VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

internetového obchodu www.vitacelia.sk

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu 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 K cintorínu 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 obchodníkom (ďalej len ako „**Obchodník**“ v príslušnom gramatickom tvare) a zákazníkom, ako spotrebiteľom vznikajúce pri nákupe tovaru prostredníctvom internetového obchodu na internetovej stránke www.vitacelia.sk prevádzkovaného Obchodníkom (ďalej len „**Internetová stránka**“ v príslušnom gramatickom tvare).

1.2. Službou sa v zmysle týchto VOP rozumie prezentácia tovaru Obchodníka na Internetovej stránke, ktorá umožňuje, aby si spotrebiteľ s registráciou alebo bez, mohol vytvoriť nákupný zoznam tovaru, o ktorého kúpu má záujem a dodanie tovaru Obchodníkom k dverám spotrebiteľa (ďalej len ako „**Služba**“ v príslušnom gramatickom tvare).

1.3. Tovarom sa na účely týchto VOP rozumejú všetky produkty Obchodníka 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. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „**Spotrebiteľ**“ v príslušnom gramatickom tvare). Spotrebiteľom nie je právnická osoba. Obchodník je oprávnený odmietnuť dodať Tovar, ak sa domnieva, že Spotrebiteľ nespĺňa požiadavky uvedené v tomto bode VOP.

2. Registrácia Spotrebiteľa

2.1. Registrácia na Internetovej stránke Obchodníka je bezplatná a dobrovoľná a Spotrebiteľ môže využiť Služby Obchodníka aj bez registrácie na Internetovej stránke.

2.2. Pri registrácii je Spotrebiteľ povinný náležite, správne (riadne) a úplne vyplniť registračné údaje cez Internetovú stránku požadované Obchodníkom na to, aby bola registrácia riadne vykonaná.

Za podstatné náležitosti registrácie sa považujú identifikačné údaje Spotrebiteľa v rozsahu:

a) meno a priezvisko,
b) adresa (resp. adresa miesta dodania Tovaru 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 Obchodníka, obsahuje všetky požadované Registračné údaje Spotrebiteľa a Spotrebiteľovi bol na ním uvedenú e-mailovú adresu doručený potvrdzujúci e-mail o úspešnom vykonaní registrácie. Po úspešnej registrácii sa Spotrebiteľ môže prihlásiť do svojho účtu vytvoreného na Internetovej stránke Obchodníka. Každé ďalšie prihlásenie do účtu zrealizuje Spotrebiteľ vyplnením prihlasovacieho mena (e-mailovej adresy) a hesla (ďalej len ako „**Prihlasovacie údaje“** v príslušnom gramatickom tvare), ktoré uviedol pri registrácii.

2.4. Spotrebiteľ zodpovedá za presnosť, pravdivosť všetkých svojich Registračných údajov. V prípade akejkoľvek zmeny Registračných údajov je Spotrebiteľ pri svojom najbližšom prihlásení do účtu povinný Registračné údaje aktualizovať.

2.5. Za všetky úkony realizované prostredníctvom účtu na Internetovej stránke Obchodníka zodpovedá v celom rozsahu Spotrebiteľ, na ktorého je účet zaregistrovaný. Spotrebiteľ týmto vyhlasuje, že si je vedomý prípadných trestnoprávnych následkov jeho konania v rozpore s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Spotrebiteľ je povinný bezodkladne informovať Obchodníka o akomkoľvek podozrení zo zneužitia jeho Registračných údajov treťou osobou. V prípade odôvodnenej obavy je Obchodník oprávnený účet Spotrebiteľa zablokovať a prípadne vyzvať Spotrebiteľa k zmene jeho Prihlasovacích údajov.

2.6. Obchodník nezodpovedá za následky spôsobené Spotrebiteľovi a/alebo tretím osobám v dôsledku:

a) uvedenia nepresných, nepravdivých alebo neúplných Registračných údajov Spotrebiteľa,

b) neaktualizovania Registračných údajov Spotrebiteľa po jeho registrácii,

c) sprístupnenia Prihlasovacích údajov, Registračných údajov Spotrebiteľa tretím osobám.

2.7. Obchodník je oprávnený bez udania dôvodu kedykoľvek, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia Spotrebiteľa, účet Spotrebiteľa zrušiť, najmä:

a) ak Spotrebiteľ v súvislosti s poskytovaním Služby porušuje VOP alebo ustanovenia všeobecne záväzných platných právnych predpisov,

b) ak Spotrebiteľ vykonáva akékoľvek činnosti majúce nepriaznivý vplyv na funkčnosť a účelnosť Internetovej stránky Obchodníka, a to bez ohľadu na spôsob a charakter zásahu Spotrebiteľa do Internetovej stránky.

3. Kúpna zmluva a kúpna cena

3.1. Predmetom zmluvy uzatvorenej na diaľku, je na strane jednej záväzok Obchodníka dodať Spotrebiteľovi objednaný Tovar, previesť na Spotrebiteľa vlastnícke právo k tovaru a na strane druhej záväzok Spotrebiteľa 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 Spotrebiteľa. Kúpna zmluva zaniká naplnením jej účelu (prevzatím Tovaru) alebo odstúpením Spotrebiteľa alebo Obchodníka od Kúpnej zmluvy.

3.2. Spotrebiteľ berie na vedomie, že dostupnosť tovaru prezentovaného na Internetovej stránke je viazaná na skladové zásoby Obchodníka a preto Obchodník negarantuje dostupnosť tovaru. V prípade, že tovar prezentovaný na Internetovej stránke nebude dostupný, Obchodník 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 Tovaru a jeho balenie bude Spotrebiteľovi pripočítaná k objednávke v závislosti od jej celkovej výšky v zmysle bodu 7 VOP. O výške nákladov na balenie a dodanie Tovaru bude Spotrebiteľ riadne vopred informovaný v časti spôsob dopravy a v súhrne elektronickej objednávky.

4. Elektronická objednávka

4.1. Záväznou elektronickou objednávkou tovaru sa rozumie Spotrebiteľom odoslaný elektronický formulár, spracovaný systémom Internetovej stránky, ktorý obsahuje elektronickým formulárom požadované informácie a Spotrebiteľom správne, pravdivo a úplne vyplnené údaje. Pre úspešné vytvorenie elektronickej objednávky sa nevyžaduje registrácia Spotrebiteľa.

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 Tovaru a jeho množstva,

c) adresa miesta dodania Tovaru, na ktorú sa má Tovar doručiť, ak je iná ako fakturačná adresa,

d) spôsob platby,

e) spôsob doručenia a cena dopravy.

4.3. Obchodník je povinný potvrdiť Spotrebiteľovi prijatie záväznej elektronickej objednávky zaslaním potvrdenia o prijatí elektronickej objednávky na e-mailovú adresu, ktorú Spotrebiteľ 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 Spotrebiteľ povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Obchodníka prostredníctvom kontaktného formulára uvedeného na internetovej stránke **Na odkaze** https://www.vitacelia.sk/kontakt.

4.4. Obchodník nezodpovedá za omeškané dodanie a za škodu, ktorá bola spôsobená tým, že Spotrebiteľ pri registrácii alebo pri dopĺňaní objednávkového formulára neuviedol všetky požadované údaje, prípadne nesprávne alebo nepravdivo vyplnil registračný formulár. Rovnako Obchodník nezodpovedá za škodu, ktorá bola Spotrebiteľovi spôsobená dôsledkom toho, že Spotrebiteľ zabudol svoje Prihlasovacie údaje a /alebo sa Prihlasovacie údaje dostali do rúk nepovolaných osôb bez pričinenia Obchodníka.

4.5. Spotrebiteľ má právo stornovať / zrušiť elektronickú objednávku kedykoľvek pred jej potvrdením zo strany Obchodníka alebo po jej potvrdení a zaplatení kúpnej ceny bez uvedenia dôvodu a to prostredníctvom kontaktného formulára na internetovej stráne **Na odkaze** , avšak len do okamihu, pokiaľ nebol Spotrebiteľovi doručený notifikačný e-mail o spracovaní jeho elektronickej objednávky, resp. o jej odovzdaní kuriérskej spoločnosti. V prípade stornovania / zrušenia elektronickej objednávky neúčtuje Obchodník Spotrebiteľovi žiadne poplatky. Ak už bola zo strany Spotrebiteľa zaplatená Kúpna cena za objednaný Tovar a došlo k stornovaniu / zrušeniu elektronickej objednávky v zmysle tohto bodu VOP, Obchodník vráti Kúpnu cenu Spotrebiteľovi do 7 dní odo dňa stornovania / zrušenia objednávky na rovnaký bankový účet z ktorého bola vykonaná úhrada. Po doručení notifikačného e-mailu o spracovaní objednávky, nie je možné zo strany Spotrebiteľa stornovať / zrušiť elektronickú objednávku.

4.6. Obchodník si vyhradzuje právo stornovať / zrušiť elektronickú objednávku alebo len jej časť v týchto prípadoch:

a) elektronickú objednávku nebolo možné potvrdiť najmä pre chybne uvedené kontaktné údaje, nedostupnosť Spotrebiteľa, neposkytnutie potrebnej súčinnosti Spotrebiteľa ohľadom doplnenia nevyhnutných údajov elektronickej objednávky,

b) Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena u dodávateľov tovaru. Obchodník je povinný poskytnúť Spotrebiteľovi možnosť dodania náhradného Tovaru. V prípade, že Spotrebiteľ neprijme návrh dohody zo strany Obchodníka má právo od elektronickej objednávky objednaného Tovaru odstúpiť. V prípade úhrady už časti alebo celej sumy kúpnej ceny, bude táto suma vrátená späť na bankový účet Spotrebiteľa, ktorý bol použitý pri platbe za Tovar, v lehote štrnástich (14) kalendárnych dní odo dňa zrušenia elektronickej objednávky Obchodníkom alebo odo dňa odstúpenia Spotrebiteľa od elektronickej objednávky.

c) ak Spotrebiteľ 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 Spotrebiteľa priamo do internet bankingu ním zvolenej banky.

c) offline bankovým prevodom, pri ktorom platobná brána poskytne údaje: IBAN/ BIC/ variabilný symbol/ sumu, potrebné pre zaplatenie vo vybranom bankovníctve

d) platba pomocou GoPay

Iné metódy platenia:

a) platba pomocou služby Apple Pay

b) platba pomocou služby Google Pay

5.2. Obchodník 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 Obchodník Spotrebiteľovi po uhradení kúpnej ceny na e-mailovú adresu, ktorú Spotrebiteľ uviedol v elektronickej objednávke alebo pri registrácii na základe prejaveného súhlasu so zaslaním elektronickej faktúry zaškrtnutím políčka „Súhlasím so zaslaním elektronickej faktúry“.

5.4. Spotrebiteľ vytvorením a zaslaním elektronickej objednávky prejavil súhlas, že bol oboznámený, že súčasťou elektronickej objednávky je jeho povinnosť riadne zaplatiť Obchodníkovi Kúpnu cenu.

6. Podmienky použitia zľavového kódu

6.1. Všetky zľavové kódy je nutné uplatniť v košíku pri objednávke zadaním správneho zľavového kódu do kolónky „**Zľavový kód**:“. Po zadaní správneho zľavového kódu sa celková výška objednávky upraví a bude ponížená o hodnotu zľavového kódu.

6.2. Zľavový kód nie je prenosný a môže byť použitý len pri objednaní a uhradení tovaru z Internetovej stránky Obchodníka.

6.3. Zľavový kód je možné uplatniť len počas stanovenej doby platnosti, ktorá je propagovaná na Internetovej stránke, na sociálnych sieťach Obchodníka alebo v doručených e-mailoch. Zľavové kódy z internetových zdrojov tretích strán, sú platné len počas obdobia, ktoré uvádza tretia strana.

6.4. Na jeden nákup je možné použiť vždy iba jeden zľavový kód. Zľavové kódy nie je možné vyplatiť v hotovosti ani ich nie je možné kombinovať s inými zľavami, akciami alebo zľavovými kupónmi.

6.5. Ak sa na uplatnenie zľavového kódu vyžaduje splnenie nejakých podmienok (napr. výška nákupu v určitej sume alebo výhradne stanovený spôsob dopravy), bude zľavový kód uplatnený, až po splnení všetkých týchto podmienok.

7. Dodacie podmienky

7.1. Obchodník umožňuje Spotrebiteľovi zvoliť si spôsob dodania Tovaru výberom z nasledujúcich možností:

a) **DORUČENIE KURIÉROM NA ADRESU prostredníctvom spoločnosti Slovak Parcel Service s.r.o.-** dodanie Tovaru Spotrebiteľa prostredníctvom kuriérskej spoločnosti (ďalej len ako „**Prepravca**“ v príslušnom gramatickom tvare)

Ceny dopravy prostredníctvom kuriérskej spoločnosti Slovak Parcel Service s.r.o. :

- **v rámci Slovenskej republiky je cena poštovného:**
  - pri objednávke do 0,99 kg je cena dopravy **2,95 EUR s DPH**,
  - pri objednávke od 1kg - 2,99kg je cena dopravy **3,00 EUR s DPH**,
  - pri objednávke od 3kg je cena dopravy **3,15 EUR s DPH**
  - **pri nákupe tovaru nad 25,00 EUR je poštovné ZDARMA**

Termín doručenia: obvykle 2 pracovné dni po expedícii.

Objednávky prijaté v **od pondelka do štvrtka v pracovné dni do 10:30 hod**., expedujeme spravidla ešte v ten istý deň.

*****Predĺženie lehôt doručenia vo výnimočných prípadoch je upravené v bode 7.2 VOP

b) **doručenie do Parcel Shopov, výdajných miest, ALZA BOXOV prostredníctvom spoločnosti Slovak Parcel Service s.r.o. -** doručenie Tovaru na vopred Spotrebiteľom zvolené výdajne miesto spoločnosti Slovak Parcel Service s.r.o.

Ceny doručenia prostredníctvom Parcel Shopov, výdajných miest, ALZA BOXOV prostredníctvom spoločnosti Slovak Parcel Service s.r.o.

- v rámci Slovenskej republiky je cena poštovného **1,70 EUR s DPH**, pri nákupe tovaru nad 25,00 EUR je poštovné ZDARMA

Termín doručenia: obvykle do 2 pracovných dní.

Objednávky prijaté v **od pondelka do štvrtka v pracovné dni do 10:30 hod**., expedujeme spravidla ešte v ten istý deň.

Zvolením si tohto spôsobu dopravy berie Spotrebiteľ na vedomie, že Obchodník nenesie zodpovednosť za skrátenie doby minimálnej trvanlivosti (DMT) Tovaru (potravinárskych výrobkov), ku ktorej dôjde v prípade, ak si Spotrebiteľ vyzdvihne Tovar neskôr ako v deň, v ktorý Spotrebiteľ obdržal SMS správu a/alebo e-mail o uložení Tovaru, resp. o jeho doručení na vybrané výdajné miesto spoločnosti Slovak Parcel Service s.r.o.. Neprevzatím Tovaru v stanovenej odbernej lehote, nevzniká Spotrebiteľovi nárok na jeho náhradu a Obchodník má právo na náhradu škody v rovnakom rozsahu ako neprevzatím Tovaru pri osobnom odbere v zmysle bodu 8.7 a 8.8 VOP.

*Predĺženie lehôt doručenia vo výnimočných prípadoch je upravené v bode 7.2 VOP

c) **OSOBNÝ ODBER -** Spotrebiteľ 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**
   - **LUČENEC - Mikušovská cesta 26, 984 01 Lučenec**

   Osobitné ustanovenia k osobnému odberu sú uvedené v článku 8 týchto VOP.

d) **DORUČENIE NA VÝDAJNÉ MIESTO PACKETA-** doručenie Tovaru na vopred Spotrebiteľom zvolené výdajne miesto packeta.sk

Ceny doručenia prostredníctvom PACKETA

- **v rámci Slovenskej republiky je cena poštovného 2,30 EUR s DPH, pri nákupe tovaru nad 25,00 EUR je poštovné ZDARMA**

Termín doručenia: obvykle do 2 pracovných dní.

Objednávky prijaté **od pondelka do štvrtka v pracovné dni do 10:30 hod.,** expedujeme spravidla ešte v ten istý deň.

Zvolením si tohto spôsobu dopravy berie Spotrebiteľ na vedomie, že Obchodník nenesie zodpovednosť za skrátenie doby minimálnej trvanlivosti (DMT) Tovaru (potravinárskych výrobkov), ku ktorej dôjde v prípade, ak si Spotrebiteľ vyzdvihne Tovar neskôr ako v deň, v ktorý Spotrebiteľ obdržal SMS správu a/alebo e-mail o uložení Tovaru, resp. o jeho doručení na vybrané výdajné miesto PACKETA. Neprevzatím Tovaru v stanovenej odbernej lehote, nevzniká Spotrebiteľovi nárok na jeho náhradu a Obchodník má právo na náhradu škody v rovnakom rozsahu ako neprevzatím Tovaru pri osobnom odbere v zmysle bodu 8.7 a 8.8 VOP.

*Predĺženie lehôt doručenia vo výnimočných prípadoch je upravené v bode 7.2 VOP

e) DORUČENIE NA ADRESU PROSTREDNÍCTVOM PACKETA HOME – dodanie Tovaru na adresu prostredníctvom spoločnosti PACKETA

Ceny doručenia prostredníctvom PACKETA HOME v rámci Slovenskej republiky pre zásielky s hmotnosťou:

- **do 1kg je cena poštovného 3,20 EUR s DPH**
- **do 2kg je cena poštovného 3,30 EUR s DPH**
- **do 5kg je cena poštovného 3,50 EUR s DPH**

Termín doručenia: obvykle do 2 pracovných dní.

Objednávky prijaté v **od pondelka do štvrtka v pracovné dni do 10:30 hod**., expedujeme spravidla ešte v ten istý deň.

*Predĺženie lehôt doručenia vo výnimočných prípadoch je upravené v bode 7.2 VOP

Dodacie lehoty a ďalšie informácie

- Expedíciu sa snažíme realizovať **v najkratšom možnom čase**.
- Všetky objednávky vytvorené **po štvrtku 10:30 hod., v piatok a cez víkend** expedujeme nasledujúci pracovný deň.
- Doručenie závisí od zvoleného prepravcu

7.2. Všetky objednávky vytvorené a uhradené počas mimoriadnych situácii (napr. počas pandémie ochorenia COVID-19) a v priebehu mesiaca december, budú zo strany Obchodníka 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 Tovaru, za čo Obchodník nenesie zodpovednosť. Dĺžka dodacích lehôt v zmysle VOP sa nevzťahuje a môže byť predĺžená aj na objednávky vytvorené a uhradené v čase prebiehajúcich marketingových akcií Obchodníka.

7.3. Objednaný a zaplatený Tovar Spotrebiteľa odovzdá Obchodník Prepravcovi po potvrdení prijatia objednávky a ten následne Tovar vyexpeduje na miesto dodania, ktoré Spotrebiteľ vopred uviedol v elektronickej objednávke. Tovar dostupný skladom vyexpeduje Obchodník v čo možno najkratšom čase.

7.4. Obchodník si vyhradzuje právo doručovať objednaný Tovar na území Slovenskej republiky.

7.5. Dodaním Tovaru sa rozumie jeho odovzdanie Spotrebiteľovi, prípadne ním určenej osobe. V prípade, ak Prepravca dodá Tovar Spotrebiteľovi na miesto určené v Kúpnej zmluve, je Spotrebiteľ povinný prevziať Tovar alebo zabezpečiť prevzatie Tovaru ním poverenou osobou.

7.6. Spotrebiteľovi bude Tovar dodaný ku vchodovým dverám bytového alebo rodinného domu, prípadne iného obytného priestoru, ktorej adresu Spotrebiteľ zvolil ako miesto dodania a ku ktorým je Spotrebiteľ sa povinný dostaviť.

7.7. Termín dodania Tovaru Spotrebiteľovi závisí od uhradenia 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 Tovaru bude Spotrebiteľa informovať Prepravca prostredníctvom SMS správy alebo telefonicky na telefónnom čísle uvedenom v elektronickej objednávke. Spotrebiteľ je povinný skontrolovať dodaný Tovar,

t.j. neporušenosť obalu a kompletnosť hneď pri prevzatí Tovaru. V prípade, ak Spotrebiteľ zistí, že obal Tovar alebo Tovaru je poškodený, je povinný to bezodkladne oznámiť Prepravcovi a spísať s Prepravcom Zápis o škode.
Spotrebiteľ je povinný rozsah a povahu poškodenia zdokumentovať vyhotovením fotografického záznamu. a následne bezodkladne kontaktovať Obchodníka. Neskoršie reklamácie porušenia Tovaru nemusí Obchodník akceptovať.

7.8. Momentom prevzatia Tovaru Spotrebiteľom, prechádza nebezpečenstvo škody na Tovare na Spotrebiteľa.

8. Osobitné ustanovenia k osobnému odberu

8.1. Osobný odber je možný až po riadne vykonanej platbe prostredníctvom platobnej brány GoPay.

8.2. Za osobný odber nie je Spotrebiteľovi účtovaný žiadny poplatok a je ZDARMA.

8.3. Pri osobnom odbere berie Spotrebiteľ na vedomie, že Obchodník nenesie zodpovednosť za skrátenie doby minimálnej trvanlivosti (DMT) Tovaru (potravinárskych výrobkov), ku ktorej dôjde v prípade, ak si Spotrebiteľ vyzdvihne Tovar neskôr ako v deň, v ktorý Spotrebiteľ obdržal SMS správu a/alebo e-mail o pripravenosti Tovaru na vyzdvihnutie.

8.4. V prípade, ak Spotrebiteľ 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 Obchodníka.

8.5. Neprevzatím Tovaru nevzniká Spotrebiteľovi nárok na jeho náhradu.

8.6. Obchodník má právo na náhradu škody v zmysle § 420 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v prípade, ak si Spotrebiteľ objednaný Tovar neprevzal v odbernej lehote podľa bodu 8.3 VOP. Takýmto konaním Spotrebiteľ porušil svoju povinnosť v zmysle bodu 3.1 VOP, podľa ktorého je Spotrebiteľ povinný prevziať objednaný Tovar.

8.7. Pri určovaní výšky škody Obchodník 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 Tovaru.

OSOBNÝ ODBER ŽILINA

8.8. Všetky objednávky Spotrebiteľa vytvorené a uhradené od pondelka do piatka (vrátane) do 10:30 hod príslušného kalendárneho dňa, budú dodané na miesto vyzdvihnutia najneskôr nasledujúci pracovný deň.

8.9. O pripravenosti objednávky bude Spotrebiteľ vopred informovaný prostredníctvom SMS správy a e-mailom.

OSOBNÝ ODBER NITRA

8.10. Všetky objednávky Spotrebiteľa vytvorené a uhradené od pondelka do štvrtka (vrátane) do 10:30 hod príslušného kalendárneho dňa, budú dodané na miesto vyzdvihnutia nasledujúci pracovný deň. Ak si Spotrebiteľ objedná a uhradí Tovar vo štvrtok po 10:30 hod, v piatok, počas víkendu alebo v pondelok do 10:30 hod, bude Tovar dodaný na miesto vyzdvihnutia nasledujúci utorok.

8.11. O pripravenosti objednávky bude Spotrebiteľ vopred informovaný prostredníctvom SMS správy a e-mailom.

OSOBNÝ ODBER BRATISLAVA

8.12. Všetky objednávky Spotrebiteľa vytvorené a uhradené od pondelka do piatka (vrátane) do 10:30 hod príslušného kalendárneho dňa, budú dodané na miesto vyzdvihnutia nasledujúci pracovný deň (vo výnimočných prípadoch, v závislosti od dopravnej situácie, logistického zabezpečenia a pod., možno očakávať doručenie v ten istý deň). Ak si Spotrebiteľ objedná a uhradí Tovar vo štvrtok po 10:30 hod, v piatok, počas víkendu alebo v pondelok do 10:30 hod, bude Tovar dodaný na miesto vyzdvihnutia najneskôr nasledujúci utorok.

8.13. O pripravenosti objednávky bude Spotrebiteľ vopred informovaný prostredníctvom SMS správy a e-mailom.

OSOBNÝ ODBER LUČENEC

8.14. Všetky objednávky Spotrebiteľa vytvorené a uhradené od pondelka do piatka (vrátane) do 10:30 hod príslušného kalendárneho dňa, budú dodané na miesto vyzdvihnutia nasledujúci pracovný deň (vo výnimočných prípadoch, v závislosti od dopravnej situácie, logistického zabezpečenia a pod., možno očakávať doručenie v ten istý deň) .Ak si Spotrebiteľ objedná a uhradí Tovar vo štvrtok po 10:30 hod, v piatok, počas víkendu alebo v pondelok do 10:30 hod, bude Tovar dodaný na miesto vyzdvihnutia najneskôr nasledujúci utorok.

8.15. O pripravenosti objednávky bude Spotrebiteľ vopred informovaný prostredníctvom SMS správy a e-mailom.

9. <u>Odstúpenie od Kúpnej zmluvy</u>

9.1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku aj bez uvedenia dôvodu v lehote podľa § 20 ods. 1 až 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“) okrem zmluvy, ktorej predmetom je

a) dodanie Tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

b) dodanie Tovaru 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 Tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným Tovarom,

d) v iných taxatívne vymedzených prípadoch v ustanovení § 19 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

9.2. Tovar sa považuje za prevzatý Spotrebiteľom okamihom, keď Spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného Tovaru, alebo ak sa:

a) Tovary objednané Spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia Tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,

b) Tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného Tovaru.

10. Informácia o možnosti podávania podnetov a sťažností

10.1. V prípade akýchkoľvek problémov, pripomienok, pochybností, podnetov, sťažností alebo otázok sa Spotrebiteľ môže obrátiť na Obchodníka zaslaním kontaktného formulára, ktorý je uvedený na internetových stránkach e-shopu **Na odkaze** **https://www.vitacelia.sk/kontakt** .

11. Reklamačný poriadok

11.1. Reklamácie vady Tovaru sa riadia Reklamačným poriadkom Internetového obchodu spoločnosti P E Z A a.s. , ktorý je zverejnený na Internetovej stránke Obchodníka.

12. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

12.1. 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 Obchodníkom a Spotrebiteľom.

12.2. Stranami sporu sú Spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie ARS a Obchodník, proti ktorému návrh smeruje.

12.3. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu prostredníctvom kontaktného formulára uvedeného na stránkach e-shopu **Na odkaze**, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva.

12.4. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie ARS subjektu ARS, ak Obchodník na žiadosť podľa bodu 12.3. odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podá Spotrebiteľ 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 Spotrebiteľ.

12.5. 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-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1

12.6. Návrh na začatie ARS musí obsahovať:

a) meno a priezvisko Spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ním disponuje,

b) presné označenie Obchodníka,

c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,

d) označenie, čoho sa Spotrebiteľ domáha,

e) dátum, kedy sa Spotrebiteľ obrátil na Obchodníka so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Obchodníkom 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) alebo písm. g) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

12.7. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá ARS subjektu ARS neustanovujú inak. Na podanie návrhu môže Spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle ministerstva a každého subjektu ARS.

12.8. Spotrebiteľ 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.

13. Orgány dohľadu

13.1. Dohľad nad dodržiavaním povinností Obchodníka vykonáva najmä , nie však výlučne:

- Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky a Regionálna veterinárna a potravinová správa Žilina, Jedľová 44, 010 04 Žilina 4 ako orgán dozoru nad ponukou a predajom potravín,
- Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a 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.

14. Ochrana osobných údajov

14.1. Bližšie informácie a presné podmienky o osobných údajoch, ich spracovávaní a ich ochrane nájdete tu.

14.2. **HODNOTENIE SPOKOJNOSTI NA HEUREKA.SK**

Obchodník zisťuje spokojnosť Spotrebiteľa prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu „Overené zákazníkmi“, do ktorého je internetový obchod www.vitacelia.sk zapojený. Tie Obchodník zasiela Spotrebiteľovi vždy, keď u neho nakúpi, pokiaľ však v zmysle § 116 zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov Spotrebiteľ neodmietne zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov na účely zaslania dotazníkov v rámci programu „Overené zákazníkmi“ vykonáva Obchodník na základe svojho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní spokojnosti Spotrebiteľa s nákupom v internetovom obchode www.vitacelia.sk. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie spätnej väzby Spotrebiteľa a analýz trhového postavenia Obchodníka, využíva Obchodník sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk. Tomu na tieto účely Obchodník môže odovzdávať informácie o kúpenom tovare a e-mailovú adresu Spotrebiteľa. Osobné údaje Spotrebiteľa 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 Spotrebiteľ kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu

v e-maile s dotazníkom. V prípade námietky Spotrebiteľa, mu dotazník Obchodník nebude ďalej zasielať.

14.3. **ZASIELANIE NEWSLETTER-A**

Na Internetovej stránke Obchodníka a/alebo pri registrácii má Spotrebiteľ možnosť zvoliť si zasielanie pravidelných informácii o novinkách a akciách Obchodníka (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. Spotrebiteľ 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 .

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

14.5. **ODOVZDÁVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV MIMO EÚ**

Osobné údaje Spotrebiteľa 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/).

15. Internetová stránka

15.1. Obchodník je oprávneným prevádzkovateľom Internetovej stránky.

15.2. Fotografie Tovaru zobrazeného na Internetovej stránke majú ilustračný charakter, používajú sa výlučne na prezentáciu Tovaru a môžu sa mierne líšiť od skutočného Tovaru. Fotografie a popis pod jednotlivým Tovarom dodávajú výrobcovia, dodávatelia alebo Obchodník. Všetky informácie uvedené na Internetovej stránke, vrátane ochranných známok, 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.

15.3. Spotrebiteľ, 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.

15.4. Obchodník si vyhradzuje právo dočasne obmedziť prístup Spotrebiteľa k Internetovej stránke za účelom vykonania jej aktualizácie a/alebo údržby, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia Spotrebiteľa. Obchodník nezodpovedá za škodu spôsobenú v súvislosti s dočasnou nefunkčnosťou Internetovej stránky a/alebo neoprávneným zásahom tretích osôb do Internetovej stránky.

16. Záverečné ustanovenia

16.1. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Obchodníkom a Spotrebiteľom. V prípade, ak Obchodník a Spotrebiteľ uzatvorenia písomnú Kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú odlišné podmienky od týchto VOP, majú ustanovenia písomnej Kúpnej zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.

16.2. Spotrebiteľ 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 Obchodníkom a Spotrebiteľom, ktoré vznikli najmä pri uzatváraní Kúpnej zmluvy, reklamácii tovaru a odstúpení od Kúpnej zmluvy.

16.3. Obchodník si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť tieto VOP. Zmeny a doplnky VOP vstupujú do účinnosti dňom ich uverejnenia na Internetovej stránke Obchodníka. Dňom uverejnenia nových VOP strácajú predošlé VOP účinnosť. Zmeny a doplnenia VOP však nebudú žiadnym spôsobom porušovať alebo obmedzovať práva Spotrebiteľa vyplývajúce z potvrdenej elektronickej objednávky Obchodníkom pred nadobudnutím účinnosti nových VOP.

16.4. Jazykom komunikácie medzi Obchodníkom a Spotrebiteľom a jazykom Kúpnej zmluvy je slovenský jazyk.

16.5. Vzájomné vzťahy medzi Obchodníkom a Spotrebiteľom sa okrem týchto VOP riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä, nie však výlučne ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, zákona o ochrane osobných údajov a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene sa doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a Autorského zákona. Ak vzťah založený Kúpnou zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, Obchodník a Spotrebiteľ sa dohodli, že takýto vzťah ako aj všetky prípadné spory z neho vyplývajúce, sa riadi právom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva Spotrebiteľa vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

16.6. V prípade, ak by niektoré ustanovenie týchto VOP bolo prehlásené za neplatné, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ich ostatných ustanovení.

16.7. 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.

16.8. Obchodník a Spotrebiteľ vyhlasujú, že Kúpnu zmluvu uzatvorili na základe ich slobodnej vôle, Kúpna zmluva nebola uzatvorená v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok.

16.9. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 01.10.2026.