škodu, ktorá bola Kupujúcemu spôsobená dôsledkom toho, že Kupujúci zabudol svoje Prihlasovacie údaje a /alebo sa Prihlasovacie údaje dostali do rúk nepovolaných osôb bez pričinenia Predávajúceho.
- 4.5. Kupujúci má právo stornovať / zrušiť elektronickú objednávku kedykoľvek pred jej potvrdením zo strany Predávajúceho alebo po jej potvrdení a zapltení kúpnej ceny bez uvedenia dôvodu a to e-mailom na adresu: vitacelia@penam.sk alebo telefonicky na tel. č.: +421 902 746 591, avšak len do okamihu, pokiaľ nebol Kupujúcemu doručený notifikačný e-mail o odoslaní jeho elektronickej objednávky, resp. o jej odovzdaní kuriérskej spoločnosti. V prípade stornovania / zrušenia elektronickej objednávky neúčtuje Predávajúci Kupujúcemu žiadne poplatky. Ak už bola zo strany Kupujúceho zapltená Kúpna cena za objednaný Tovar a došlo k stornovaniu / zrušeniu elektronickej objednávky v zmysle tohto bodu VOP, Predávajúci vráti Kúpnu cenu Kupujúcemu do 7 dní odo dňa stornovania / zrušenia objednávky na rovnaký bankový účet z ktorého bola vykonaná úhrada. Po doručení notifikačného e-mailu o vyexpedovaní objednaného Tvaru, nie je možné zo strany Kupujúceho stornovať / zrušiť elektronickú objednávku.
- 4.6. Predávajúci si vyhradzuje právo stornovať / zrušiť elektronickú objednávku alebo len jej časť v týchto prípadoch:

- a) elektronickú objednávku nebolo možné potvrdiť najmä pre chybné uvedené kontaktné údaje, nedostupnosť Kupujúceho, neposkytnutie potrebnej súčinnosti Kupujúceho ohľadom doplnenia nevyhnutných údajov elektronickej objednávky,
- b) Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena u dodávateľov tovaru. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu možnosť dodania náhradného Tovar. V prípade, že Kupujúci neprijme návrh dohody zo strany Predávajúceho má právo od elektronickej objednávky objednaného Tovar odstúpiť. V prípade úhrady už časti alebo celej sumy kúpnej ceny, bude táto suma vrátená späť na bankový účet Kupujúceho, ktorý bol použitý pri platbe za Tovar, v lehote štrnástich (14) kalendárnych dní odo dňa zrušenia elektronickej objednávky Predávajúcim alebo odo dňa odstúpenia Kupujúceho od elektronickej objednávky.
- c) ak Kupujúci neuhradí kúpnu cenu za Tovar do 24 hodín odo dňa doručenia potvrdenia o úspešnom prijatí objednávky.

## 5. Platobné podmienky

5.1. Platby sa vykonávajú výlučne v mene EUR. Platba je možná prostredníctvom:

### **Platobnej brány GoPay:**

- a) za použitia všetkých obvyklých akceptovaných debetných alebo kreditných platobných kariet alebo
- b) bankovým prevodom , pri ktorom presmeruje platobná brána GoPay Kupujúceho priamo do internet bankingu ním zvolenej banky.
- c) platba pomocou GoPay

### **Iné metódy platenia:**

- a) platba pomocou služby Apple Pay
  - b) platba pomocou služby Google Pay
- 5.2. Predávajúci si ďalej vyhradzuje právo neakceptovať iný spôsob platby za objednaný a dodaný tovar ako je uvedené v bode 5.1 týchto VOP.
- 5.3. Faktúru za objednaný a zaplatený Tovar zašle Predávajúci Kupujúcemu po uhradení kúpnej ceny na e-mailovú adresu, ktorú Kupujúci uviedol v elektronickej objednávke alebo pri registrácii na základe prejaveneho súhlasu so zaslaním elektronickej faktúry zaškrtnutím políčka „Súhlasím so zaslaním elektronickej faktúry“.
- 5.4. Kupujúci vytvorením a zaslaním elektronickej objednávky prejavil súhlas, že bol oboznámený, že súčasťou elektronickej objednávky je jeho povinnosť riadne zaplatiť Predávajúcemu Kúpnu cenu.

## 6. Dodacie podmienky

- 6.1. Predávajúci umožňuje Kupujúcemu zvoliť si spôsob dodania Tovar výberom z nasledujúcich troch možností:
- a) **DORUČENIE KURIÉROM NA ADRESU** - dodanie Tovar Kupujúceho prostredníctvom kuriérskej spoločnosti (ďalej len ako „Prepravca“ v príslušnom gramatickom tvare)

**Ceny dopravy prostredníctvom kuriérskej spoločnosti GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.:**

- **v rámci Slovenskej republiky je cena poštovného 3,80 EUR s DPH, pri nákupe tovaru nad 50,00 EUR je poštovné ZDARMA**

**Dodanie Slovenská republika:** Všetky objednávky vytvorené od pondelka do štvrtka vrátane, do 11:30 hod príslušného kalendárneho dňa, budú Kupujúcemu dodané nasledujúci pracovný deň. Ak si Kupujúci objedná Tovar vo štvrtok po 11:30 hod, v piatok, počas víkendu alebo v pondelok do 11:30 hod, bude Tovar Kupujúcemu dodaný nasledujúci utorok.

\*Predĺženie lehôt doručenia vo výnimočných prípadoch je upravené v bode 6.2 VOP

b) **OSOBNÝ ODBER** - Kupujúci si môže **ZDARMA** vyzdvihnúť tovar v týchto mestách v rámci Slovenskej republiky:

- **ŽILINA – K cintorínu 47, 011 49 Žilina – Bánová**
- **NITRA – Štúrova 74/138, 949 35 Nitra** (vrátnica administratívnej budovy spoločnosti PENAM SLOVAKIA, a.s.)
- **BRATISLAVA – Budatínska 36, 851 05 Bratislava**

Osobitné ustanovenia k osobnému odberu sú uvedené v článku 7 týchto VOP.

c) **DORUČENIE NA VÝDAJNÉ MIESTO PACKETA**- doručenie Tovar na vopred Kupujúcim zvolené výdajne miesto [packeta.sk](http://packeta.sk)

#### **Ceny doručenia prostredníctvom PACKETA**

- **v rámci Slovenskej republiky je cena poštovného 2,30 EUR s DPH, pri nákupe tovaru nad 50,00 EUR je poštovné ZDARMA**

Zvolením si tohto spôsobu dopravy berie Kupujúci na vedomie, že Predávajúci nenesie zodpovednosť za skrátenie doby minimálnej trvanlivosti (DMT) Tovar (potravínarských výrobkov), ku ktorej dôjde v prípade, ak si Kupujúci vyzdvihne Tovar neskôr ako v deň, v ktorý Kupujúci obdržal SMS správu a/alebo e-mail o uložení Tovar, resp. o jeho doručení na vybrané výdajné miesto PACKETA. Neprevzatím Tovar v stanovenej odbernej lehote (4 dni), nevzniká Kupujúcemu nárok na jeho náhradu a Predávajúci má právo na náhradu škody v rovnakom rozsahu ako neprevzatím Tovar pri osobnom odbere v zmysle bodu 7.7 a 7.8 VOP.

#### **Dodanie Slovenská republika:**

Všetky objednávky vytvorené od pondelka do stredy 11:30 budú Kupujúcemu dodané najneskôr do 2 pracovných dní. Ak si Kupujúci objedná Tovar v stredu od 11:30 do štvrtka 11:30 hod, Tovar bude expedovaný a následne doručený podľa možností výdajného miesta zvoleného Kupujúcim. Pri výdajných miestach s otváracou dobou počas víkendu, bude Tovar možné prevziať počas víkendových dní. Za predpokladu, že si Kupujúci zvolí výdajné miesto, ktoré je počas víkendu zatvorené, bude Tovar možné prevziať nasledujúci pondelok.

Všetky objednávky vytvorené vo štvrtok po 11:30, v piatok, počas víkendu a v pondelok do 11:30 hod, budú expedované nasledujúci pondelok a do Kupujúcim zvoleného výdajného miesta dodané najneskôr do 2 pracovných dní.

\*Predĺženie lehôt doručenia vo výnimočných prípadoch je upravené v bode 6.2 VOP

- 6.2. Všetky objednávky vytvorené počas mimoriadnych situácií (napr. počas pandémie ochorenia COVID-19) a v priebehu mesiaca december, budú zo strany Predávajúceho v čo možno najkratšom čase spracované a odovzdané Prepravcovi na doručenie. Z dôvodu vyššieho počtu objednávok však môže dôjsť zo strany Prepravcu k neskoršiemu doručeniu Tvaru, za čo Predávajúci nenesie zodpovednosť. Dĺžka dodacích lehôt v zmysle VOP sa nevzťahuje a môže byť predĺžená aj na objednávky vytvorené v čase prebiehajúcich marketingových akcií Predávajúceho.
- 6.3. Objednaný Tovar Kupujúceho odovzdá Predávajúci Prepravcovi po potvrdení prijatia objednávky a ten následne Tovar vyexpeduje na miesto dodania, ktoré Kupujúci vopred uviedol v elektronickej objednávke. Tovar dostupný sklodom vyexpeduje Predávajúci v čo možno najkratšom čase.
- 6.4. Predávajúci si vyhradzuje právo doručovať objednaný Tovar na území Slovenskej republiky.
- 6.5. Dodaním Tvaru sa rozumie jeho odovzdanie Kupujúceму, prípadne ním určenej osobe. V prípade, ak Prepravca dodá Tovar Kupujúceму na miesto určené v Kúpnej zmluve, je Kupujúci povinný prevziať Tovar alebo zabezpečiť prevzatie Tvaru ním poverenou osobou.
- 6.6. Kupujúceму bude Tovar dodaný ku vchodovým dverám bytového alebo rodinného domu, prípadne iného obytného priestoru, ktorej adresu Kupujúci zvolil ako miesto dodania a ku ktorým je Kupujúci sa povinný dostaviť.
- 6.7. Čas dodania Tvaru Kupujúceму závisí od času a dňa vytvorenia objednávky, miesta dodania a od momentu odoslania objednávky. Tovar je dodávaný výhradne počas pracovných dní od utorka do piatku, s výnimkou víkendov a sviatkov a dní pracovného pokoja, ak pripadnú na niektorý z týchto dní dodania. O presnom dátume a čase dodanie Tvaru bude Kupujúceho informovať Prepravca prostredníctvom SMS správy alebo telefonicky na telefónnom čísle uvedenom v elektronickej objednávke.
- 6.8. Kupujúci je povinný skontrolovať dodaný Tovar, t.j. neporušenosť obalu a kompletnosť hneď pri prevzatí Tvaru. V prípade, ak Kupujúci zistí, že obal Tvaru alebo Tvaru je poškodený, je povinný to bezodkladne oznámiť Prepravcovi a spísať s Prepravcom Zápis o škode.  
Kupujúci je povinný rozsah a povahu poškodenia zdokumentovať vyhotovením fotografického záznamu. a následne bezodkladne kontaktovať Predávajúceho. Neskoršie reklamácie porušenia Tvaru nemusia Predávajúci akceptovať.
- 6.9. Momentom prevzatia Tvaru Kupujúcim, prechádza nebezpečenstvo škody na Tovare na Kupujúceho.

## **7. Osobitné ustanovenia k osobnému odberu**

- 7.1. Osobný odber je možný až po riadne vykonanej platbe prostredníctvom platobnej brány GoPay.
- 7.2. Za osobný odber nie je Kupujúceму účtovaný žiadny poplatok a je ZDARMA.
- 7.3. Pri osobnom odbere berie Kupujúci na vedomie, že Predávajúci nenesie zodpovednosť za skrátenie doby minimálnej trvanlivosti (DMT) Tvaru (potravínarských výrobkov), ku

- ktorej dôjde v prípade, ak si Kupujúci vyzdvihne Tovar neskôr ako v deň, v ktorý Kupujúci obdržal SMS správu a/alebo e-mail o pripravenosti Tvaru na vyzdvihnutie.
- 7.4. V prípade, ak Kupujúci s ohľadom na všetky okolnosti vie, že si nebude môcť prevziať Tovar v stanovenej, 4 – dňovej lehote, je povinný do 24 hod od vykonania platby informovať o tejto skutočnosti Predávajúceho.
- 7.5. Neprevzatím Tvaru nevzniká Kupujúceму nárok na jeho náhradu.
- 7.6. Predávajúci má právo na náhradu škody v zmysle § 420 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v prípade, ak si Kupujúci objednaný Tovar neprevzal v odbernej lehote podľa bodu 7.3 VOP. Takýmto konaním Kupujúci porušil svoju povinnosť v zmysle bodu 3.1 VOP, podľa ktorého je Kupujúci povinný prevziať objednaný Tovar.
- 7.7. Pri určovaní výšky škody Predávajúci berie do úvahy predovšetkým náklady spojené s balením, administratívou ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikni s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň škoda spôsobená znehodnotením Tvaru.

#### **OSOBNÝ ODBER ŽILINA**

- 7.8. Všetky objednávky Kupujúceho vytvorené od pondelka do štvrtka (vrátane) do 11:30 hod príslušného kalendárneho dňa si Kupujúci môže vyzdvihnúť v deň vykonania platby za objednávku v čase od 14:00 – 18:00 hod. Všetky objednávky Kupujúceho vytvorené vo štvrtok po 11:30 hod, v piatok alebo počas víkendu, si Kupujúci môže vyzdvihnúť najskôr v pondelok od 14:00 – 18:00 hod.
- 7.9. O pripravenosti objednávky bude Kupujúci vopred informovaný prostredníctvom e-mailu.

#### **OSOBNÝ ODBER NITRA**

- 7.10. Všetky objednávky Kupujúceho vytvorené od pondelka do štvrtka (vrátane) do 11:30 hod príslušného kalendárneho dňa, budú dodané na miesto vyzdvihnutia nasledujúci pracovný deň. Ak si Kupujúci objedná Tovar vo štvrtok po 11:30 hod, v piatok, počas víkendu alebo v pondelok do 11:30 hod, bude Tovar dodaný na miesto vyzdvihnutia nasledujúci utorok.
- 7.11. O pripravenosti objednávky bude Kupujúci vopred informovaný prostredníctvom SMS správy a e-mailom.

#### **OSOBNÝ ODBER BRATISLAVA**

- 7.12. Všetky objednávky Kupujúceho vytvorené od pondelka do štvrtka (vrátane) do 11:30 hod príslušného kalendárneho dňa, budú dodané na miesto vyzdvihnutia nasledujúci pracovný deň. Ak si Kupujúci objedná Tovar vo štvrtok po 11:30 hod, v piatok, počas víkendu alebo v pondelok do 11:30 hod, bude Tovar dodaný na miesto vyzdvihnutia nasledujúci utorok.
- 7.13. O pripravenosti objednávky bude Kupujúci vopred informovaný prostredníctvom SMS správy a e-mailom.

### **8. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy**

- 8.1. Kupujúci nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je:
- a) predaj Tvaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

- b) predaj Tovar uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal po dodaní porušený,
  - c) predaj Tovar, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným Tovarom,
  - d) v iných taxatívne vymedzených prípadoch v ustanovení § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „**zákon o zmluve uzatvorenej na diaľku**“ v príslušnom gramatickom tvare).
- 8.2. Kupujúci môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je dodanie Tovar, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Kúpnej zmluvy.
- 8.3. Tovar sa považuje za prevzatý Kupujúcim okamihom, keď Kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného Tovar, alebo ak sa:
- a) Tovary objednané Kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia Tovar, ktorý bol dodaný ako posledný,
  - b) Tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného Tovar.

## **9. Informácia o možnosti podávania podnetov a sťažností**

- 9.1. V prípade akýchkoľvek problémov, pripomienok, pochybností, podnetov, sťažností alebo otázok sa Kupujúci môže obrátiť na Predávajúceho zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu: vitacelia@penam.sk alebo telefonicky na tel. č.: +421 902 746 591.

## **10. Reklamačný poriadok**

- 10.1. Reklamácie vady Tovar sa riadia Reklamačným poriadkom Internetového obchodu spoločnosti P E Z A a.s. , ktorý je zverejnený na Internetovej stránke Predávajúceho.

## **11. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

- 11.1. Alternatívnym riešením sporu (ďalej len ako „**ARS**“ v príslušnom gramatickom tvare) je postup subjektu ARS podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „**zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“ v príslušnom gramatickom tvare), ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi Predávajúcim a Kupujúcim.
- 11.2. Stranami sporu sú Kupujúci, ktorý podal návrh na začatie ARS a Predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.
- 11.3. Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu e-mailom na e-mailovú adresu vitacelia@penam.sk, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva.
- 11.4. Kupujúci má právo podať návrh na začatie ARS subjektu ARS, ak Predávajúci na žiadosť podľa bodu 11.3. odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej



odoslania. Návrh podá Kupujúci príslušnému subjektu ARS, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Kupujúci.

11.5. Subjektmi ARS sú orgány ARS, ktoré sú taxatívne vymedzené v § 3 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a právnické osoby, ktorých zoznam vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na internetovej stránke: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

11.6. Návrh na začatie ARS musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko Kupujúceho, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ním disponuje,
- b) presné označenie Predávajúceho,
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- d) označenie, čoho sa Kupujúci domáha,
- e) dátum, kedy sa Kupujúci obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,
- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,
- g) doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

11.7. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Kupujúci využiť, ktorého vzor je dostupný aj na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky v prílohe č. 1 a každému subjektu ARS.

11.8. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom online formulára v rámci európskej platformy na riešenie sporov online (ďalej len ako „**RSO**“ v príslušnom gramatickom tvare), ktorý je dostupný na internetovej adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 12. Orgány dohľadu

12.1. Dohľad nad dodržiavaním zákona o zmluve uzatvorenej na diaľku vykonávajú:

- Regionálna veterinárna a potravinová správa Žilina, Jedľová 44, 010 04 Žilina 4 ako orgán dozoru nad ponukou a predajom potravín,
- Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline, Vojtecha Spanyola 1731/27, 010 01 Žilina,
- Slovenská obchodná inšpekcia - Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P.O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, odbor výkonu dozoru ako orgán dozoru nad ponukou a predajom výrobkov a poskytovaním služieb.

## 13. Ochrana osobných údajov

13.1. Bližšie informácie a presné podmienky o osobných údajoch, ich spracovávaní a ich ochrane nájdete [tu](#).

### 13.2. HODNOTENIE SPOKOJNOSTI NA HEUREKA.SK

Predávajúci zisťuje spokojnosť Kupujúceho prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu „Overené zákazníkmi“, do ktorého je internetový obchod [www.vitacelia.sk](http://www.vitacelia.sk) zapojený. Tie Predávajúci zasiela Kupujúcemu vždy, keď u neho nakúpi, pokiaľ však v zmysle § 62 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov Kupujúci neodmietne zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov na účely zaslania dotazníkov v rámci programu „Overené zákazníkmi“ vykonáva Predávajúci na základe svojho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní spokojnosti Kupujúceho s nákupom v internetovom obchode [www.vitacelia.sk](http://www.vitacelia.sk). Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie spätnej väzby Kupujúceho a analýz trhového postavenia Predávajúceho, využíva Predávajúci sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk. Tomu na tieto účely Predávajúci môže odovzdávať informácie o kúpenom tovare a e-mailovú adresu Kupujúceho. Osobné údaje Kupujúceho nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane na jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môže Kupujúci kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade námietky Kupujúceho, mu dotazník Predávajúci nebude ďalej zasielať.

### 13.3. ZASIELANIE NEWSLETTER-A

Na Internetovej stránke Predávajúceho a/alebo pri registrácii má Kupujúci možnosť zvoliť si zasielanie pravidelných informácií o novinkách a akciách Predávajúceho (ďalej len ako „Newsletter“ v príslušnom gramatickom tvare), a to zadaním e-mailovej adresy, následným potvrdením „Chcem sa prihlásiť k odberu noviniek e-mailom“ a udelením súhlasu so spracúvaním osobných údajov na tento účel. Kupujúci sa môže kedykoľvek, z akéhokoľvek dôvodu a bez nákladov zo zasielania Newsletter-a odhlásiť, a to najmä kliknutím na odkaz „Odhlásiť z odberu Newsletter-a“, ktorý je umiestnený na konci každého Newsletter-a .

13.4. Predávajúci spracúva osobné údaje, (a to najmä ,nie však výlučne) e-mailovú adresu Kupujúceho na základe oprávneného záujmu, ktorý spočíva v priamom marketingu, v rámci ktorého môže Predávajúci zasielať Kupujúcemu obchodné oznámenia týkajúce sa podobných produktov, aké si Kupujúci už u Predávajúceho zakúpil. Kupujúci má právo v zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. o osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých údajov namietat spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu. Po vznosení námietky nesmie Predávajúci ďalej osobné údaje spracúvať.

### 13.5. ODOVZDÁVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV MIMO EÚ

Osobné údaje Kupujúceho môžu byť prenesené do krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, a to do Spojených štátov amerických (USA). V prípade prenosu dát z Európy do Spojených štátov amerických je v zmysle článku 45 Nariadenia zaručená primeraná úroveň ochrany osobných údajov prostredníctvom tzv. štítov ochrany osobných údajov (viac informácií na adrese: <https://www.privacyshield.gov/> ).

## 14. Internetová stránka

14.1. Predávajúci je oprávneným prevádzkovateľom Internetovej stránky.

14.2. Fotografie Tvaru zobrazeného na Internetovej stránke majú ilustračný charakter, používajú sa výlučne na prezentáciu Tvaru a môžu sa mierne líšiť od skutočného Tvaru. Fotografie a

popis pod jednotlivým Tovarom dodávajú výrobcovia, dodávatelia alebo Predávajúci. Všetky informácie uvedené na Internetovej stránke, vrátane ochranných známk, fotografií, popisov a aplikácií, sú chránené zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon (ďalej len ako „**Autorský zákon**“ v príslušnom gramatickom tvare). Každé ich neoprávnené použitie v akomkoľvek rozsahu predstavuje porušenie Autorského zákona.

- 14.3. Kupujúci, resp. ktorákoľvek iná osoba, je povinná používať Internetovú stránku v súlade s účelom, na ktorý slúži, ustanoveniami týchto VOP, dobrými mravmi, ako aj všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, a zároveň je povinná zdržať sa činností, ktoré môžu narušiť správne technické fungovanie Internetovej stránky.
- 14.4. Predávajúci si vyhradzuje právo dočasne obmedziť prístup Kupujúceho k Internetovej stránke za účelom vykonania jej aktualizácie a/alebo údržby, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia Kupujúceho. Predávajúci nezodpovedá za škodu spôsobenú v súvislosti s dočasnou nefunkčnosťou Internetovej stránky a/alebo neoprávneným zásahom tretích osôb do Internetovej stránky.

## **15. Záverečné ustanovenia**

- 15.1. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Predávajúcim a Kupujúcim. V prípade, ak Predávajúci a Kupujúci uzatvorenia písomnú Kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú odlišné podmienky od týchto VOP, majú ustanovenia písomnej Kúpnej zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.
- 15.2. Kupujúci odoslaním elektronickej objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil s VOP a bez akýchkoľvek výhrad súhlasí s tým, že VOP a ich ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky Kúpne zmluvy a na všetky právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktoré vznikli najmä pri uzatváraní Kúpnej zmluvy, reklamácii tovaru a odstúpení od Kúpnej zmluvy.
- 15.3. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť tieto VOP. Zmeny a doplnky VOP vstupujú do účinnosti dňom ich uverejnenia na Internetovej stránke Predávajúceho. Dňom uverejnenia nových VOP strácajú predošlé VOP účinnosť. Zmeny a doplnenia VOP však nebudú žiadnym spôsobom porušovať alebo obmedzovať práva Kupujúceho vyplývajúce z potvrdenej elektronickej objednávky Predávajúcim pred nadobudnutím účinnosti nových VOP.
- 15.4. Jazykom komunikácie medzi Predávajúcim a Kupujúcim a jazykom Kúpnej zmluvy je slovenský jazyk.
- 15.5. Vzájomné vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim sa okrem týchto VOP riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä, nie však výlučne ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona o zmluve uzatvorenej na diaľku, zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákona o ochrane osobných údajov a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickej obchode a o zmene sa doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. a Autorského zákona. Ak vzťah založený Kúpnu zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, Predávajúci a Kupujúci sa dohodli, že takýto vzťah ako aj všetky prípadné spory z neho vyplývajúce, sa riadi právom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva Kupujúceho vyplývajúce zo všeobecne záväzných právných predpisov.

- 15.6. V prípade, ak by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo prehlásené za neplatné, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ich ostatných ustanovení.
- 15.7. Ak niektoré ustanovenia týchto VOP nie sú celkom alebo sčasti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá účinnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení a na vyplnenie medzier sa použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu týchto VOP.
- 15.8. Predávajúci a Kupujúci vyhlasujú, že Kúpnu zmluvu uzatvorili na základe ich slobodnej vôle, Kúpna zmluva nebola uzatvorená v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok.
- 15.9. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 01.01.2021.