



Všeobecné obchodné podmienky

Čl. I – Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť ELSQUARE, s. r. o., so sídlom Gercenova 3640/2, 851 01 Bratislava, IČO: 44 584 113, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č.: 56428/B (ďalej len „Predávajúci“) vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) za účelom vymedzenia vzájomných práv a povinností medzi Predávajúcim a osobami, ktoré využijú Prostriedky diaľkovej komunikácie na nákup Tovar prostredníctvom webových stránok www.flameneo.sk a www.flameneo.com, ako aj za účelom splnenia svojich povinností v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na uzatvorenie Kúpnej zmluvy so spotrebiteľom.
2. Nákup Tovar ponúkaného prostredníctvom webových stránok www.flameneo.sk a www.flameneo.com môžu uskutočňovať fyzické aj právnické osoby bez obmedzenia s tým, že zákazník súhlasí, že Kúpne zmluvy sa riadia týmito VOP, ustanoveniami Reklamačného poriadku a ďalšími podmienkami uvedenými v priloženej dokumentácii a na webových stránkach www.flameneo.sk a www.flameneo.com.
3. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa tel. č.: 02/ 58272 172-3, www.soi.sk (ďalej len „SOI“).

Čl. II – Definícia základných pojmov

Na účely týchto VOP:

1. „Zákon“ je zákon 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.
2. „Obchodný zákonník“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov alebo iný všeobecne záväzný právny predpis, ktorý ho v budúcnosti nahradí.
3. „Občiansky zákonník“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov alebo iný všeobecne záväzný právny predpis, ktorý ho v budúcnosti nahradí.
4. „Prostriedky diaľkovej komunikácie“ sú prostriedky, pri ktorých dochádza ku komunikácii medzi Predávajúcim a zákazníkom na diaľku a prostredníctvom ktorých môže zákazník zadávať Predávajúcemu Objednávky, na základe



ktorých Predávajúci uskutočňuje predaj tovaru. Týmito prostriedkami môžu byť napr. elektronická aplikácia Predávajúceho alebo webové stránky www.flameneo.sk a www.flameneo.com.

5. „webové stránky www.flameneo.sk a www.flameneo.com“ sú webové stránky, ktorej prevádzkovateľom je Predávajúci a prostredníctvom ktorej Predávajúci umožňuje zákazníkovi vytvoriť a zadať Objednávku na kúpu Tvaru.
6. „zákazník“ je fyzická osoba, ktorá má status spotrebiteľa a na ktorú sa zároveň vzťahujú príslušné ustanovenia Zákona, a/alebo právnická osoba, ktorá má záujem o Tovar ponúkaný Predávajúcim prostredníctvom Prostriedkov diaľkovej komunikácie. V tejto súvislosti ide o záujemcu o uzatvorenie Kúpnej zmluvy na základe Objednávky zadanej prostredníctvom webových stránok www.flameneo.sk a www.flameneo.com.
7. „Kúpna zmluva“ je kúpna zmluva uzatvorená na diaľku medzi Predávajúcim a zákazníkom pri využití Prostriedkov diaľkovej komunikácie na základe Objednávky zadanej prostredníctvom webových stránok www.flameneo.sk a www.flameneo.com.
8. „Objednávka“ je prejav vôle zákazníka uskutočnený prostredníctvom Prostriedkov diaľkovej komunikácie, z ktorého je zrejmý záujem kúpiť Tovar ponúkaný Predávajúcim prostredníctvom webových stránok www.flameneo.sk a www.flameneo.com s následným uzatvorením Kúpnej zmluvy.
9. „Zásielka“ je zásielka vyhotovená Predávajúcim na základe Objednávky zákazníka, doručovaná Predávajúcim prostredníctvom doručovateľa a obsahujúca najmä Tovar a príslušnú dokumentáciu vzťahujúcu sa k Tvaru, najmä faktúra, zmluvná dokumentácia, záručný list, návod na montáž, obsluhu a údržbu a podobne.
10. „Tovar“ je produkt objednaný zákazníkom prostredníctvom Prostriedkov diaľkovej komunikácie cez webové stránky www.flameneo.sk a www.flameneo.com.

Čl. III – Spôsob uzatvorenia Kúpnej zmluvy – postup pri objednávaní Tvaru

1. Tovar je možné objednať výlučne prostredníctvom webových stránok www.flameneo.sk a www.flameneo.com. Zobrazenie Tvaru na webových stránkach www.flameneo.sk a www.flameneo.com je len ilustračné.
2. Zákazník si môže cez webové stránky www.flameneo.sk a www.flameneo.com objednať Predávajúcim ponúkaný Tovar, ktorý si môže vložiť "DO KOŠÍKA". Po stlačení tlačidla "DO KOŠÍKA" sa objednaný Tovar



automaticky pridá do nákupného košíka, ktorý je zákazníkovi kedykoľvek počas jednej návštevy webových stránok www.flameneo.sk a www.flameneo.com k dispozícii na nahliadnutie.

3. Vytvorenie Objednávky je podmienené zadaním pravdivých, úplných a aktuálnych údajov zo strany zákazníka, pričom platí, že pokiaľ zákazník koná pri uzatváraní Kúpnej zmluvy v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, tak nejde o spotrebiteľa. Zákazníkom zadané údaje budú použité pre účely vytvorenia Objednávky a následné plnenie Kúpnej zmluvy.
4. Zákazník, ktorý je fyzickou osobou, je v Objednávke povinný uviesť minimálne nasledujúce údaje: meno a priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, adresu pre doručenie Zásielky, ak je iná ako adresa trvalého pobytu, emailovú adresu a kontaktné telefónne číslo.

Zákazník, ktorý nie je fyzickou osobou, je povinný v Objednávke uviesť minimálne nasledujúce údaje: obchodné meno, sídlo, IČO, adresu pre doručenie Zásielky, ak je iné ako adresa sídla, označenie zápisu v úradnom registri, v ktorom je zákazník zapísaný, kontaktnú emailovú adresu a kontaktné telefónne číslo.

5. Predávajúci spracúva osobné údaje zákazníka, resp. oprávnenej osoby zákazníka, ktorý nie je fyzickou osobou, v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov (ďalej len „Nariadenie GDPR“).
6. Pred odoslaním Objednávky zákazník je povinný vyjadriť súhlas s týmito VOP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Kúpnej zmluvy, a podrobne sa oboznámiť s Informáciou o spracúvaní osobných údajov a poučenie o právach dotknutej osoby.
7. Odoslaním Objednávky zákazník vyslovene potvrdzuje, že mal možnosť oboznámiť sa s hlavnými vlastnosťami Tvaru, ktoré sú uvedené na webových stránkach www.flameneo.sk a www.flameneo.com vo vzťahu ku každému jednotlivému Tvaru, ako aj o jeho celkovej cene a ostatných nákladoch (napr. poštovné a balné, náklady na dodanie, resp. dopravu).
8. Po odoslaní Objednávky a jej zaregistrovaní v systéme Predávajúceho, bude o prijatí Objednávky zákazník informovaný prostredníctvom odoslaného e-mailu na e-mailovú adresu, ktorú zadal zákazník pri vytváraní Objednávky. Na e-mailovú adresu zákazníka budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho Objednávky.
9. Doručenie potvrdenia o prijatí Objednávky zákazníkovi ihneď po odoslaní jeho Objednávky sa nepovažuje za záväzné akceptovanie Objednávky Predávajúcim; toto potvrdenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia zákazníka o obdržaní jeho Objednávky Predávajúcim.



10. Závazným akceptovaním Objednávky zákazníka Predávajúcim je až e-mailové potvrdenie Predávajúceho o akceptovaní Objednávky po overení dostupnosti Tovar, termínu jeho dodania a splnenia prípadných osobitných požiadaviek zákazníka (napr. osobitné požiadavky na farbu, niektoré osobitné úpravy – tzv. individualizácia Tovar a pod.), ktoré bude zákazníkovi zaslané na e-mailovú adresu, ktorú zadal zákazník pri vytváraní Objednávky. Závazné akceptovanie Objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii Tovar, údaje o celkovej cene Tovar, údaj o pravdepodobnej dodacej lehote Tovar, údaj o adrese, na ktorú má byť Tovar dodaný, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy Tovar na dohodnuté miesto doručenia, údaje o Predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, označenie zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje.
11. Okamih odoslania potvrdenia Predávajúceho o akceptovaní Objednávky sa považuje za okamih uzatvorenia Kúpnej zmluvy.
12. Predávajúci má právo stornovať Objednávku, ak nie je schopný dodať Tovar zákazníkovi v dohodnutej lehote dodania. O stornovaní Objednávky bude zákazník informovaný vhodným spôsobom, napr. telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady celkovej ceny za Tovar mu bude celková cena za Tovar vrátená rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri úhrade celkovej ceny za Tovar, pokiaľ sa Predávajúci a zákazník nedohodnú inak.

Čl. IV – Platobné podmienky

1. Všetky ceny za Tovar a všetky poplatky na webových stránkach www.flameneo.sk a www.flameneo.com sú uvádzané vrátane DPH.
2. Zákazník berie na vedomie, že za zvolený a záväzne objednaný Tovar je potrebné zaplatiť vopred, pričom zákazník má široké možnosti úhrady celkovej ceny za Tovar.
3. Zákazník je oprávnený uhradiť celkovú cenu za Tovar:
 - a. využitím platobnej brány finančnej inštitúcie (platobnej inštitúcie) zákazníka, alebo
 - b. bankovým prevodom, pričom zákazníkovi budú automaticky zaslané na ním zadaný e-mail pokyny k úhrade celkovej ceny za Tovar, alebo
 - c. formou vkladu hotovosti na účet Predávajúceho uvedeného v doručenom potvrdení o akceptovaní Objednávky.
4. Pri akomkoľvek spôsobe úhrady výslednej celkovej ceny za Tovar vopred je nevyhnutne potrebné, aby zákazník zadal správne identifikačné údaje o platbe (napr. variabilný symbol, špecifický symbol a pod.), aby došlo k čo



najrýchlejšiemu a správne mu priradeniu platby za celkovú cenu za Tovar. Zákazník berie na vedomie, že bez správneho spárovania zákazníkovej platby za celkovú cenu za Tovar Predávajúci nezačne vybavovať Objednávku zákazníka.

5. Pri platbe vopred je termín dodania ovplyvnený termínom uhradenia výslednej celkovej ceny za Tovar. Je nutné, aby bola výsledná celková cena za Tovar pripísaná na účet Predávajúceho najneskôr do piatich pracovných dní po potvrdení akceptácie Objednávky; v opačnom prípade je možné považovať Objednávku za zrušenú.

Čl. V – Dodacie podmienky a náklady na dodanie Tvaru

1. Predávajúci je povinný splniť Objednávku a dodať zákazníkovi Tovar najneskôr v lehote do 30 dní, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne inak. Ak dohodnutá doba dodania bude nesplniteľná, Predávajúci sa zaväzuje o tom bezodkladne informovať zákazníka a ak nedôjde k dohode o novej dobe dodania Tvaru, Predávajúci sa zaväzuje najneskôr do 15 dní od oznámenia nesplniteľnosti doby dodania zákazníkovi vrátiť zaplatenú celkovú cenu za Tovar, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri úhrade celkovej ceny za Tovar, pokiaľ sa Predávajúci a zákazník nedohodnú inak.
2. Kupujúci je povinný prevziať Tovar v mieste, ktoré je uvedené v potvrdení o akceptácii Objednávky Predávajúcim, osobne alebo prostredníctvom oprávneného zástupcu. Predávajúci, resp. osoba zabezpečujúca dodanie Tvaru v mene Predávajúceho, je oprávnený/á žiadať predloženie dokumentu, na základe ktorého je preberajúci oprávnený konať za zákazníka.
3. Tovar je obvykle expedovaný do 2 pracovných dní od jeho výrobenia. O presnom dni dodania Tvaru bude zákazník dostatočne vopred informovaný (napr. e-mailom alebo krátkou textovou správou).
4. Zákazník je povinný skontrolovať Zásielku, ako aj jej obal, a to bezprostredne pri jej doručení. V prípade, že zákazník zistí, že Zásielka, resp. jej obal je mechanicky poškodená/ý, je oprávnený odmietnuť prevzatie Zásielky a je povinný túto skutočnosť oznámiť osobe zabezpečujúcej dodanie Zásielky. Zákazník spolu s osobou zabezpečujúcou dodanie Zásielky sú povinní ihneď vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia Zásielky (napr. škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí osoba zabezpečujúca dodanie Zásielky (ďalej aj ako „dopravca“). Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného Predávajúcemu môže Predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom vykonať opätovné doručenie Zásielky na náklady Predávajúceho, zľavu na Tovar a v prípade neodstrániteľných väd Tvaru dodať zákazníkovi nový Tovar.



5. Reklamácie mechanického poškodenia Tovar, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí Zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí Zásielky, najneskôr však do 24 hodín od dodania Tovar. Je potrebné preukázať, že mechanické poškodenie nebolo možné ani pri dôkladnom prezretí Zásielky a jej obalu objaviť. Nároky z neskoršie zistených väd takto poškodeného Tovar je možné uplatniť, ak sa preukáže, že reklamované vady mal Tovar už v čase prevzatia od dopravcu.
6. Po prevzatí Zásielky zákazník podpíše preberací protokol, ktorý predstavuje potvrdenie o prevzatí Zásielky, pokiaľ nie je uvedené inak. Tovar sa považuje za prevzatý zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom, okamihom, keď taký zákazník alebo ním určená tretia osoba prevezme všetky časti objednaného Tovar, alebo ak sa:
 - a) Tovary objednané zákazníkom v jednej Objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia Tovar, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - b) dodáva Tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
 - c) Tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného Tovar.
7. V prípade, ak zákazník bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od Kúpnej zmluvy Tovar neprevezme do piatich pracovných dní po uplynutí dohodnutej doby na dodanie Tovar, vzniká Predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na výrobu a dodanie objednaného Tovar, ako aj právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy.
8. Náklady na dodanie Tovar sú zahrnuté v celkovej cene za Tovar (Objednávky).

Čl. VI – Právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy

1. Právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy v zmysle tohto článku má zákazník, ktorý je spotrebiteľom v zmysle 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 v znení neskorších predpisov (pre účely tohto článku ďalej len ako „spotrebiteľ“).
2. Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Kúpnej zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia Tovar. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol Tovar odovzdaný na doručenie najneskôr v posledný deň stanovenej lehoty.
3. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy u Predávajúceho v listinnej podobe, napr. použitím štandardného formulára



na odstúpenie od Kúpnej zmluvy, ktorý bol spotrebiteľovi odovzdaný ako súčasť sprievodnej dokumentácie pri dodaní Tovar a ktorý je zároveň spotrebiteľovi prístupný na webovej stránke www.flameneo.sk a www.flameneo.com, alebo zaslaného na poštovú adresu Predávajúceho, alebo emailom na adrese reklamacie@flameneo.sk spôsobom nevzbudzujúcim žiadne pochybnosti o zámere spotrebiteľa odstúpiť od Kúpnej zmluvy. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od Kúpnej zmluvy znáša spotrebiteľ.

4. Odstúpenie od Kúpnej zmluvy prostredníctvom formulára na odstúpenie od Kúpnej zmluvy musí obsahovať údaje v ňom požadované. Ak je pri odstúpení od Kúpnej zmluvy zasielaný Tovar poštou, zákazník môže priložiť uvedený formulár do balíka.
5. Spotrebiteľ môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Kúpnej zmluvy.
6. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je predaj Tovar, ktorý bol individualizovaný podľa požiadaviek konkrétneho spotrebiteľa, Tovar vyrobeného na mieru alebo Tovar určeného osobitne pre konkrétneho spotrebiteľa.
7. Spotrebiteľ je odstúpením od Kúpnej zmluvy povinný doručiť Predávajúcemu Tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení.
8. V prípade, že zákazník, ktorý je spotrebiteľom, odstúpi od Kúpnej zmluvy a doručí Predávajúcemu Tovar, ktorý je nadmieru použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného Tovar je znížená v dôsledku takého zaobchádzania, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie funkčnosti Tovar, má Predávajúci voči spotrebiteľovi nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy Tovar a uvedenia Tovar do pôvodného stavu, resp. Predávajúci má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty Tovar.
9. Tovar je zákazník povinný odoslať na adresu: FLAMENEO, Ovocinárska 25, 083 01 Sabinov. Pri odstúpení od Kúpnej zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie Tovar Predávajúcemu. Podľa Predávajúcemu dostupných informácií je predpokladaný odhad týchto nákladov do 150,- eur.
10. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Kúpnej zmluvy vrátiť spotrebiteľovi celkovú cenu za Tovar, a to rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej úhrade celkovej ceny za Tovar. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s Predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Platba za zakúpený Tovar bude uhradená až po doručení vráteného Tovar späť na vyššie uvedenú adresu.



11. Pri odstúpení od Kúpnej zmluvy Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je Tovar doručený, ibaže Predávajúci navrhne, že si Tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

Čl. VII – Reklamácie, sťažnosti, spory a podnety

1. Predmetom reklamačného konania medzi zákazníkom a Predávajúcim môže byť Tovar alebo niektorá jeho časť, pokiaľ bol zakúpený zákazníkom prostredníctvom webových stránok www.flameneo.sk a www.flameneo.com a ak sa počas záručnej doby prejaví vada spôsobená vo výrobe Tovar alebo vadou materiálu použitého pri výrobe Tovar.
2. Predávajúci poskytuje záruku na akosť, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť predávaného Tovar. S cieľom dodržania záručných podmienok je zákazník povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na Tovar, je povinný šetrne s Tovarom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčiastiach Tovar. Záruka nemôže byť uznaná, najmä ak:
 - a) bola vada spôsobená neodborným používaním Tovar alebo v rozpore s návodom na používanie Tovar,
 - b) boli na Tovare vykonané úpravy, opravy alebo neoprávnené manipulácie,
 - c) bol vykonaný zásah do Tovar inou osobou ako Predávajúcim, resp. ním určenou osobou,
 - d) inštalácia Tovar bola vykonaná v rozpore s odporúčaniami Predávajúceho,
 - e) pri uplatňovaní záručnej opravy (ďalej aj ako „Reklamácia“) nebol predložený platný originál záručného listu,
 - f) bol Tovar mechanicky poškodený,
 - g) bol Tovar skladovaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie, alebo vo vlhkom, v prašnom, chemicky či inak agresívnom prostredí.
3. Záruka sa taktiež nevzťahuje na vady zavinené:
 - a) živelnou pohromou,
 - b) opotrebovaním v dôsledku používania Tovar (napr. zmena farby a pod.),



- c) nešetrným, nedbalým používaním a prenášaním Tovarú (škrabance alebo iné vizuálne defekty a pod.),
 - d) nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou s Tovarom,
 - e) používaním Tovarú s neoriginálnym príslušenstvom.
4. Predávajúci taktiež nezodpovedá za dôsledky zapríčinené želanou neštandardnou úpravou Tovarú.
 5. Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je zabezpečený bezplatný záručný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany zákazníka dodržané stanovené podmienky pre používanie Tovarú.
 6. Pokiaľ nie je v záručnom liste uvedené inak, záručná doba trvá 24 mesiacov od prevzatia Tovarú.
 7. V prípade Tovarú, ktorý bol predaný ako použitý, sa môžu Predávajúci a zákazník dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
 8. Doba od uplatnenia reklamácie až do doby, keď bol zákazník po skončení opravy povinný Tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
 9. V prípade výmeny Tovarú začína plynúť záručná doba na vymenený nový Tovar odo dňa prevzatia nového Tovarú.
 10. Ak sa na Tovarú vyskytne vada, za ktorú podľa záručných podmienok zodpovedá Predávajúci, zákazník je oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu zaslaním emailu na adresu reklamacie@flameneo.sk. Svoje právo zákazník uplatňuje podrobným popisom vady Tovarú s priložením príslušnej fotodokumentácie, ktorá má byť predmetom Reklamácie.
 11. Pokiaľ z doručeného emailu a jeho príloh nie je možné posúdiť Reklamáciu, Tovar musí byť v takom prípade vždy skontrolovaný Predávajúcim, resp. ním určenou osobou, musí spĺňať záručné podmienky a vada sa musí prejavíť a byť potvrdená (a to aj v prípade tretej opakovanej vady).
 12. Predávajúci, resp. ním určená osoba, po oboznámení sa s vadou a po jej adekvátnom posúdení, zabezpečí odstránenie vady Tovarú, t. j. vykonanie bezplatnej záručnej opravy Tovarú. Zákazník môže pri uplatnení Reklamácie namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovarú alebo, ak sa vada týka len časti Tovarú, výmenu predmetnej časti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarú alebo závažnosť vady.
 13. Predávajúci, resp. ním určená oprávnená osoba, vydá zákazníkovi pri uplatnení Reklamácie potvrdenie o tom, kedy Reklamáciu uplatnil. Vybavenie reklamácie nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia



Reklamácie a v tejto dobe Predávajúci tiež vydá zákazníkovi o vybavení reklamácie a dobe jej trvania písomný doklad.

14. Ak zákazník, ktorý je spotrebiteľom, uplatnil Reklamáciu Tovarú počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy, môže Predávajúci vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od zákazníka, ktorý je spotrebiteľ, vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
15. Ak zákazník, ktorý je spotrebiteľom, uplatnil reklamáciu Tovarú po 12 mesiacoch od jeho kúpy a Predávajúci ju zamietol, Predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže zákazník zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak je Tovar v takomto prípade zaslaný na odborné posúdenie osobe uvedenej Predávajúcim v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci. Ak takýmto odborným posúdením zákazník preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu Tovarú, môže Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania takéhoto odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci v takomto prípade zákazníkovi uhradí do 14 dní odo dňa znova uplatnenia Reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie a s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
16. Zákazník má právo na bezplatnú výmenu Tovarú za Tovar rovnakej značky a typu alebo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy, ak nastane niektorá z nasledujúcich situácií a zákazník si v záručnej dobe riadne uplatní niektorý z týchto nárokov:
 - a) na Tovar sa počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady,
 - b) nevybavenie Reklamácie v zákonnej 30-dňovej lehote,
 - c) výskyt väčšieho počtu vád - na Tovar sa počas záručnej doby súčasne vyskytnú minimálne tri samostatné vady, pričom každá z týchto vád bráni v riadnom užívaní Tovarú,
 - d) opätovný výskyt vady - na Tovar sa počas záručnej doby vyskytla opätovne tá istá vada, ktorá bola počas záručnej doby už najmenej dvakrát odstraňovaná.
17. V prípade, že zákazníkovi vzniklo právo na bezplatnú výmenu Tovarú, ktoré si zákazník uplatnil, avšak Predávajúci nemá k dispozícii na výmenu Tovar rovnakého typu, a teda nie je zo strany Predávajúceho plnenie možné, je Predávajúci povinný vrátiť zákazníkovi celkovú cenu Objednávky, ktorú zákazník uhradil vopred.



18. V prípade, že ide o vadu Tovar, ktorý bol zákazníkovi predaný Predávajúcim za nižšiu cenu alebo ako použitý, zákazník má namiesto práva na výmenu Tovar právo na primeranú zľavu. Predávajúci však nezodpovedá v prípade použitého Tovar za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením a v prípade Tovarov predávaných za nižšiu cenu za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.
19. Ak sa na vadu Tovar nevzťahuje záruka (napr. z dôvodu uplynutia záručnej doby alebo porušenia záručných podmienok), zákazník si môže u Predávajúceho dohodnúť podmienky nezáručnej opravy, predpokladanú cenu opravy a termín vykonania opravy.
20. Ak sa počas doby opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky opravy, zvýšenie predpokladanej ceny opravy alebo predĺženie dohodnutej doby opravy, Predávajúci, resp. ním určená oprávnená osoba, o týchto okolnostiach vhodným spôsobom zákazníka informuje a vyžiada si jeho súhlas so zmenenými podmienkami opravy. Ak sa Predávajúci nedohodne so zákazníkom na zmenených podmienkach, Zmluva o oprave veci zaniká a zákazník je povinný vyzdvihnúť si Tovar a zaplatiť Predávajúceму cenu za už vykonané vopred dohodnuté práce a náhradu vzniknutých nákladov.
21. Pri odovzdávaní Tovar na nezáručnú opravu Predávajúci, resp. ním určená oprávnená osoba, dohodne so zákazníkom predpokladaný termín na vyzdvihnutie opraveného Tovar. S Tovarom, ktorý nebude včas vyzdvihnutý po oprave, bude naložené v súlade s ustanovením § 656 Občianskeho zákonníka.
22. Pokiaľ zákazník, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
23. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); zákazník, ktorý je spotrebiteľom, má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
24. Zákazníci, ktorí sú spotrebiteľia, sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorý si zvolia. Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, môže na alternatívne



riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/odr>. Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti.

25. Sťažnosti a podnety môže zákazník uplatniť písomne zaslané na adresu sídla Predávajúceho alebo na e-mailovú adresu info@flameneo.sk. Odpoveď bude zákazníkovi odoslaná v závislosti od formy uplatnenej sťažnosti alebo podnetu do 30 dní od prijatia.

Čl. VIII – Záverečné ustanovenia

1. Pred prvým použitím Tovar je potrebné, aby si zákazník preštudoval záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadil.
2. Daňový a účtovný doklad – faktúru – s vyčíslením celkovej ceny za Tovar bude odovzdaný spolu s inou dokumentáciou pri dodaní Tovar, pokiaľ sa Predávajúci a zákazník nedohodnú na jeho doručení formou e-mailu.
3. Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom, má možnosť odstúpiť od Kúpnej zmluvy v 14 dňovej lehote bez udania dôvodu v prípade, ak je Tovar nerozbalený a nepoškodený. Deklarovaný stav „nerozbalený a nepoškodený“ posúdi Predávajúci. Ak Predávajúci posúdi, že deklarovaný stav nie je vyhovujúci, odstúpenie od Kúpnej zmluvy je neplatné.
4. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP. Každú zmenu týchto VOP sa Predávajúci zaväzuje zverejniť na webových stránkach www.flameneo.sk a www.flameneo.com v dostatočnom čase predstihu pred nadobudnutím účinnosti zamýšľanej zmeny týchto VOP. Na platne uzatvorenú Kúpnu zmluvu sa vzťahujú VOP, ktoré boli účinné v okamihu uzatvorenia Kúpnej zmluvy.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailovej komunikácie.
6. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť voči zákazníkovi uzatvorením Kúpnej zmluvy.
7. Tieto VOP sú účinné od 25.05.2018.