Všeobecné obchodné podmienky

Všeobecné obchodné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky a podmienky používania

Prevádzkovateľ internetového obchodu

Webový obchod, ktorý je k dispozícii na adrese https://polczfood.com/, prevádzkuje spoločnosť Spoločnosť s ručením obmedzeným POLCZ FOOD
Skrátený názov: POLCZ FOOD Kft.
Registračné číslo spoločnosti: 10-09-038879 - Egri Tribunal of Egri
Daňové číslo: 26186304-2-10
Sídlo: 3000 Hatvan, Maďarsko, hrsz. 759/9.
Poštová adresa: Maďarsko, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.
Telefón: +36 30 655 9795 (v angličtine)
E-mailová adresa: support@polczfood.com
Webová stránka: https://polczfood.com/
(ďalej len "poskytovateľ služieb"). Číslo prevádzkového povolenia a licenčný orgán: HU 1602 – Vládny úrad Hevešskej župy, Agrárny odbor, Oddelenie bezpečnosti potravinového reťazca a zdravia zvierat (maď. Heves Vármegyei Kormányhivatal Agrárügyi Főosztály Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály) Registračné číslo komory: BU26186304 - Obchodná a priemyselná komora okresu Heves

Služby zákazníkom

Používatelia môžu kontaktovať zákaznícky servis poskytovateľa služieb prostredníctvom týchto kontaktných údajov:

Telefonicky (v angličtine)

Telefónne číslo: +36 30 655 9795 - hovor nie je spoplatnený!
K dispozícii od pondelka do piatku od 8.00 do 16.00.

E-mail

E-mailová adresa: support@polczfood.com
Poskytovateľ služieb odpovie na e-maily do 2 pracovných dní od ich prijatia.

Doložka maďarského práva

Poskytovateľ služieb, ktorý prevádzkuje webovú stránku dostupnú na vyššie uvedenej internetovej adrese (ďalej len "webová stránka"), poskytuje svoje služby z Maďarska. Na poskytovanie služieb, poskytovateľa služieb a používateľov v rámci tejto zmluvy sa vzťahuje maďarské a európske právo, najmä pokiaľ ide o

- NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o boji proti neoprávneným územným

obmedzeniam obsahu a iným formám diskriminácie na základe štátnej príslušnosti, bydliska alebo sídla kupujúceho na vnútornom trhu a o zmene nariadení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a smernice 2009/22/ES,

- Zákon V z roku 2013 o Občianskom zákonníku (ďalej len "Občiansky zákonník"),
- Zákon CLXIV z roku 2005 o obchode,
- Zákon CLV z roku 1997 o ochrane spotrebiteľa,
- Vládne nariadenie 45/2014 (26.11.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľmi a podnikateľmi,
- Vládne nariadenie č. 373/2021 (VI. 30.) o podrobných pravidlách pre zmluvy medzi spotrebiteľmi a podnikmi o predaji tovaru,

dodávaní digitálneho obsahu a poskytovaní digitálnych služieb,

- Zákon CVIII z roku 2001 o niektorých aspektoch služieb elektronického obchodu a služieb informačnej spoločnosti,
- 19/2014 (IV. 29.) Vyhláška NGM č,
- Zákon XLVII z roku 2008 o zákaze nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľom a
- Zákon XLVIII z roku 2008 o základných podmienkach a niektorých obmedzeniach činností hospodárskej reklamy.

Voľba maďarského práva nezbavuje spotrebiteľa ochrany, ktorú mu poskytujú záväzné ustanovenia právneho poriadku štátu jeho obvyklého pobytu. Pre spotrebiteľov s obvyklým pobytom v Slovenskej republike zostávajú nedotknuté záväzné ustanovenia slovenských právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Dátumy a časové intervaly uvedené v týchto všeobecných zmluvných podmienkach a podmienkach používania (ďalej len "zmluvné podmienky" alebo "VOP") sa chápu v stredoeurópskom čase.

Pracovné dni, štátne sviatky a dni pracovného pokoja uvedené v týchto podmienkach sú maďarské pracovné dni, štátne sviatky a dni pracovného pokoja.

Jazykom, v ktorom sa uzatvára zmluva, je jazyk, ktorý si používateľ zvolí v rozhraní webovej stránky. Tieto obchodné podmienky a informácie na webovej stránke sú v maďarskom, nemeckom, anglickom, poľskom a slovenskom jazyku a používateľovi sú k dispozícii v jazyku, ktorý si zvolil. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí vo výklade z dôvodu jazykových rozdielov je pre používateľa rozhodujúce znenie v jazyku, ktorý si zvolil pri uzatváraní zmluvy; pre spotrebiteľa, ktorý uzatvoril zmluvu v slovenskom jazyku, je rozhodujúce slovenské znenie.

Rozsah pôsobnosti a predmety všeobecných zmluvných podmienok a podmienok používania

Tieto podmienky sa vzťahujú na služby dostupné na webovej stránke, používanie webovej stránky, nákup produktov v internetovom obchode na webovej stránke.

Zmluvné strany:

Poskytovateľ služieb uvedený vyššie ako prevádzkovateľ stránky a predajca produktov.

Používateľ ako zákazník, ktorý si objednáva produkty z internetového obchodu, a ako osoba, ktorá navštevuje webové stránky webovej lokality. Používateľom môže byť akákoľvek fyzická alebo právnická osoba alebo podnikateľský subjekt bez právnej subjektivity vrátane zahraničných subjektov s právnou subjektivitou za predpokladu, že akceptuje a súhlasí s podmienkami stanovenými v tomto dokumente. Zmluvu, ktorá má byť uzavretá podľa týchto podmienok, môže uzavrieť aj osoba, ktorá nie je spôsobilá na právne úkony alebo má obmedzenú spôsobilosť na právne úkony v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

Podmienky sú účinné od dátumu umiestnenia na webovej stránke a platia na dobu neurčitú.

Všeobecné informácie o zmluvách uzatvorených na diaľku elektronickými prostriedkami

Používateľ sa môže pred zadaním objednávky oboznámiť so základnými vlastnosťami výrobkov, ktoré sú k dispozícii na objednanie v internetovom obchode, na stránkach opisujúcich vlastnosti výrobkov v internetovom obchode.

Poskytovateľ služieb predáva v internetovom obchode iba produkty, nie je možné objednať si služby.

Jazykom, v ktorom sa uzatvára zmluva, je jazyk, ktorý si používateľ zvolí v rozhraní webovej stránky. Tieto obchodné podmienky a informácie na webovej stránke sú v maďarskom, nemeckom, anglickom, poľskom a slovenskom jazyku a používateľovi sú k dispozícii v jazyku, ktorý si zvolil. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí vo výklade z dôvodu jazykových rozdielov je pre používateľa rozhodujúce znenie v jazyku, ktorý si zvolil pri uzatváraní zmluvy; pre spotrebiteľa, ktorý uzatvoril zmluvu v slovenskom jazyku, je rozhodujúce slovenské znenie.

Objednávky zadané na webovej stránke predstavujú vyhlásenie práv vo forme konkludentného konania a znamenajú platbu zo strany používateľa.

Poskytovateľ služieb bezodkladne potvrdí prijatie objednávky elektronickými prostriedkami. Ak používateľ nedostane potvrdenie do 48 hodín, je oslobodený od povinnosti predložiť ponuku.

Uzavretá zmluva nepredstavuje písomnú zmluvu, nie je poskytovateľom služieb archivovaná a v budúcnosti nebude k dispozícii v písomnej forme.

Poskytovateľ služieb sa neprihlásil ku kódexu správania, a preto ho nemá.

Používateľ bude informovaný o aktuálnych poplatkoch za prepravu a možných obmedzeniach prepravy, ako aj o možných spôsoboch platby počas objednávania pred odoslaním objednávky.

Používateľ dostane zmluvné podmienky a dokumenty potrebné pre právne informácie ako prílohu k potvrdeniu svojej objednávky e-mailom s aktuálnym obsahom v čase prijatia objednávky. Okrem toho si Užívateľ môže zmluvné podmienky a dokumenty potrebné na právne informácie stiahnuť a/alebo vytlačiť v uložiteľnom formáte pomocou odkazu pod názvom
dokumentov - "(Stiahnuť/tlačiť dokument: TU)" - a budú vždy k dispozícii na webovej stránke v aktuálnom znení.

Registrácia

Registrácia je bezplatná.

Na zadanie objednávky nie je potrebná registrácia.

Registráciu môžete dokončiť kliknutím na tlačidlo "PRIHLÁSIŤ SA", potom na "REGISTRÁCIA", po vyplnení registračného formulára, prijatí týchto podmienok a zaškrtnutí vyhlásenia o ochrane osobných údajov a nakoniec na "REGISTRACIA". Registrácia je možná aj počas procesu objednávania zaškrtnutím políčka pred výpisom "Vytvoriť účet".

Na platnú registráciu musí používateľ uviesť skutočné údaje a kontaktné údaje. Ak sa zistí, že registrácia bola vykonaná s nepravdivými údajmi, poskytovateľ služieb má právo vymazať profil vytvorený pri registrácii. V takom prípade Poskytovateľ služieb nenesie zodpovednosť za žiadne následky.

Poskytovateľ služieb môže zrušiť platnú registráciu bez toho, aby niesol zodpovednosť za následky, ak zrušený používateľ používal webové stránky v zlej viere alebo inak porušil tieto podmienky.

Zrušenie registrácie zo strany poskytovateľa služieb z vyššie uvedených dôvodov nemá vplyv na objednávky, ktoré už obe strany splnili. V prípade zrušenia registrácie z rovnakého dôvodu, ak poskytovateľ služieb ešte nezačal s plnením, môže jednostranne rozhodnúť o tom, či bude plniť, za predpokladu, že tomu nebráni dôvod zrušenia. Ak sa objednávka z vyššie uvedených dôvodov nesplní a používateľ už zaplatil, poskytovateľ služieb vráti používateľovi zaplatenú sumu. Ak správanie Používateľa, ktoré je dôvodom zrušenia objednávky, spôsobilo Poskytovateľovi služieb škodu, je Poskytovateľ služieb oprávnený zadržať výšku škody zo sumy vrátenia peňazí.

Používateľ môže kedykoľvek požiadať o zrušenie svojej registrácie zaslaním e-mailovej správy poskytovateľovi služieb, ktorú poskytovateľ služieb vykoná bezodkladne, najneskôr však do 10 dní.

Zrušenie registrácie môže byť požadované na základe akejkoľvek žiadosti používateľa týkajúcej sa spracovania osobných údajov, ktorá vedie k vymazaniu osobných údajov spracúvaných na účely registrácie alebo k zákazu ich používania na takéto účely. Viac informácií o nich nájdete v Oznámení o spracovaní údajov.

Zrušenie registrácie na žiadosť používateľa, ako je uvedené vyššie, nemá vplyv na realizáciu objednávok produktov, ktoré používateľ predtým platne zadal.

Používateľ je zodpovedný za zachovanie dôvernosti údajov (najmä hesla), ktoré mu umožňujú prístup k účtu používateľa. Ak sa Používateľ dozvie, že k jeho heslu, ktoré poskytol pri registrácii, získala prístup neoprávnená tretia strana, je povinný bezodkladne zmeniť svoje heslo, a ak existuje podozrenie, že tretia strana akýmkoľvek spôsobom zneužíva heslo, je povinný to zároveň oznámiť Poskytovateľovi služieb.

Používateľ sa zaväzuje aktualizovať osobné údaje poskytnuté počas registrácie podľa potreby, aby boli aktuálne, úplné a presné.

Ak používateľ zabudne svoje heslo, môže si nastaviť nové heslo tak, že o tom informuje poskytovateľa služieb.

Stanovenie kúpnej ceny

Informácie o aktuálnych cenách výrobkov môže používateľ nájsť na stránkach s popisom výrobkov v internetovom obchode.

Nákupné ceny uvedené pri výrobkoch sú hrubé spotrebiteľské ceny, takže pri každom výrobku je uvedená celková nákupná cena plus daň.

Kúpna cena je vždy vyjadrená v eurách (EUR).

Ceny nezahŕňajú náklady na doručenie.

Poskytovateľ služieb si neúčtuje žiadne náklady na balenie.

Potvrdenie objednávky bude vždy obsahovať plnú výšku skutočne splatnej hrubej spotrebiteľskej ceny - alebo zaplatenej

vopred v prípade platby vopred - a všetky ostatné poplatky.

Poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo meniť ceny produktov zobrazených na webových stránkach internetového obchodu. Zmeny cien nemajú vplyv na ceny už objednaných výrobkov, ktoré poskytovateľ služieb potvrdil e-mailom potvrdzujúcim prijatie objednávky.

Ak je na webovej stránke zobrazená nesprávna cena (napr. cena "0" alebo "1" EUR, alebo cena daného produktu, ktorá sa rádovo líši od cenovej kategórie, ktorá je každému zrejmá, napr. cena 10 EUR namiesto 100 EUR), poskytovateľ služieb nie je povinný produkt predať za nesprávnu cenu a v takom prípade sa zmluva na produkt s nesprávnou cenou neuzatvára. Poskytovateľ služieb môže ponúknuť predaj produktu za správnu cenu, s vedomím čoho si používateľ, ktorého sa daná transakcia týka, môže objednať produkt za správnu cenu zadaním novej objednávky. Objednávka podaná Používateľom elektronicky sa považuje za ponuku na kúpu, ktorú Poskytovateľ služieb ešte nie je povinný splniť. Prvé automaticky zaslané potvrdenie len potvrdzuje skutočnosť prijatia objednávky. Prijatie objednávky je vždy potvrdené v druhom potvrdení, ktoré sa automaticky nezasiela, a zmluva je uzavretá. V prípade nesprávneho uvedenia ceny sa zasiela druhé potvrdenie a pred prijatím objednávky sa dohodne správna cena.

Ako a kedy zadať objednávku, uzavrieť zmluvu

Výber produktu

Používatelia sa môžu dozvedieť základné vlastnosti výrobkov na stránkach s informáciami o výrobku v internetovom obchode.

Kliknutím na tlačidlo "PRIDAŤ DO KOŠÍKA" na stránke s údajmi o výrobku, ktorý chcete objednať, môžete výrobok pridať do virtuálneho nákupného košíka.

Ak si používateľ želá objednať viac ako jeden výrobok, môže do nákupného košíka pridať viac výrobkov, ako je opísané vyššie.

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa výrobku pred zadaním objednávky, je vám k dispozícii zákaznícky servis poskytovateľa služieb (kontaktné údaje: vyššie v časti "Zákaznícky servis").

Podanie a potvrdenie objednávky, uzavretie zmluvy

Používateľ môže svoju objednávku uskutočniť online v internetovom obchode takto.

Po výbere produktov a ich pridaní do nákupného košíka si používateľ môže prezrieť obsah košíka kliknutím na ikonu nákupnej tašky v záhlaví webovej stránky. Nad ikonou sa zobrazuje aj počet položiek, ktoré si chcete objednať, a celková nákupná cena.

Na stránke zobrazujúcej obsah nákupného košíka má používateľ možnosť zmeniť počet položiek prepísaním počtu položiek v košíku alebo kliknutím na ikonu so znakom "X", čím sa položka z košíka odstráni.

Na zabezpečenie bezpečného doručenia je možné objednať sklenené výrobky len v počte kusov uvedenom na webovej stránke. Počet požadovaných kusov bude uvedený v texte pod nadpisom "KOŠIK" v závislosti od počtu kusov v košíku.

Ak má používateľ kupón, ktorý ho oprávňuje na zľavu, môže si zľavu uplatniť zadaním príslušného kódu do poľa označeného "Kód kupónu" a kliknutím na tlačidlo "APPLY COUPON".

Potom po kliknutí na tlačidlo "DO KASY" budete vyzvaní na zadanie kontaktných a fakturačných údajov. Objednávku môžete uskutočniť ako spoločnosť kliknutím na zaškrtávacie políčko vedľa položky "Prosím, faktúru vystavte na názov spoločnosti".

VAROVANIE! Ak nakupujete ako zdaniteľná osoba s daňovým číslom (napr. podnikateľský subjekt, živnostník, poľnohospodár atď.), musíte uviesť názov(-y) spoločnosti, daňové číslo a fakturačnú adresu. Osoba konajúca v mene zdaniteľnej osoby, ktorá uskutočňuje nákup, je zodpovedná za správnosť údajov a za poskytnutie správnych údajov.

Kliknutím na tlačidlo "Vytvoriť účet?" si môžete vytvoriť používateľský účet súčasne s objednávkou. V tomto prípade budete musieť zadať aj používateľské meno a heslo.

Po kliknutí na tlačidlo s označením "ĎALEJ" máte možnosť napísať komentár k objednávke alebo doručeniu, a ak sa údaje o doručení líšia od fakturačných údajov, môžete zaškrtnutím políčka vedľa položky "ODOSLAT NA INU ADRESU?" zadať údaje o doručení odlišné od fakturačných údajov.

Po kliknutí na tlačidlo "ĎALŠIE" musíte v položke "Spôsob platby" vybrať spôsob platby. Ak má Používateľ kupón oprávňujúci ho na zľavu, ktorú predtým neuplatnil, môže si zľavu uplatniť zadaním príslušného kódu do poľa označeného "Kód kupónu" po kliknutí na tlačidlo označené "Kliknite sem pre zadanie kódu" a následným kliknutím na tlačidlo označené "VYKÚPIŤ KUPÓN".

Vpoložke "OBSAH OBJEDNÁVKY! sa zobrazia celkové údaje o objednávke, celková spotrebiteľská cena celej objednávky a hrubá suma všetkých splatných poplatkov za doručenie alebo iných poplatkov, t. j. celkové poplatky, ktoré má používateľ zaplatiť.

Nástroje poskytnuté na identifikáciu a opravu chýb pri zadávaní údajov pred odoslaním zmluvného vyhlásenia:

Ak zadáte neúplné alebo zjavne nesprávne údaje, počas procesu objednávky sa zobrazí varovné hlásenie.

Registrovaný používateľ môže svoje osobné údaje upraviť počas procesu objednávania objednávky. Svoje registračné údaje môžete upraviť na stránke svojho osobného profilu po prihlásení na webovú stránku.

Obsah nákupného košíka, údaje o objednávke a parametre je možné kedykoľvek až do odoslania objednávky skontrolovať, zmeniť alebo dokonca vymazať, a to tak, že sa vrátite na stránky zobrazené v procese objednávky, ako je opísané vyššie, a upravíte alebo opätovne zadáte údaje, ako je opísané v predchádzajúcich bodoch tejto časti VOP. Návrat späť je možný kliknutím na tlačidlo späť v prehliadači alebo kliknutím na jednotlivé fázy objednávky uvedené vo vývojovom diagrame v hornej časti stránok internetového obchodu zobrazujúcich jednotlivé kroky objednávky.

Používateľ po skontrolovaní vyššie uvedených údajov o objednávke a oprave prípadných chýb pri zadávaní údajov zaškrtnutím políčka "Súhlas s týmito VOP" a v závislosti od zvoleného spôsobu platby kliknutím na "ODOSLAŤ OBJEDNÁVKU" alebo "PLATBA KASKOU" alebo "PLATBA PAYPALOM" na platne odoslať svoju objednávku.

Podaním objednávky používateľ berie na vedomie, že jeho objednávka podlieha platbe.

Poskytovateľ služieb okamžite potvrdí objednávku používateľovi automatickým e-mailom na e-mailovú adresu, ktorú používateľ uviedol počas procesu online objednávky. Potvrdenie bude obsahovať celkovú sumu, ktorú má Používateľ zaplatiť za výrobok alebo ktorú zaplatil v prípade online platby. Ak toto potvrdenie nebude doručené do 48 hodín od odoslania objednávky Používateľa, Používateľ bude zbavený povinnosti predložiť ponuku. Potvrdenie sa považuje za doručené Používateľovi, keď je mu sprístupnené (t. j. keď ho dostane do svojho e-mailového konta). Tu napísané potvrdenie objednávky nepredstavuje zmluvu o kúpe výrobku a toto potvrdenie nepredstavuje prijatie objednávky Dodávateľom.

Objednávky sa spracúvajú každý pracovný deň od pondelka do piatku od 8.00 do 16.00 stredoeurópskeho času. Ak je objednávka prijatá počas tohto obdobia, bude spracovaná do 24 hodín od jej prijatia. Ak je objednávka doručená poskytovateľovi služieb mimo uvedeného časového intervalu, považuje sa za doručenú poskytovateľovi služieb na začiatku prvého obdobia spracovania nasledujúceho po dátume doručenia - v prípade online platby na začiatku prvého obdobia spracovania nasledujúceho po dátume prijatia potvrdenia transakcie poskytovateľom služieb - a bude spracovaná do 24 hodín od tohto dátumu.

Po začatí spracovania objednávky bude poskytovateľ služieb informovať používateľa o prijatí objednávky e-mailom, ak je objednávka prijatá. Zmluva o kúpe výrobku je uzavretá okamihom, keď Používateľ dostane od Poskytovateľa služieb e-mailovú správu o tejto skutočnosti.

Poskytovateľ služieb upozorňuje používateľa, aby skontroloval obsah potvrdenia o prijatí objednávky a potvrdenia o prijatí objednávky. Ak sa obsah niektorého z potvrdení líši od obsahu objednávky a Používateľ, ktorý objednávku zadal, nevznesie námietku proti rozporu do 24 hodín od prijatia potvrdenia, alebo ak Používateľ vykoná platbu po prijatí potvrdenia, zmluva sa riadi obsahom potvrdenia (okrem ustanovení o nesprávnom uvedení ceny). Po oznámení potvrdenia s odlišným obsahom Poskytovateľovi služieb Poskytovateľ služieb toto oznámenie preskúma a v odôvodnených prípadoch objednávku opraví.

Ak používateľ požiada o vymazanie svojich údajov potrebných na splnenie objednávky pred jej splnením alebo namieta proti ich použitiu na takéto účely, poskytovateľ služieb ho informuje o jeho úmysle odstúpiť od objednávky.

Následná oprava objednávky

Ak si používateľ želá zmeniť už zadanú objednávku alebo uviedol nesprávne údaje, musí to čo najskôr oznámiť kontaktným údajom zákazníckeho servisu. Je dôležité, aby tak urobil bezodkladne, aby poskytovateľ služieb mohol objednávku opraviť ešte pred jej vykonaním.

Vprípade opravy objednávky zašle poskytovateľ služieb nové potvrdenie objednávky so zmeneným obsahom, podľa ktorého bude kúpna zmluva uzatvorená v súlade so zmenou alebo v prípade predtým prijatej nesprávnej objednávky bude kúpna zmluva zmenená.

Vprípade následnej opravy môže poskytovateľ služieb zrušiť aj nesprávne zadanú objednávku používateľa a požiadať o novú objednávku. Táto skutočnosť sa dohodne osobitne s príslušným Používateľom.

Platobné podmienky

Možné spôsoby platby:

Online platba kreditnou kartou (Barion) alebo platba vopred pomocou peňaženky Barion: Platba vopred v procese odosielania objednávky prostredníctvom online platobnej služby, ktorú si užívateľ zvolil.

V závislosti od voľby používateľa poskytuje službu online platby kreditnou kartou spoločnosť Barion Payment Zrt. (Maďarsko, 1117 Budapešť, Irinyi József utca 4-20. 2. poschodie). Pri využívaní služby môže Používateľ platiť kreditnou kartou alebo peňaženkou Barion.

Pri platbe kreditnou kartou poskytne používateľ údaje o kreditnej karte použité na platbu priamo a výlučne spoločnosti Barion, pretože proces platby bude presmerovaný na stránku spoločnosti Barion. Spoločnosť Barion neposkytuje údaje o kreditnej karte ani iné platobné údaje poskytovateľovi služieb.

Bezpečnosť údajov je založená na oddelení údajov. Poskytovateľ služieb dostáva informácie o objednávke od používateľa a poskytovateľ platobných služieb dostáva iba údaje o kreditnej karte potrebné na platobnú transakciu na platobnej stránke so 128-bitovým šifrovaním SSL. Na platbu kreditnou kartou musí softvér vášho internetového prehliadača podporovať šifrovanie SSL. SSL je skratka pre Secure Sockets Layer (vrstvu zabezpečených soketov), akceptovanú metódu šifrovania. Program internetového prehliadača používaný používateľom používa protokol SSL na šifrovanie údajov kreditnej karty pred ich odoslaním, takže sú zašifrované skôr, ako sa dostanú k poskytovateľovi platobných služieb, a nemôžu ich prečítať neoprávnené osoby.

Poskytovateľ služieb Barion Payment Zrt. je inštitúcia pod dohľadom Národnej banky Maďarska, číslo licencie: H-EN-1-1064/2013.

Ďalšie podmienky online platby sú uvedené v podmienkach poskytovateľa platobných služieb, s ktorými sa používateľ môže oboznámiť pred platbou na rozhraní poskytovateľa platobných služieb, na ktoré bude presmerovaný počas procesu objednávky.

Online platba kreditnou kartou (Stripe):

Preddavková platba v procese odosielania objednávky prostredníctvom online platobnej služby, ktorú si užívateľ zvolil.

Službu online platieb kreditnou kartou poskytuje spoločnosť Stripe Payments Europe Ltd (C/O A&L Goodbody, IFSC, North Wall Quay, Dublin 1, Írsko), a to na základe rozhodnutia používateľa. Pri používaní služby môže Používateľ platiť kreditnou kartou.

Pri platbe kreditnou kartou poskytuje používateľ údaje o kreditnej karte použité na platbu priamo a výlučne spoločnosti Stripe, keďže platba je počas procesu platby presmerovaná na stránku spoločnosti Stripe. Spoločnosť Stripe neposkytuje údaje o kreditnej karte poskytovateľovi služieb.

Bezpečnosť údajov je založená na oddelení údajov. Poskytovateľ služieb dostáva informácie o objednávke od používateľa a poskytovateľ platobných služieb dostáva iba informácie o kreditnej karte potrebné na platobnú transakciu na platobnej stránke so 128-bitovým šifrovaním SSL. Na platbu kreditnou kartou musí program internetového prehliadača podporovať šifrovanie SSL. SSL je skratka pre Secure Sockets Layer (vrstvu zabezpečených soketov), akceptovanú metódu šifrovania. Program internetového prehliadača používaný používateľom používa protokol SSL na šifrovanie údajov kreditnej karty pred ich odoslaním, takže sú zašifrované skôr, ako sa dostanú k poskytovateľovi platobných služieb, a nemôžu ich prečítať neoprávnené osoby.

Ďalšie podmienky online platby sú uvedené v podmienkach poskytovateľa platobných služieb, s ktorými sa používateľ môže oboznámiť pred platbou na rozhraní poskytovateľa platobných služieb, na ktoré bude presmerovaný počas procesu objednávky.

Online platba kreditnou kartou (PayPal) alebo platba vopred pomocou PayPal peňaženky: Preddavková platba v procese odosielania objednávky prostredníctvom online platobnej služby PayPal, ktorú si zvolil používateľ.

Službu online platby kreditnou kartou poskytuje spoločnosť PayPal (Europe) S.a.r.l. et Cie, S.C.A. (22-24, Boulevard Royal, 2449 Luxembourg, Luxembourg), v závislosti od voľby používateľa. Pri používaní služby môže Používateľ platiť kreditnou kartou alebo peňaženkou PayPal.

Pri platbe kreditnou kartou poskytuje používateľ údaje o kreditnej karte použité na platbu priamo a výlučne spoločnosti PayPal, keďže platba je počas procesu platby presmerovaná na stránku PayPal. Spoločnosť PayPal neposkytuje údaje o kreditnej karte ani iné údaje o platbe Poskytovateľovi služieb.

Bezpečnosť údajov je založená na oddelení údajov. Poskytovateľ služieb dostáva informácie o objednávke od používateľa a poskytovateľ platobných služieb dostáva iba informácie o kreditnej karte potrebné na platobnú transakciu na platobnej stránke so 128-bitovým šifrovaním SSL. Na platbu kreditnou kartou musí softvér vášho internetového prehliadača podporovať šifrovanie SSL. SSL je skratka pre Secure Sockets Layer (vrstvu zabezpečených soketov), akceptovanú metódu šifrovania. Program internetového prehliadača používaný používateľom používa protokol SSL na šifrovanie údajov kreditnej karty pred ich odoslaním, takže sú zašifrované skôr, ako sa dostanú k poskytovateľovi platobných služieb, a nemôžu ich prečítať neoprávnené osoby.

Ďalšie podmienky online platby sú uvedené v podmienkach poskytovateľa platobných služieb, s ktorými sa používateľ môže oboznámiť pred platbou na rozhraní poskytovateľa platobných služieb, na ktoré bude presmerovaný počas procesu objednávky.

Dobierka

V procese odosielania objednávky je možné zvoliť platbu na dobierku v prípade spôsobu doručenia zvoleného používateľom. Používateľ môže zaplatiť v hotovosti alebo kreditnou kartou pri prevzatí (na výdajnom mieste, v balíkomate alebo kuriérovi). Dobierka je dostupná do hodnoty objednávky 700 €; poplatok za dobierku je 0,99 €.

Ak poskytovateľ služieb nemôže splniť už zaplatenú objednávku z dôvodu, ktorý je v jeho vlastnom záujme, vráti používateľovi celú sumu, ktorú používateľ zaplatil v súvislosti s objednávkou, do 14 dní od vzniku prekážky.

Spôsoby doručenia, termín dodania a dodacie podmienky

Spôsoby doručenia a poplatky za doručenie

Používateľ si počas objednávky zvolí jeden z nasledujúcich spôsobov doručenia. Poplatok za doručenie sa pripočíta ku kúpnej cene a jeho presná výška je používateľovi známa ešte pred odoslaním objednávky.

Spôsob doručenia	Dopravca	Poplatok
Výdajné miesto / balíkomat (Z-BOX) – predvolený spôsob	Packeta	3,99 €
Doručenie domov (kuriér)	Packeta	4,99 €
Výdajné miesto (DPD Pickup)	DPD	5,99 €
Doručenie domov (kuriér)	DPD	6,99 €

Doručenie ZDARMA: pri objednávke od 12 kusov tovaru je doručenie bezplatné pri všetkých vyššie uvedených spôsoboch doručenia.

Termín dodania

- Ak je výrobok na sklade, poskytovateľ služieb ho odovzdá dopravcovi najneskôr v nasledujúci pracovný deň po dni prijatia objednávky.
- Packeta (výdajné miesto aj doručenie domov): doručenie spravidla do 2 – 4 pracovných dní od odoslania.
- DPD (výdajné miesto aj doručenie domov): doručenie spravidla do 3 pracovných dní od odoslania.
- Ak tovar nie je v čase objednávky na sklade, poskytovateľ služieb oznámi používateľovi predpokladaný čas dodania.

Dopravcovia

Packeta – prevádzkovateľ siete výdajných miest, balíkomatov (Z-BOX) a kuriérskeho doručenia

Názov: Packeta Slovakia s. r. o.
Sídlo: Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 48 136 999, IČ DPH: SK2120099014
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 105158/B
Webová stránka a obchodné podmienky: www.packeta.sk
Zákaznícky servis: www.packeta.sk/kontakt
Služba je poskytovaná v spolupráci s maďarským prevádzkovým partnerom FoxPost Kft. (sídlo: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12–14., Maďarsko; reg. č. 01-09-423958; IČ DPH: HU32435119; tel.: +36 1 999 0369).

DPD – kuriérske doručenie a výdajné miesta (DPD Pickup)

Názov: DPD Hungária Kuriérska spoločnosť s ručením obmedzeným (skrátene: DPD Hungária Kft.)
Sídlo: Maďarsko, 1134 Budapest, Váci út 33. A épület 2. em.
Registračné číslo spoločnosti: 01-09-888141
Daňové číslo: 13034283-2-41
Telefón: +36 1 501 6200, E-mail: dpd@dpd.hu
Webová stránka a obchodné podmienky: www.dpd.com/hu (VOP: www.dpd.com/hu/hu/aszf/)

Prevzatie zásielky na výdajnom mieste / v balíkomate

- Výdajné miesto, resp. balíkomat si používateľ vyberie počas objednávky.
- O pripravení zásielky na prevzatie je používateľ informovaný e-mailom a/alebo SMS správou, ktorú odosiela dopravca v jazyku cieľovej krajiny.
- Zásielku je možné prevziať na základe 6-miestneho kódu doručeného v e-maile alebo SMS.
- Doba uloženia (Packeta): na obslúženom výdajnom mieste je zásielka k dispozícii 7 dní, následne predĺžená o ďalších 14 dní; v balíkomate (Z-BOX) 2 dni, následne predĺžené o 1 deň.
- Ak si používateľ zásielku v lehote na uloženie neprevezme, dopravca ju vráti poskytovateľovi služieb.
- Na výdajných miestach DPD (DPD Pickup) platí doba uloženia a spôsob prevzatia podľa aktuálnych podmienok spoločnosti DPD.

Hmotnostné a rozmerové obmedzenia

Maximálna hmotnosť zásielky je 15 kg, najdlhšia strana balíka môže byť najviac 70 cm a súčet troch strán najviac 120 cm. Z bezpečnostných dôvodov je možné sklenené výrobky objednať len v počte kusov uvedenom na webovej stránke.

Poplatok za doručenie a prijatie výrobku

Na základe zmluvy uzavretej na základe objednávky je používateľ povinný zaplatiť cenu výrobku(-ov), poplatky za doručenie a akékoľvek iné oznámené náklady a výrobok prevziať. Ak používateľ bezdôvodne neprevezme objednaný tovar v čase doručenia alebo v lehote na uloženie na výdajnom mieste – vrátane prípadov, keď používateľ nie je zastihnuteľný napriek opakovaným pokusom dopravcu – a doručenie sa nepodarí, poskytovateľ služieb je oprávnený predať objednaný tovar tretej osobe. Ak je tovar vrátený poskytovateľovi služieb a používateľ zaplatil kúpnu cenu vopred, poskytovateľ služieb vráti kúpnu cenu po odpočítaní transakčných nákladov a nákladov na spätné doručenie. Náklady na doručenie nie sú zahrnuté v kúpnej cene a v takom prípade sa nevracajú.

Používateľ je povinný skontrolovať množstvo, neporušenosť a existenciu potrebných dokladov (faktúry) objednaného výrobku pri prevzatí a prípadné poškodenie, nedostatok alebo nezrovnalosti bezodkladne nahlásiť. Prípadné poškodenie alebo stratu zásielky v hodnote do 700 € je možné nahlásiť do 3 dní od prevzatia prostredníctvom formulára alebo telefonicky na zákazníckom servise dopravcu. Za prípadné poškodenie výrobku počas prepravy zodpovedá v prvom rade dopravca, pričom riziko voči používateľovi nesie poskytovateľ služieb až do okamihu doručenia výrobku používateľovi.

Chybné plnenie, záruka, záruka, právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu

Nesprávny výkon

Má sa za to, že poskytovateľ služieb vykonal službu chybne, ak výrobok v čase plnenia nespĺňa požiadavky na kvalitu stanovené v zmluve alebo v zákone.

Poskytovateľ služieb sa nepovažuje za poskytovateľa služieb, ktorý plnil chybne, ak používateľ o chybe vedel v čase uzavretia zmluvy alebo o nej v čase uzavretia zmluvy vedieť mal.

V prípade kúpy Používateľom, ktorý je spotrebiteľom, sa predpokladá, že vada, ktorú Používateľ zistil v priebehu jedného roka od plnenia, bola prítomná už v čase plnenia, pokiaľ tento predpoklad nie je nezlučiteľný s povahou tovaru alebo povahou vady. V praxi to znamená, že dôkazné bremeno v prípade vady zistenej v priebehu jedného roka nesie poskytovateľ služieb.

Záruka na príslušenstvo

V prípade chybného plnenia zo strany Poskytovateľa služieb môže Používateľ uplatniť voči Poskytovateľovi služieb záručný nárok v súlade s pravidlami Občianskeho zákonníka a Používateľ, ktorý je spotrebiteľom, môže uplatniť voči Poskytovateľovi služieb záručný nárok v súlade s pravidlami Občianskeho zákonníka a Nariadenia vlády 373/2021 (30.VI.).

Používateľ môže podľa vlastnej voľby uplatniť tieto záručné nároky: opravu alebo výmenu, pokiaľ splnenie nároku, ktorý si zvolil používateľ, nie je nemožné alebo by pre poskytovateľa služieb znamenalo neprimerané dodatočné náklady v

porovnaní so splnením jeho iného nároku. V prípade Používateľa, ktorý je spotrebiteľom, musí Poskytovateľ služieb pri určovaní existencie neprimeraných dodatočných nákladov zohľadniť všetky okolnosti vrátane hodnoty služby v bezchybnom stave a závažnosti porušenia zmluvy. Ak sa poskytovateľ služieb nezaviazal k oprave alebo výmene veci alebo ak túto povinnosť nemôže splniť v primeranej lehote s prihliadnutím na vlastnosti veci a jej zamýšľané použitie, ktoré možno od používateľa rozumne očakávať, bez toho, aby boli dotknuté záujmy používateľa, alebo ak záujem používateľa o opravu alebo výmenu zanikol, poskytovateľ služieb

e používateľ, ktorý je spotrebiteľom, môže požadovať primerané zníženie odmeny alebo odstúpiť od zmluvy, ale nesmie odstrániť závadu sám alebo ju nechať odstrániť inou stranou na náklady poskytovateľa služieb:

e používateľ, ktorý nie je spotrebiteľom, môže požadovať primerané zníženie ceny alebo odstránenie alebo výmenu vady na náklady poskytovateľa služieb, alebo odstúpiť od zmluvy.

V prípade nákupu používateľom, ktorý je spotrebiteľom, je používateľ oprávnený požadovať aj primerané zníženie odplaty alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy v závislosti od závažnosti porušenia zmluvy, ak

- poskytovateľ služieb nevykonal alebo odmietol vykonať opravu alebo výmenu, alebo vykonal opravu alebo výmenu, ale neuhradil

alebo v plnej miere neuhradil náklady na vrátenie vymeneného tovaru:

- opakované neplnenie napriek snahe poskytovateľa služieb zabezpečiť súlad tovaru so zmluvou:
- vada v plnení je takej závažnosti, že odôvodňuje okamžité zníženie ceny alebo okamžité ukončenie kúpnej zmluvy, alebo
- poskytovateľ služieb sa nezaviazal dodať tovar v súlade so zmluvou alebo je z okolností zrejmé, že poskytovateľ služieb tovar v

súlade so zmluvou v primeranej lehote alebo bez výraznej ujmy pre používateľa nedodá.

Vprípade nákupu Používateľom, ktorý je spotrebiteľom, je zníženie protihodnoty primerané, ak sa výška zníženia rovná rozdielu medzi hodnotou tovaru, na ktorú má Používateľ nárok v prípade zmluvného plnenia, a hodnotou tovaru, ktorý Používateľ skutočne dostal.

V prípade nákupu používateľa, ktorý je spotrebiteľom, môže používateľ uplatniť svoje právo na ukončenie kúpnej zmluvy prostredníctvom právneho vyhlásenia adresovaného poskytovateľovi služieb, v ktorom vyjadrí svoje rozhodnutie ukončiť zmluvu.

Vprípade kúpy tovaru používateľom, ktorý je spotrebiteľom, ak sa vadné plnenie týka len určitej časti tovaru dodaného na základe kúpnej zmluvy a podmienky uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy sa vzťahujú na tento tovar, môže používateľ odstúpiť od kúpnej zmluvy len vo vzťahu k vadnému tovaru, ale môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj vo vzťahu k ostatnému tovaru, ktorý s ním nadobudol, ak nemožno rozumne predpokladať, že si používateľ ponechá len tovar, ktorý je v súlade so zmluvou.

V prípade nákupu Používateľom, ktorý je spotrebiteľom, ak chce Používateľ odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu chybného plnenia, dôkazné bremeno, že chyba je nepodstatná, nesie Poskytovateľ služieb.

V prípade nákupu Používateľa, ktorý je spotrebiteľom, je Používateľ oprávnený zadržať zvyšnú časť kúpnej ceny, a to vcelku alebo čiastočne, podľa závažnosti porušenia zmluvy, až do splnenia povinností Poskytovateľa služieb týkajúcich sa zmluvného súladu plnenia a chybného plnenia.

Používateľ môže prejsť z jedného práva na záruku na iné, ale náklady na prechod znáša používateľ, pokiaľ to nebolo opodstatnené alebo pokiaľ poskytovateľ služieb neuviedol dôvod.

Používateľ je povinný oznámiť chybu poskytovateľovi služieb bezodkladne po jej zistení. V prípade zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom sa chyba oznámená do dvoch mesiacov od zistenia chyby považuje za oznámenú bezodkladne. Oprávnená strana - používateľ - zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku oneskoreného oznámenia. Právo používateľa na uplatnenie nároku z výhodnej záruky zaniká po uplynutí jedného roka od splnenia zmluvy. Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom, je premlčaný na uplatnenie nároku zo záruky za príslušenstvo do dvoch rokov od plnenia zmluvy. Ak je predmetom zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom použitý tovar, právo spotrebiteľa uplatniť si nárok zo záruky za príslušenstvo zaniká po uplynutí jedného roka od splnenia zmluvy.

V prípade nákupu Používateľom, ktorý je spotrebiteľom, nie je iná podmienka pre uplatnenie nároku na záruku do jedného roka odo dňa plnenia, ako oznámenie chyby, ak Používateľ preukáže, že výrobok alebo službu poskytol Poskytovateľ služieb. Po uplynutí jedného roka odo dňa plnenia je však Užívateľ povinný preukázať, že vada, ktorú zistil, existovala v čase plnenia.

Poskytovateľ služieb opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote, pričom zohľadní vlastnosti tovaru a predpokladané používanie tovaru používateľom. Primeraná lehota sa počíta odo dňa, keď Používateľ oznámi Dodávateľovi závadu.

Používateľ je povinný sprístupniť tovar poskytovateľovi služieb, aby mohol vykonať opravu alebo výmenu. Náklady na splnenie záručnej povinnosti znáša poskytovateľ služieb.

Vprípade nákupu používateľom, ktorý je spotrebiteľom, zabezpečí poskytovateľ služieb vrátenie vymeneného tovaru na vlastné náklady.

Ak používateľ odstúpi od kúpnej zmluvy v celom rozsahu alebo v súvislosti s časťou tovaru dodaného na základe kúpnej zmluvy, používateľ vráti príslušný tovar poskytovateľovi služieb na jeho náklady a poskytovateľ služieb vráti používateľovi kúpnu cenu zaplatenú za príslušný tovar, akonáhle používateľ dostane tovar alebo potvrdenie o vrátení tovaru.

Záruka na výrobok

V prípade vady hnuteľnej veci (výrobku) môže používateľ ako spotrebiteľ podľa vlastného uváženia uplatniť vyššie uvedené právo na doplnkovú záruku alebo záruku na výrobok.

Vrámci reklamácie výrobku môže používateľ požadovať len opravu alebo výmenu chybného výrobku.

Výrobok je chybný, ak nespĺňa požiadavky na kvalitu platné v čase jeho uvedenia na trh alebo ak nemá vlastnosti opísané výrobcom.

Používateľ môže uplatniť nárok na záruku na výrobok do dvoch rokov odo dňa, keď bol výrobok výrobcom uvedený na trh. Po uplynutí tejto lehoty toto právo stráca.

Používateľ môže uplatniť svoje právo na reklamáciu v rámci záruky na výrobok len voči výrobcovi alebo distribútorovi hnuteľnej veci. V prípade reklamácie záruky na výrobok musí používateľ preukázať, že výrobok je chybný.

Výrobca alebo Poskytovateľ služieb je oslobodený od povinnosti poskytnúť záruku na výrobok len vtedy, ak preukáže, že:

- výrobok nebol vyrobený alebo uvedený na trh v rámci jeho podnikateľskej činnosti, alebo
- vada nebola zistiteľná podľa stavu vedy a techniky v čase uvedenia na trh, alebo
- vada výrobku vyplýva z uplatňovania zákonného alebo všeobecne záväzného právneho predpisu.

Výrobca alebo poskytovateľ služieb musí preukázať len jeden dôvod na oslobodenie.

Používateľ nemôže súčasne uplatniť záručný nárok na príslušenstvo a záručný nárok na výrobok pre tú istú vadu. V prípade úspešnej reklamácie výrobku však môže Používateľ uplatniť nárok na výmenu výrobku alebo opraveného dielu u výrobcu.

Povinná záruka

Poskytovateľ služieb nedistribuuje žiadny výrobok, na ktorý sa vzťahuje zákonná povinná záruka, ani dobrovoľne neposkytuje žiadnu záruku.

Právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu

Používateľ, ktorý je spotrebiteľom, má právo odstúpiť od tejto zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu.

Lehota na odstúpenie od zmluvy

a) v prípade zmluvy o predaji tovaru: uplynie 14 dní odo dňa prevzatia tovaru používateľom alebo treťou stranou, ktorá nie je dopravcom a ktorú uviedol používateľ:

b) vprípade dodávky viacerých produktov: uplynie 14 dní odo dňa, keď používateľ alebo tretia strana, ktorá nie je dopravcom a ktorú používateľ označil, prevezme posledný produkt:

(c) v prípade dodávky výrobku pozostávajúceho z viacerých dávok alebo kusov: poslednú dávku alebo kus prevezme používateľ alebo tretia strana, ktorá nie je dopravcom a ktorú určí používateľ:

d) av prípade písmen a), b) a c) môže používateľ uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy počas obdobia odo dňa uzavretia zmluvy do dňa prevzatia výrobku.

Ak chce používateľ uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, musí zaslať jasné vyhlásenie o svojom úmysle odstúpiť od zmluvy na jeden z kontaktných údajov poskytovateľa služieb. Odstúpenie od zmluvy môže byť vykonané akýmkoľvek spôsobom, a to ústne alebo písomne.

Používateľ môže na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy použiť aj vzor vyhlásenia, ktorý si môže stiahnuť z nasledujúceho odkazu:

» oznámenie o stiahnutí modelu Alebo môžete skopírovať jeho obsah odtiaľto:

Vzor vyhlásenia o stiahnutí (vyplňte a vráťte len v prípade, že chcete odstúpiť od zmluvy)

Adresa: POLCZ FOOD Kft.

Poštová adresa: Maďarsko, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9
„ E-mail: support@polczfood.com

Ja, nižšie podpísaný .....ooovovnovavnncoc súrne , vyhlasujem, že uplatňujem svoje právo na odstúpenie od zmluvy o predaji tohto výrobku (týchto výrobkov):

Dátum prijatia výrobku:

Názov spotrebiteľa:

Adresa spotrebiteľa:

Podpis spotrebiteľa (len v prípade papierového vyhlásenia):

Dátum:

Používateľ môže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy v rámci lehoty, ak zašle písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy pred uplynutím vyššie uvedenej lehoty alebo ak podá ústne oznámenie o odstúpení od zmluvy v posledný deň lehoty. Dôkazné bremeno o tom, že spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy spôsobom a v lehotách stanovených v tomto dokumente, znáša spotrebiteľ.

V prípade výrobkov s hygienickým obalom nemôže používateľ uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy bez odôvodnenia po odstránení hygienického obalu. Otvorenie ďalšieho obalu mimo hygienického obalu nebráni uplatneniu práva na odstúpenie od zmluvy. V prípade výrobkov mimo hygienického obalu nebráni uplatneniu práva na odstúpenie od zmluvy použitie otvoreného obalu a použitie potrebné na zistenie povahy, vlastností a fungovania výrobku.

Zabezpečenie vrátenia výrobku a náklady na vrátenie výrobku znáša používateľ. Vrátenie výrobku je možné vykonať aj osobne po predchádzajúcej dohode so zákazníckym servisom.

Po prijatí odstúpenia od zmluvy a vrátení tovaru sa zúčtovanie vykoná najneskôr do 14 dní odo dňa prijatia odstúpenia od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy poskytovateľ služieb uhradí používateľovi kúpnu cenu stiahnutého výrobku a náklady na doručenie.

Používateľ nemôže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy:

- v prípade tovaru, ktorý nie je prefabrikovaný, ktorý bol vyrobený podľa pokynov alebo na výslovnú žiadosť používateľa alebo ktorý

je jasne personalizovaný pre používateľa,

- v prípade tovaru v zapečatených obaloch, ktorý sa po otvorení po doručení nemôže vrátiť zo zdravotných alebo hygienických

dôvodov,

- tovar podliehajúci skaze alebo tovar, ktorý si zachováva svoju kvalitu počas krátkeho obdobia.

Právne účinky odstúpenia od zmluvy

Ak používateľ odstúpi od zmluvy, poskytovateľ služieb mu bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia používateľa o odstúpení od zmluvy, vráti všetky platby, ktoré používateľ uhradil, vrátane nákladov na prepravu tovaru používateľovi (s výnimkou akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré používateľovi vznikli z dôvodu, že si zvolil iný spôsob dopravy, ako je najlacnejší obvyklý spôsob dopravy ponúkaný poskytovateľom služieb). Pri vrátení peňazí použije Poskytovateľ služieb rovnaký spôsob platby, aký použil pri pôvodnej transakcii, pokiaľ Používateľ výslovne nesúhlasí s použitím iného spôsobu platby a Používateľovi nevzniknú v dôsledku použitia tohto spôsobu vrátenia peňazí žiadne dodatočné náklady. V prípade zmluvy o predaji výrobku môže poskytovateľ služieb zadržať vrátenie peňazí, kým výrobok nebude vrátený alebo kým používateľ nepredloží dôkaz o jeho vrátení, podľa toho, čo nastane skôr.

Ak si používateľ objednal viacero produktov a poskytovateľ služieb mu ich zaslal súčasne alebo samostatne, ale za paušálny poplatok za doručenie, a používateľ nevyužije svoje právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu pre každý z produktov, poplatok za doručenie sa vráti takto:

- ak sa náklady na doručenie všetkých výrobkov v konkrétnom prípade rovnajú nákladom na doručenie, ktoré by používateľ zaplatil,

ak by si objednal len výrobok(-y), ktorých sa odstúpenie od zmluvy týka, bude mu vrátená celá suma nákladov na doručenie:

- ak by náklady na dodanie boli nižšie len v prípade, že by bol(-i) objednaný(-é) výrobok(-y), ktorého(-ých) sa zrušenie týka,

používateľovi sa vráti len táto nižšia suma ako náhrada nákladov na dodanie.

Používateľ je povinný vrátiť alebo odovzdať výrobok poskytovateľovi služieb bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní od doručenia oznámenia používateľa o odstúpení od zmluvy. Lehota sa považuje za dodržanú, ak je výrobok odoslaný pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie výrobku znáša Používateľ.

Používateľ môže niesť zodpovednosť za znehodnotenie výrobku len vtedy, ak je spôsobené používaním nad rámec používania potrebného na zistenie povahy, vlastností a fungovania výrobku. Toto ustanovenie sa vzťahuje len na iné výrobky ako na výrobky v hygienických obaloch.

Pravidlá fóra a zásady moderovania

Používateľ môže produkt na webovej stránke ohodnotiť textovým komentárom a označením počtu hviezdičiek.

Komentáre môže písať ktokoľvek, ale poskytovateľ služieb nezodpovedá za obsah zverejnených komentárov a príspevkov, ktoré sú urážlivé pre ostatných spôsobom, ktorý poskytovateľ služieb nepozná. Poskytovateľ služby nezodpovedá za škody spôsobené deštruktívnymi programami alebo aplikáciami, ako sú vírusy, červy, makrá alebo iné programy alebo aplikácie, ktoré nie sú uvedené vyššie a ktoré môžu byť súčasťou príspevkov, hoci poskytovateľ služby vynaloží všetko úsilie, aby sa takýmto programom alebo aplikáciám vyhol alebo ich odfiltroval. Komentáre pred ich zverejnením moderuje poskytovateľ služieb.

Všeobecné ustanovenia, ochrana údajov

Príspevky používateľa môžu po ich zverejnení vidieť ostatní používatelia takým spôsobom, že je možné identifikovať meno používateľa, údaje, ktoré uviedol vo svojom príspevku, a tým aj jeho totožnosť. Je to však na vlastnú zodpovednosť Používateľa a Poskytovateľ služieb nemôže niesť zodpovednosť za prípadné následky.

Svoje komentáre nesmiete zverejňovať v mene žiadnej inej osoby alebo subjektu a nesmú byť nezákonné, diskriminačné, rasistické, nenávistné, škodlivé, obscénne, náboženskej alebo politickej povahy, narúšajúce súkromie iných osôb, urážlivé alebo škodlivé pre maloletých, ktorí ich môžu čítať. Nesmú tiež obsahovať obsah chránený zákonom alebo zmluvou, obsah, ktorý porušuje priemyselné tajomstvo alebo duševné vlastníctvo, obsah, ktorý šíri počítačové vírusy, alebo obsah, ktorý môže akýmkoľvek spôsobom porušovať práva alebo záujmy poskytovateľa služieb alebo tretích strán.

Používateľ nie je oprávnený vykonávať alebo propagovať akúkoľvek činnosť zameranú na predaj nehnuteľností, hnuteľného majetku alebo služieb alebo umiestňovanie reklamy prostredníctvom svojich príspevkov alebo netextového obsahu, ktorý nahral do svojich príspevkov.

Príspevky používateľa môžu obsahovať iný ako textový obsah (obrázky, videá, zvuky atď.) a iný obsah, ktorý používateľ zdieľa

. V prípade obrázkov alebo pohyblivých obrázkov nesmie ísť o podobizne iných osôb a bez ohľadu na typ obsahu nesmie byť obsah akýmkoľvek spôsobom nezákonný, diskriminačný, rasistický, nenávistný, škodlivý, obscénny alebo spojený s náboženskými alebo

politickými názormi, nesmie narúšať súkromie inej osoby, poškodzovať alebo ohrozovať maloletých. Nesmie obsahovať obsah chránený zákonom alebo zmluvou, obsah, ktorý porušuje priemyselné tajomstvo alebo duševné vlastníctvo, obsah, ktorý šíri počítačové vírusy, alebo obsah, ktorý môže akýmkoľvek spôsobom porušovať práva alebo záujmy poskytovateľa služieb alebo tretích strán.

Prijatím týchto podmienok používateľ súhlasí so zverejnením obsahu, ktorý obsahuje údaje a informácie o ňom, takým spôsobom, že bude prístupný a viditeľný pre ostatných používateľov webovej stránky, t. j. verejne, a meno používateľa, ktorý nahral danú fotografiu, môže byť identifikované pozorovateľmi, čím môže byť identifikovaná totožnosť používateľa. Je to však na vlastnú zodpovednosť Používateľa a Poskytovateľ služieb nemôže niesť zodpovednosť za prípadné následky.

Zverejnenie

Komentáre uverejnené na stránke sa zobrazujú tak, aby boli viditeľné pre všetkých návštevníkov stránky.

Odoslaním príspevku sa používateľ vzdáva akéhokoľvek práva na uplatnenie následných finančných alebo iných nárokov na základe použitia obsahu príspevku.

Poskytovateľ služieb nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah príspevkov: ak však príslušný príspevok poškodzuje jeho vlastné záujmy, oprávnené záujmy iných osôb alebo verejný záujem, môže ho vymazať bez uvedenia dôvodu.

Poskytovateľ služby nie je presvedčený, že stanovisko poskytla osoba, ktorá výrobok zakúpila.

Poskytovateľ služieb nezverejní všetky prijaté recenzie. Používatelia môžu požiadať správcu údajov o vymazanie svojich príspevkov. Poskytovateľ služieb nezobrazuje na webovej lokalite sponzorované recenzie.

Poskytovateľ služieb upozorňuje používateľa, že pred odoslaním svojich pripomienok by mal starostlivo a dôkladne zvážiť, čo a ako vyjadruje, aby nepoškodil svoje záujmy alebo záujmy iných osôb (vrátane právnických osôb a organizácií).

Zverejnenie osobných údajov akejkoľvek skutočnej osoby alebo poznatkov o nej bez súhlasu dotknutej osoby je zakázané - a bude vymazané - ak ich dotknutá osoba nezverejnila sama.

Zakázané sú aj komentáre obsahujúce urážlivé obrázky, nenávistné prejavy, šikanovanie a odkazy na webové stránky s takouto tematikou.

Príspevky, ktoré sú urážlivé alebo hanlivé voči skutočnej osobe alebo ktoré možno jednoznačne pripísať konkrétnej osobe a majú urážlivý názov alebo obsah, sa nesmú uverejniť. Ak používateľa alebo dotknutú osobu uráža príspevok, ktorý sa jej týka, môže požiadať o jeho vymazanie, aj keď inak nesplňa vyššie uvedené podmienky.

Moderovanie

Príspevky pred uverejnením skontroluje a schváli poskytovateľ služieb. Poskytovateľ služby žiada používateľa, aby ho e-mailom informoval o tom, že zistil príspevky, ktoré podľa jeho názoru porušujú niektoré z ustanovení týchto podmienok, porušujú práva alebo oprávnené záujmy používateľa, poskytovateľa služby, iných osôb alebo iných osôb, alebo môžu vzbudiť podozrenie z trestného činu, alebo inak bránia výmene informácií civilizovaným spôsobom.

Urážlivé komentáre, ktoré sa objavia na webovej stránke, môže poskytovateľ služieb vymazať alebo na požiadanie odstrániť. Takéto komentáre môžu:

- porušovať práva alebo záujmy poskytovateľa služieb alebo iných osôb, - porušovať

zákon alebo tieto podmienky.

Poskytovateľ služieb nebude jednotlivé príspevky následne upravovať ani čiastočne odstraňovať: buď ich ponechá nezmenené, alebo ich úplne odstráni.

V záujme zachovania kontinuity a čitateľnosti môžu byť príspevky, ktoré porušujú tieto pravidlá, a preto podliehajú vymazaniu, vymazané spolu so všetkými reakciami na ne.

Môžu byť vymazané bez predchádzajúceho upozornenia používateľa:

- Nezákonné položky. Každý príspevok, ktorý je v rozpore s maďarskými zákonmi platnými v čase uverejnenia, alebo obsahuje výzvu,

nabádanie, súhlas alebo dohodu na spáchanie trestného činu alebo iné porušenie zákona, alebo porušuje práva alebo oprávnené záujmy iného alebo iných osôb, je nezákonný

- obscénne alebo agresívne, výhražné alebo poburujúce, zlomyseľné komentáre alebo iné príspevky, s výnimkou odbornej kritiky,

ktorá neuráža verejný pokoj alebo morálku. Poskytovateľ služieb v tomto ohľade rozhoduje podľa vlastného uváženia a používateľ je povinný rešpektovať a akceptovať rozhodnutie poskytovateľa služieb v tomto ohľade. Výrazy, ktoré porušujú tu napísané pravidlá moderovania, sa môžu v komentároch objaviť v podobe diakritiky.

- Príspevky a iné príspevky, ktoré hanobia alebo vyjadrujú názory - osobné alebo iné - ktoré sú zjavne obscénne, urážlivé, urážlivé

alebo hanlivé voči niektorým Používateľom.

- Príspevky mimo špeciálne vyhradených sekcií týkajúcich sa úprav, moderovania, redaktorov alebo moderátorov. V prípade týchto

tém pošlite e-mail na adresu support@polczfood.com.

- Politizácia pracovných miest. Odborná kritika sa nepovažuje za politizáciu. Rozhodnutie v tomto smere je v kompetencii

poskytovateľa služieb a používateľ je povinný rešpektovať a akceptovať rozhodnutie poskytovateľa služieb v tomto smere.

- Príspevky obsahujúce obrázky urážajúce dobrý vkus, nenávistné prejavy, zastrašovanie a odkazy na webové stránky s takouto

tematikou

. - Príspevky, ktoré sú zámerne opakovanými otázkami, ktoré sa vo fóre objavujú niekoľkokrát, v rámci jednej témy alebo v rôznych témach, napriek výzve zverejnenej na fóre. V takom prípade budú všetky príspevky používateľa týkajúce sa tejto konkrétnej otázky vymazané. Ak opakovanie nie je úmyselné (napr. spôsobené chybou IT), vymažú sa len ostatné prípady, pričom jeden príspevok zostane nedotknutý

- Za obsahové narúšanie témy sa považuje každý príspevok, ktorý nápadne a úmyselne bráni kultivovanej a plynulej diskusii a ruší ju, prípadne každý príspevok mimo témy.
- Zničenie technickými prostriedkami: vkladanie odkazov na súbory, ktoré poškodzujú zariadenie používateľa na prístup k internetu:

poškodené html kódy: Java: úmyselné zaplavenie: automaticky spustené sťahovanie súborov a akékoľvek iné zásahy, ktoré bránia riadnemu používaniu stránky alebo ohrozujú IT zariadenia používateľov. -

Komentáre a príspevky, ktoré preukázateľne nie sú vlastnými duševnými produktmi: opakovanie cudzích príspevkov, kopírovanie článku (alebo časti článku) z inej stránky bez komentára

- Opakovanie ("flooding"): ak je opakovanie neúmyselné (t. j. náhodné), ostatné kópie príspevku budú vymazané, pričom jeden

príspevok zostane nedotknutý. O úmyselné opakovanie ide vtedy, keď niekto uverejní ten istý príspevok niekoľkokrát v jednom alebo viacerých príspevkoch.

- Zverejnenie skutočných údajov ktoréhokoľvek prispievateľa, s výnimkou zverejnenia údajov týkajúcich sa jeho osoby samotnej
- Reprodukcia zmazaných príspevkov, či už celých alebo ich častí, a opätovné spustenie zmazaných, zlúčených alebo presunutých

tém.

- príspevky obsahujúce otvorenú alebo skrytú reklamu.

Zakázanie: Moderátori môžu obmedziť práva používateľov, ktorí porušujú pravidlá, ktorí závažne porušujú tieto pravidlá, ktorí úmyselne a/alebo opakovane bránia civilizovanej konverzácii, a môžu takýmto používateľom zakázať vstup na fórum. Zákaz môže byť čiastočný alebo úplný, dočasný alebo trvalý. Najčastejšie typy zákazov sú: jeden týždeň, jeden mesiac, trvalý zákaz - v závislosti od toho, či Používateľ porušil tieto pravidlá fóra a zásady moderovania po prvýkrát, alebo ich porušil opakovane.
Položky zákazu nemusia byť v uvedenom poradí: ak to moderátori považujú za vhodné, môžu okamžite uplatniť najprísnejší dôsledok alebo "preskočiť" medzipoložky. V krajnom prípade môže byť používateľ natrvalo vylúčený a všetky jeho dovtedy uverejnené príspevky môžu byť vymazané. Vo všetkých prípadoch, keď niekto píše alebo sa pokúša písať pod menom, ktoré je podobné už zaregistrovanému menu na fóre, alebo pod menom, ktoré môže zavádzať, alebo používa mená historických osobností, súčasných verejných činiteľov alebo iné (autorsky chránené) mená neoprávneným spôsobom, môžu moderátori okrem vymazania príspevku zrušiť aj všetky ostatné oprávnenia. Kopírovanie alebo citovanie príspevkov zmazaných poskytovateľom alebo moderátormi bude mať tiež za následok odobratie oprávnení.

Duševné vlastníctvo

Obsah, ktorý sa objavuje v príspevkoch niekoho iného a považuje sa za duševné vlastníctvo (umelecké dielo, výtvor, vedecký alebo iný duševný výkon), sa môže používať len s predchádzajúcim súhlasom držiteľa práv (autora alebo osoby, ktorá obsah zverejnila).

Zodpovednosť

Komunikácia na stránke je určená na informovanie komunity používateľov, ktorí navštívia stránku, a nijako nezaväzuje poskytovateľa služieb. Žiadna komunikácia na Stránke sa nepovažuje za ponuku alebo prijatie zmluvy alebo právneho či odborného poradenstva. Za komentár alebo príspevok je zodpovedný autor príspevku, poskytovateľ služieb zaň nenesie zodpovednosť.

Ďalšie pravidlá pre články, komentáre a kontakt

Články uverejnené na webovej stránke poskytovateľa služieb sú chránené autorským právom a môžu byť zdieľané mimo webovej stránky alebo citované len s uvedením zdroja a v súlade s pravidlami citovania. Zdieľanie je ďalej podmienené úplnou a nezmenenou reprodukciou obsahu. Autori článkov uverejnených na stránke sú zodpovední za ich obsah.

To platí aj pre tie príspevky, na ktoré sa tieto ustanovenia môžu vykladať s ohľadom na ich obsah.

1.

Ak sa stretnete s komentármi, ktoré podľa vás porušujú tieto zmluvné podmienky alebo akékoľvek pravidlá správy údajov alebo ochrany spotrebiteľa, upozornite nás na to zaslaním e-mailu na adresu support@polczfood.com.

Zobraziť hodnotenia používateľov

1.

Poskytovateľ služieb anonymne zverejní niektoré recenzie napísané používateľmi, ktoré mu boli inak zaslané, v časti "NAŠE RECENZIE" na webovej stránke. Okrem toho budú recenzie Používateľov uverejnené v rozhraniach Facebook a Google zverejnené na hlavnej stránke Webovej lokality s bodovým hodnotením a textovým hodnotením pod celým menom Používateľa, ktorý recenziu uverejnil, s uvedením počtu hviezdičiek.

Poskytovateľ služieb nezverejní všetky takéto recenzie, ktoré dostane, ale zobrazí na stránke pozitívne a negatívne recenzie v primeranom pomere k celkovému počtu prijatých recenzií.

Recenzie uverejnené na webovej stránke sa zobrazujú tak, aby boli viditeľné pre všetkých návštevníkov webovej stránky.

Poskytovateľ služby skontroluje, či je hodnotiteľ jednou z osôb, ktoré si službu objednali. Týmto spôsobom je zabezpečené, že sa zobrazujú len hodnotenia a názory skutočných zákazníkov.

Poskytovateľ služieb nezobrazuje na webovej lokalite sponzorované recenzie.

Poskytovateľ služieb nebude upravovať ani čiastočne vymazávať už uverejnené recenzie: ak sú recenzie uverejnené, budú na webovej stránke zobrazené v nezmenenej podobe.

Používateľ môže požiadať poskytovateľa služieb o vymazanie svojho hodnotenia.

Poskytovateľ služby nezobrazí na webovej stránke žiadne recenzie, ktoré urážajú verejný záujem, verejný vkus alebo iné osoby, najmä však recenzie, ktoré sú nezákonné, diskriminačné, rasistické, nenávistné, obscénne alebo sa týkajú náboženských alebo politických názorov, urážajú iné osoby, urážajú maloletých alebo ohrozujú maloletých.

Vylúčenie zodpovednosti

Poskytovateľ služieb nemá žiadnu zákonnú povinnosť uzavrieť zmluvu. Môže sa slobodne rozhodnúť, či objednávku používateľa prijme alebo odmietne. Poskytovateľ služieb nezodpovedá za žiadne škody, ktoré z toho vyplývajú.

Poskytovateľ služieb nezaručuje, že výrobok je vhodný na akýkoľvek účel zamýšľaný používateľom, na ktorom sa používateľ nedohodol s poskytovateľom služieb pred uzavretím zmluvy, alebo poskytovateľ služieb nepotvrdil jeho vhodnosť počas konzultácie. Používanie výrobku sa riadi popisom a návodom na použitie výrobku, Poskytovateľ služieb však nezodpovedá za odchýlky vyplývajúce z konkrétnych podmienok používania.

Poskytovateľ služieb nenesie zodpovednosť za žiadne priame ani nepriame škody vyplývajúce z nesprávneho používania webovej stránky alebo z nedostupnosti poskytovateľa internetových služieb. Poskytovateľ služieb nenesie zodpovednosť za technické poruchy, ako sú poruchy elektrickej alebo počítačovej siete. Vzhľadom na to, že internet je otvorená sieť, ktorú nemožno považovať za bezpečnú, poskytovateľ služieb nezodpovedá za škody spôsobené zničením, oneskoreným doručením alebo iným zlyhaním správ alebo objednávok prenášaných elektronicky z dôvodov, ktoré nemôže ovplyvniť.

Poskytovateľ služieb môže kedykoľvek a bez udania dôvodu ukončiť možnosť používať webovú stránku pre jednotlivých používateľov alebo pre všetkých používateľov po ukončení prevádzky webovej stránky. V takom prípade splní už platne zadané objednávky a iné požiadavky Používateľa, ale nenesie zodpovednosť za žiadne iné možné dôsledky.

Poskytovateľ služieb nenesie zodpovednosť za žiadne oneskorenia alebo iné problémy, chyby alebo škody vyplývajúce z nesprávnych a/alebo nepresných údajov poskytnutých používateľom.

Obsah, na ktorý sa dostanete prostredníctvom externých odkazov na webovej stránke, nie je pod kontrolou poskytovateľa služieb. Poskytovateľ služieb odkaz odstráni alebo upraví, ak o to požiada oprávnený vlastník. Poskytovateľ služieb nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah zobrazený alebo stiahnutý pomocou takéhoto odkazu.

Ostatné ustanovenia

Poskytovateľ služieb si tiež vyhradzuje právo presadzovať a meniť právnu ochranu obsahu a pravidlá používania webovej stránky, pokiaľ ide o používateľov, ktorí si prezerajú webovú stránku bez zadania objednávky. Pravidlá a vyhlásenia v tomto smere sú

Používateľom k dispozícii v právnom oznámení priebežne zverejňovanom na stránke, v týchto VOP a v ďalších informačných dokumentoch.

Zmluvné strany vyhlasujú, že pri výkone svojich práv a plnení svojich povinností podľa týchto podmienok budú konať v dobrej viere a spravodlivo a vo vzájomnej spolupráci.

Správa údajov, ochrana údajov

Informácie o správe údajov poskytovateľom služieb sú uvedené v dokumentoch s názvom "Informácie o správe údajov" a "Informácie o používaní súborov cookie".

Úprava zmluvných podmienok

Poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne zmeniť podmienky bez predchádzajúceho upozornenia a bez osobitného oznámenia.

Zmluvy vyplývajúce z jednotlivých objednávok vždy podliehajú zmluvným podmienkam pripojeným ku konečnému potvrdeniu príslušnej objednávky, ktorým sa zmluva uzatvára.

Uplatniteľné právo

V záležitostiach, ktoré nie sú upravené v týchto podmienkach, majú prednosť tieto právne predpisy:

- NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o boji proti neoprávneným územným

obmedzeniam obsahu a iným formám diskriminácie na základe štátnej príslušnosti, bydliska alebo sídla kupujúceho na vnútornom trhu a o zmene nariadení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a smernice 2009/22/ES,

- Zákon V z roku 2013 o občianskom zákonníku,
- Zákon CLXIV z roku 2005 o obchode,
- Zákon CLV z roku 1997 o ochrane spotrebiteľa,
- Vládne nariadenie 45/2014 (II. 26.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľmi a podnikmi,
- Vládne nariadenie č. 373/2021 (VI. 30.) o podrobných pravidlách pre zmluvy medzi spotrebiteľmi a podnikmi o predaji tovaru,

dodávaní digitálneho obsahu a poskytovaní digitálnych služieb,

- Zákon CVIII z roku 2001 o niektorých aspektoch služieb elektronického obchodu a služieb informačnej spoločnosti,
- Vyhláška NGM 19/2014 (IV. 29.) o procesných pravidlách vybavovania reklamácií v súvislosti so zárukou a zárukou na tovar

predaný na základe zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom,

- Zákon XLVII z roku 2008 o zákaze nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľom a
- Zákon XLVIII z roku 2008 o základných podmienkach a niektorých obmedzeniach činností hospodárskej reklamy.

Sťažnosti, presadzovanie

Používateľ sa môže obrátiť na poskytovateľa služieb listom, telefonicky alebo e-mailom na nasledujúcich kontaktných údajoch a podať sťažnosť na služby poskytovateľa služieb, na správanie, činnosť alebo opomenutie jeho členov, zamestnancov alebo osôb konajúcich v záujme alebo v prospech poskytovateľa služieb, ktoré priamo súvisia s distribúciou alebo predajom tovaru spotrebiteľom, alebo na kvalitu tovaru:

POLCZ FOOD Kft.

Adresa: Maďarsko, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.
Telefónne číslo: +36 30 655 9795 (v angličtine)
E-mailová adresa: support@polczfood.com

Poskytovateľ služieb ústnu sťažnosť okamžite prešetrí a v prípade potreby okamžite vykoná nápravu. Ak to nie je možné alebo v prípade nesúhlasu používateľa a v prípade písomnej sťažnosti poskytovateľ služieb odpovie písomne najneskôr do tridsiatich dní, a to preukázateľným spôsobom.

Ak používateľ nesúhlasí s konaním poskytovateľa služieb alebo ak nie je možné okamžité prešetrenie sťažnosti, poskytovateľ služieb bezodkladne vyhotoví záznam o sťažnosti a svojom stanovisku k sťažnosti a poskytne používateľovi kópiu záznamu v prípade ústnej sťažnosti podanej osobne alebo v prípade ústnej sťažnosti podanej telefonicky alebo elektronicky písomnú odpoveď na sťažnosť.

Poskytovateľ služieb pridelí sťažnosti používateľa podanej telefonicky alebo elektronicky jedinečné identifikačné číslo.

V prípade zamietnutia sťažnosti používateľa poskytovateľ služieb uvedie dôvody zamietnutia.

Záznam o sťažnosti musí obsahovať:

- meno a adresu používateľa,
- kde, kedy a ako bola sťažnosť podaná,
- podrobný opis sťažnosti používateľa, zoznam dokumentov, záznamov a iných dôkazov predložených používateľom,
- vyjadrenie poskytovateľa služieb o jeho stanovisku k sťažnosti používateľa, ak je možné sťažnosť okamžite prešetriť,
- podpis osoby, ktorá zápisnicu vyhotovila, a okrem prípadu ústnej sťažnosti podanej telefonicky alebo elektronicky aj podpis

používateľa,

- miesto a čas vyhotovenia zápisnice,
- v prípade ústnej sťažnosti podanej telefonicky alebo elektronicky jedinečné identifikačné číslo sťažnosti.

Podnik musí uchovávať záznam o sťažnosti a kópiu odpovede počas troch rokov a na požiadanie ho predložiť dozorným orgánom.

Ak je sťažnosť používateľa zamietnutá, poskytovateľ služieb písomne informuje používateľa o orgáne alebo zmierovacom orgáne, ktorému môže používateľ sťažnosť postúpiť v závislosti od jej povahy. Informácia musí obsahovať aj sídlo, telefónne a internetové kontaktné údaje a poštovú adresu príslušného orgánu alebo zmierovacieho orgánu v mieste bydliska alebo pobytu Používateľa. V informáciách sa tiež uvedie, či podnik využije zmierovací orgán na urovnanie spotrebiteľského sporu.

Ak sa spotrebiteľský spor medzi používateľom a poskytovateľom služieb nevyrieši, môže sa používateľ obrátiť na tieto orgány.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na poskytovateľa služieb so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ služieb porušil jeho práva. Ak poskytovateľ služieb na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Pre spotrebiteľov s bydliskom v Slovenskej republike je subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov najmä:

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát
Adresa: Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika

Telefón: +421 2 5827 2132
Webová stránka: https://www.soi.sk

Zoznam všetkých subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky a je dostupný na jeho webovej stránke (https://www.mhsr.sk). Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa riadi zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Keďže poskytovateľ služieb má sídlo v Maďarsku, príslušným zmierovacím orgánom v mieste jeho sídla je Zmierovací výbor Boršodsko-abovsko-zemplínskej župy (Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület), adresa: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1., Maďarsko; e-mail: bekeltetes@bokik.hu; webová stránka: http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/. Poskytovateľ služieb je povinný spolupracovať v zmierovacom konaní.

Používateľ môže podať sťažnosť na kvalitu tovaru, správanie, činnosť alebo opomenutie poskytovateľa služieb (člena, zamestnanca) alebo osoby konajúcej v jeho záujme alebo v jeho prospech, na kvalitu služby, na uplatňovanie pravidiel zodpovednosti na okresnom úrade príslušnom podľa miesta jeho bydliska v Maďarsku ako orgánu na ochranu spotrebiteľa. Kontaktné údaje na príslušné krajské úrady štátnej správy nájdete na https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok.

Používateľ môže tiež podať sťažnosť na orgán na ochranu spotrebiteľa v mieste sídla poskytovateľa služieb:

Úrad vlády okresu Heves Oddelenie dopravy, technického osvedčovania a ochrany spotrebiteľa Odbor ochrany spotrebiteľa
Adresa: Maďarsko, 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
Poštová adresa: Maďarsko, 3301 Eger, Pf. 216.
Telefón: +36 36 510 300
E-mail: fogyved@heves.gov.hu
Webová stránka: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi

Pre spotrebiteľov s bydliskom v Slovenskej republike je orgánom dozoru nad ochranou spotrebiteľa Slovenská obchodná inšpekcia (SOI):

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát
Adresa: Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika
Telefón: +421 2 5827 2132
Webová stránka: https://www.soi.sk

Vymáhanie vašich práv prostredníctvom súdu

Zmluvné strany budú vzájomne spolupracovať s cieľom vyriešiť prípadné spory mimosúdnou cestou, rokovaním, v čo najkratšom čase a pri čo najnižších nákladoch. Ak sa to nepodarí, spotrebiteľ môže začať súdne konanie na súde príslušnom podľa miesta svojho bydliska alebo obvyklého pobytu; voči spotrebiteľovi možno žalobu podať len na súde členského štátu, v ktorom má spotrebiteľ bydlisko. Pre spory s používateľmi, ktorí nie sú spotrebiteľmi, je príslušný súd podľa sídla poskytovateľa služieb v Maďarsku (okresný súd v Hatvane, resp. súd v Egeri).

Reprezentatívna akcia

Oprávnené subjekty môžu podať zástupné žaloby proti podnikom, ktoré porušujú predpisy Európskej únie a vnútroštátne predpisy na ochranu spotrebiteľa, a to v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828 o zástupných žalobách na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a s jej vnútroštátnym vykonaním. Zoznam oprávnených subjektov vedú príslušné orgány členských štátov; v Slovenskej republike ich eviduje Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

Vymáhanie v súvislosti so spracovaním osobných údajov

Používateľ môže uplatniť svoje práva na vymáhanie práva u poskytovateľa služieb, ako je uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov, ako aj na súde a môže sa obrátiť aj na Národný úrad pre ochranu údajov a slobodu informácií:

Národný orgán pre ochranu údajov a slobodu informácií
Adresa: Maďarsko, 1055 Budapešť, Falk Miksa utca 9-11.
Poštová adresa: Maďarsko, 1363 Budapešť, Pf. 9.

Telefón: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Webová stránka: http://www.naih.hu/

Spotrebiteľ, resp. dotknutá osoba s obvyklým pobytom v Slovenskej republike sa môže so sťažnosťou obrátiť aj na dozorný orgán v Slovenskej republike:

Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
Adresa: Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika
Telefón: +421 2 3231 3214
E-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk
Webová stránka: https://dataprotection.gov.sk/

V prípade súdneho konania sa žaloba môže podať na súd v mieste bydliska alebo pobytu používateľa, podľa voľby dotknutého používateľa, keďže súd je príslušný na prejednanie veci.

POLCZ FOOD Kft.

Dátum poslednej aktualizácie: 12. 10. 2026