

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti The Flame, s.r.o.

I.

Základné ustanovenia

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, kedy na jednej strane je spoločnosť The Flame, s.r.o., IČO 46 126 376, so sídlom Papierenská 3957/4, 058 01 Poprad, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, ako predávajúci (ďalej len „predávajúci“ alebo „The Flame, s.r.o.“) a na strane druhej je kupujúci, ktorý môže byť aj spotrebiteľom (ďalej len „kupujúci“). Ďalšie informácie o predávajúcom sú uvedené na webovej stránke spoločnosti The Flame, s.r.o..

Kupujúcim je spotrebiteľ alebo podnikateľ.

Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, ako aj súvisiacimi predpismi.

Podnikateľom sa rozumie:

- osoba zapísaná v obchodnom registri,
- osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
- osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
- osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Podnikateľom sa taktiež pre účely VOP rozumie ten, kto vykonáva svoju podnikateľskú činnosť na základe právneho predpisu. Ak uvedie Kupujúci v

objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že pre neho platia pravidlá uvedené vo VOP pre podnikateľov.

Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami **zák. č 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka** v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.

Kupujúci podaním objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí reklamačný poriadok, podmienkami objednáwanej služby a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky.

Kópiu VOP dostane kupujúci na požiadanie ako prílohu potvrdenia objednávky na zadanú emailovú adresu. Kupujúci si je vedomý, že mu kúpou produktov, ktoré sú v obchodnej ponuke predávajúceho, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných lôg či patentov predávajúceho alebo ďalších firiem, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak. Kópiu VOP si môže Kupujúci stiahnuť z webovej stránky spoločnosti The Flame, s.r.o. ako prílohu.

II.

Kúpa tovaru a služieb

Uzavretie kúpy tovaru alebo služieb:

Ak je kupujúcim spotrebiteľ, návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru predávajúcim na stránky, kúpna zmluva vzniká potvrdením objednávky predávajúcim a prijatím zálohovej platby.

Ak je kupujúci podnikateľ, návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je odoslaná objednávka tovaru kupujúcim podnikateľom alebo prípadná samotná kúpna zmluva je uzatvorená momentom doručenia záväzného súhlasu predávajúceho kupujúcemu

podnikateľovi s týmto jeho návrhom. Za prípadné chyby pri prenesení dát predávajúci nenesie zodpovednosť. Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku.

Uzavretá zmluva je predávajúcim archivovaná po dobu najmenej piatich rokov od jej uzavretia, najdlhšie však na dobu podľa príslušných právnych predpisov, za účelom jej úspešného splnenia a nie je prístupná tretím nezúčastneným stranám. Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejmé z týchto obchodných podmienok, kde je tento proces zrozumiteľne popísaný. Kupujúci má možnosť pred vlastným odoslaním objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť. Na základe dlhodobých skúseností zákazníkov spoločnosť The Flame, s.r.o. nezáväzne doporučuje kupujúcemu k vybraným tovarom súvisiace obľúbené a doporučené služby, ktoré môže kupujúci z objednávky jednoducho odstrániť. Tieto VOP sú k dispozícii na webovej stránke spoločnosti The Flame, s.r.o. a je tak umožnená ich archivácia a reprodukcia kupujúcim.

Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (telefón, internet, atď.) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške, závislé na tarife telekomunikačných služieb, ktoré kupujúci používa.

Ak sú kupujúcim-spotrebiteľom objednávané služby, potom týmto vyslovuje súhlas s tým, aby mu boli poskytnuté pred uplynutím zákonnej lehoty pre odstúpenie.

Dodanie predmetu kúpy:

Kúpnu zmluvou sa predávajúci zaväzuje, že kupujúcemu odovzdá produkt a umožní mu nadobudnúť vlastnícke právo k nej, a kupujúci sa zaväzuje, že produkt/ službu prevezme a zaplatí predávajúcemu stanovenú cenu.

Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k veci, a preto sa kupujúci stane vlastníkom až po úplnom zaplatení kúpnej ceny. Rovnako sa toto pravidlo použije v prípade zakúpenia služby.

Predávajúci kupujúcemu odovzdá vec, i doklady, ktoré sa k veci vzťahujú, a umožní kupujúcemu nadobudnúť vlastníckeho práva k veci v súlade s platnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa ku kúpe tovaru alebo služby.

Predávajúci splní povinnosť odovzdať vec Kupujúcemu, ak mu umožní nakladať s vecou v mieste plnenia a včas mu to oznámi. Ak má predávajúci vec odoslať, odovzdá vec kupujúcemu - podnikateľovi odovzdaním prvému dopravcovi k preprave pre kupujúceho a umožní kupujúcemu uplatniť práva z prepravnej zmluvy voči dopravcovi, predávajúci odovzdá kupujúcemu – spotrebiteľovi až, keď mu vec odovzdá dopravca.

Predávajúci odovzdá kupujúcemu predmet kúpy v dojednanom množstve, akosti a prevedení. Ak nie je dojednané, ako ma byť vec zabalená, predávajúci vec zabalí podľa zvyklostí; ak nie sú zvyklosti, potom spôsobom potrebným pre uchovanie veci a jej ochranu. Rovnakým spôsobom zaobstará predávajúci vec pre prepravu.

V momente, keď kupujúci uhradí celkovú kúpnu cenu zakúpeného tovaru, predávajúci urobí expedíciu v súlade s požiadavkami kupujúceho stanovenými v objednávke. Kupujúci podnikateľ týmto vyslovuje súhlas s tým, že mu k zakúpenému tovaru nemusí byť dodaný návod na jeho používanie v slovenčine.

III.

Bezpečnosť a ochrana informácií

Vo veci ochrany a spracovanie osobných údajov kupujúceho zo strany predávajúceho sa použijú podmienky ochrany osobných údajov, ktoré sú uvedené na webovej stránke spoločnosti The Flame, s.r.o.. Informačnú povinnosť ohľadne ochrany osobných údajov je možné stiahnuť z webovej stránky spoločnosti The Flame, s.r.o.

IV.

Ceny

Všetky ceny sú zmluvné. Ceny sú konečné, vrátane všetkých ďalších daní a poplatkov, ktoré musí spotrebiteľ pre získanie tovaru zaplatiť, to sa netýka prípadných poplatkov za dopravné a pod., ktorých výška sa odvíja od voľby Kupujúceho, vzdialenosti a spôsobu dopravy.

Kupujúci berie na vedomie, že v prípade, kedy Kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému spoločnosti The Flame, s.r.o., je predávajúca spoločnosť oprávnená od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to aj potom, čo Kupujúci obdržal e-mail potvrdzujúci jeho objednávku.

Príklady, kedy môže dôjsť k chybné zverejnenej cene sú najmä nasledujúce:

- a) cena tovaru je na prvý pohľad nesprávna (napr. nezohľadňuje nákupnú cenu)
- b) u ceny tovaru chýba alebo je navyše jedna či viac číslic
- c) zľava na tovare presahuje viac ako 25%, bez toho aby tovar bol súčasťou zvláštnej marketingovej kampane či výpredajovej akcie označenej špeciálnym symbolom.

Spoločnosť The Flame, s.r.o. si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo k zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a podobne, alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu. O takomto postupe bude Kupujúci informovaný.

V. Objednávanie

Kupujúci dostane tovar za cenu platnú v čase objednania. Kupujúci spotrebiteľ má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť s celkovou cenou. Kupujúci berie na vedomie, že môžu nastáť prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim, a to hlavne v prípade, kedy kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému predávajúceho. Predávajúci v takom prípade kupujúceho informuje o takejto skutočnosti.

Predávajúci si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo ku zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod., alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu, o takomto postupe bude kupujúci informovaný. Kompletný postup pri objednávke je bližšie popísaný v sekcii „ako objednávať“.

VII.

Odstúpenie od zmluvy

Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ:

V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho.

Odstúpenie a tovar zasielajte na adresu:

The Flame, s.r.o.

Papierenská 3957/6, 058 01 Poprad

Tovar by mal kupujúci spotrebiteľ vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal. V prípade odstúpenia od zmluvy do 14 dní kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ, musí odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ zaslať na e-mailovú adresu spoločnosti The Flame, s.r.o..

V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže predávajúci požadovať po kupujúcom čiastku odpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru (v súlade s

§10 odsek (4) zákona 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.). Pokiaľ sa jedná o spotrebný tovar (napr. ručne robené výrobky a pod.), potom je možné od zmluvy odstúpiť, iba pokiaľ kupujúci dodá tovar nepoškodený a nepoužitý v neporušenom originálnom balení.

Peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu spotrebiteľovi vrátené najneskôr do 14 dní od doručenia tovaru a oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy. Pri tovaroch robených na mieru, berie kupujúci na vedomie, že použitím tohto produktu súhlasí s jeho vlastnosťami, vypracovaním a podobou a teda použitím nemá výhrady voči produktu.

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané, **nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmlúv:**

- a) o poskytnutí služby (návrh produktu), ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- b) predaji tovaru alebo poskytnutiu služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na trhu vzhľadom na sezónnosť použitého tovaru, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- c) pri predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- d) predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- e) predaji tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- f) predaji tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je

predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,

h) v prípade, že predmetom kúpnej zmluvy je darčekový poukaz, ktorý bol spotrebiteľom vybratý z ochranného obalu (tj. napr. z obálky).

Ak sa rozhodne kupujúci pre odstúpenie v uvedenej lehote, odporúčame pre urýchlenie vybavenie odstúpenia tovar doručiť na adresu predávajúceho spolu s priloženým sprievodným listom s prípadným dôvodom odstúpenia od kúpnej zmluvy (nie je podmienkou), s číslom nákupného dokladu a uvedeným číslom bankového účtu alebo s uvedením, či suma bude vyplatená v hotovosti alebo či bude čerpaná pre ďalší nákup.

Spotrebiteľ berie na vedomie, že ak odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorý je podnikateľ:

Kupujúcemu podnikateľovi môže byť zo strany spoločnosti The Flame, s.r.o. umožnené od kúpnej zmluvy v lehote 14 dní odstúpiť. Ak bude umožnené Kupujúcemu podnikateľovi odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote štrnástich dní, potom berie Kupujúci na vedomie, že vrátená kúpna cena môže byť ponížená o to, o čo sa znížila hodnota tovaru. V prípade, že kupujúci je podnikateľ, môže byť kupujúcemu ponúknuté náhradné odstúpenie od kúpnej zmluvy v závislosti na stave vráteného tovaru, ušlej záruky a aktuálnej ceny vráteného tovaru. Stav tovaru je zhodnotený predávajúcim. V prípade nedohodnutia podmienok akceptovateľných pre obe strany bude tovar vrátený na náklady predávajúceho späť. Predávajúci je oprávnený účtovať kupujúcemu prípadné ďalšie vzniknuté náklady.

Ak bude umožnené Kupujúcemu podnikateľovi odstúpenie od kúpnej zmluvy v lehote štrnástich dní a vrátenie tovaru nebude v originálnom obale vrátane všetkých jeho častí a príslušenstva, tak Kupujúci berie na vedomie, že spoločnosť The Flame,

s.r.o. si vyhradzuje právo takéhoto vrátenia spoplatniť a to takou čiastkou, ktorá spoločnosti The Flame, s.r.o. vykompenzuje náklady, ktoré sú nevyhnutne vynaložiť pre znovuuvedenie tovaru do predaja. Pri vystavení dobropisu môže byť po kupujúcom (ako spotrebiteľovi, tak podnikateľovi) vyžadovaný občiansky preukaz za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho. Predložením OP kupujúci súhlasí so spracovaním osobných údajov (v zmysle zákona 18/2018 Z.z., O ochrane osobných údajov).

Odstúpenie od zmluvy spoločnosťou The Flame, s.r.o. v prípade chyby ceny tovaru:

Mimo prípadov stanovených zákonom je spoločnosť The Flame, s.r.o. oprávnená odstúpiť od zmluvy v prípade zjavnej chyby v cene tovaru. Odstúpiť od zmluvy podľa tohoto bodu je možné do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni uzatvorenia kúpnej zmluvy medzi Kupujúcim a spoločnosťou The Flame, s.r.o. tak, že spoločnosť The Flame, s.r.o. Kupujúcemu stornuje objednávku alebo mu i dá iným spôsobom najavo, že od zmluvy odstupuje. Pokiaľ Kupujúci zaplatil aspoň časť kúpnej ceny tovaru, budeme mu táto čiastka prevedená späť na jeho bankový účet najneskôr do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni odstúpenia od zmluvy zo strany spoločnosti The Flame, s.r.o..

VIII.

Dodacie podmienky

Spôsoby dodania:

Predávajúci zaistuje či sprostredkováva nasledujúci spôsob dodania a to zasielanie kuriérom. V prípade zásahu vyššej moci či výpadku informačného systému spoločnosti The Flame, s.r.o. nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie tovaru.

Kupujúci, ktorý je podnikateľom, je povinný (kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je tento postup odporúčaný), aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom spoločnosti The Flame, s.r.o., spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

IX.

Záručné podmienky

Záručné podmienky na tovar sa riadia Reklamačným poriadkom predávajúceho a platnými právnymi predpismi SR. Ako záručný list slúži nákupný doklad.

XI.

Záverečné ustanovenia

Prípadné spory medzi spoločnosťou The Flame, s.r.o. a Kupujúcim je možné riešiť taktiež mimosúdnou cestou. V takomto prípade kupujúci - spotrebiteľ môže kontaktovať subjekt mimosúdneho riešenia sporov, ktorým je napríklad Slovenská obchodná inšpekcia alebo spor riešiť prostredníctvom k tomu určenému mediátorovi. Predávajúci odporúča Kupujúcemu najskôr využiť kontakt spoločnosti The Flame, s.r.o. pre vyriešenie vzniknutej situácie skôr ako bude pristúpené k mimosúdnemu riešeniu sporu.

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 01. 05. 2021 a rušia predchádzajúce znenie VOP. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť VOP bez predchádzajúceho upozornenia.