

Obchodné podmienky internetového obchodu www.panora.sk

Čl. I Úvodné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na kúpne zmluvy uzavierané na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na internetovej stránke www.panora.sk (ďalej aj „Internetový obchod“), pričom odoslaním objednávky Kupujúci vyjadruje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a reklamačnými podmienkami a v plnom rozsahu porozumel ich obsahu.
2. Tieto obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy a sú záväzné pre obe zmluvné strany kúpnej zmluvy.
3. Kúpnu zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie zmluva, ktorú uzatvára predávajúci a Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, na zásielkový predaj tovaru a služieb výlučne prostredníctvom prostriedkov komunikácie, najmä internetu, telefónu a elektronickej pošty (ďalej len „Kúpna zmluva“).
4. Kúpna zmluva sa spravuje predovšetkým príslušnými ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) a týmito obchodnými podmienkami upravujúcimi podrobnosti pri ich uzatváraní a realizácii. Ak kupujúci nakupuje v súvislosti s podnikateľskou činnosťou (právnická osoba), kúpna zmluva sa spravuje predovšetkým zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a týmito obchodnými podmienkami.
5. Predávajúcim je Servispartner, s.r.o., miesto podnikania/sídlo č. d. 140, 962 34 Železná Breznica, IČO: 48254681, DIČ: 2120105053 ďalej len „Predávajúci“, ktorý je zároveň prevádzkovateľom Internetovej stránky www.panora.sk (ďalej len „Stránka“) ako aj Internetového obchodu.
6. Kontaktné údaje Predávajúceho vo vzťahu k Internetovému obchodu sú:
 - a) kontaktné telefónne číslo: :(+421) 917 406 372 v pracovných dňoch v čase medzi 09:00 a 18:00 hod.
 - b) e-mail: info@panora.sk
 - c) bankové spojenie:
IBAN: SK228330000002500895989***Pri zadávaní čísla účtu a ostatných údajov dbajte na ostražitosť!**
7. Predávajúci je oprávnený predávať služby (čo zahŕňa komunikáciu s Kupujúcim, fakturáciu, zasielanie služby a pod.) prostredníctvom (s využitím) Internetového obchodu.
8. Kupujúcim sa rozumie užívateľ Stránky, resp. každý návštevník Stránky, ktorý odoslal objednávku prostredníctvom Internetového obchodu (ďalej len „Kupujúci“). Kupujúci uznáva elektronickú komunikáciu s Predávajúcim predovšetkým prostredníctvom Internetového obchodu, telefónu a e-mailovej komunikácie. Ak Kupujúci nakupuje v súvislosti s podnikateľskou činnosťou (právnická osoba), uvádza tiež obchodné meno, miesto podnikania alebo sídlo, IČ a DIČ.
9. Službou je každý produkt zverejnený na Internetovom obchode.
10. Orgánom dohľadu je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj.

Čl. II

Informácie o službe a cene

1. Farebné vyobrazenie služby nemusí presne zodpovedať skutočnosti, z dôvodu nepresnosti zobrazovacích jednotiek počítača.
2. Cena služby uvedená v katalógu Internetového obchodu je konečná. Cena nezahŕňa iné voliteľné služby. Náklady za iné voliteľné služby sú uvedené pri vytváraní objednávky a sú automaticky pripočítané ku kúpnej cene. Predávajúci nie je platcom DPH.

Čl. III Objednávka služby

1. Kupujúci potvrdzuje, že odoslaním objednávky akceptuje cenu služby a obchodné podmienky a reklamačné podmienky Internetového obchodu.
2. Po odoslaní objednávky bude Kupujúcemu, na e-mailovú adresu uvedenú pri objednávke, zaslaný potvrdzujúci email, ktorým Predávajúci potvrdí zaradenie objednávky na spracovanie. Na uvedenú e-mailovú adresu budú Kupujúcemu zaslané všetky ďalšie informácie a doklady ohľadom objednávky predovšetkým: fakturačné údaje Kupujúceho, špecifikáciu služby, množstvo objednaných služieb a výslednú cenu.
3. Pri potvrdení objednávky bude stanovená celková cena objedanej služby a odhadovaný termín dodania.
4. Pred definitívnym zaslaním objednávky Predávajúci odporúča Kupujúcemu využiť možnosti previesť dôkladnú kontrolu celej objednávky a detailne preštudovať tieto obchodné podmienky a reklamačné podmienky.

Čl. IV Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy Kupujúceho Predávajúcim vo forme:
 - a) e-mailovej správy Kupujúceho zaslaného Predávajúcemu na adresu: info@panora.sk,
 - b) Kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na Internetovom obchode Predávajúceho,
 - c) telefonickej objednávky.
2. Záväzným akceptovaním objednávky je e-mailové/telefonické potvrdenie Predávajúcim Kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky a po overení termínu dodania služby požadovaného Kupujúcim označené napríklad ako "potvrdenie objednávky".
3. Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje údaje o názve a špecifikácii služby, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene a/alebo iných služieb, názov a údaje o Kupujúcom, údaje o Predávajúcom, prípadne aj iné údaje.
4. Kúpnu zmluvu je možné meniť, rušiť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi Kupujúcim a Predávajúcim, ak zákon alebo iný všeobecne záväzný právny predpis neustanovuje inak.
5. Na e-mailovú adresu Kupujúceho môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

Čl. V Povinnosti zmluvných strán

Predávajúci sa zaväzuje dodať:

1. Druh a množstvo služieb v kúpnej cene a za platobných podmienok, ktoré platia v deň odoslania objednávky.
2. Kupujúcemu doklady v písomnej alebo elektronickej forme potrebné na jeho prevzatie a užívanie.

Predávajúci nezodpovedá za:

1. Prípadné nedodanie služby, ku ktorému došlo v dôsledku nepredvídateľných prekážok (vis maior).

Kupujúci sa zaväzuje:

1. Objednanú službu prevziať, skontrolovať a v prípade akýchkoľvek závad tieto bezodkladne oznámiť.
2. Zaplatiť za službu kúpnu cenu vo výške a v zmysle platobných podmienok platných v deň odoslania objednávky.

Čl. VI Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má právo odstúpiť od zmluvy podľa ustanovenia § 7 zákona č. 102/2014 Z. z. do štrnástich (14) dní od uzavretia kúpnej zmluvy dodávaného inak ako na hmotnom nosiči (trvalým hmotným nosičom je prostriedok, ktorý umožňuje Kupujúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti, na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií. Za hmotný nosič sa nepovažuje internetový obchod Predávajúceho). Kupujúci berie na vedomie, že uvedené právo zaniká v prípade, ak Kupujúci bol Predávajúcim riadne poučený, že udelením súhlasu so začatím poskytovania elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, pred uplynutím lehoty na odstúpenie od kúpnej zmluvy, stráca Kupujúci právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa § 7 ods. 6 písm. 1) zákona č. 102/2014 Z. z. v platnom znení a Kupujúci aj udelil svoj výslovný súhlas na začatie poskytovania elektronického obsahu dodávaného inak ako na hmotnom nosiči, pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy (tj. pred uplynutím 14 dní od uzavretia zmluvy na diaľku o poskytovaní elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči). V prípade uzavretia kúpnej zmluvy je Kupujúci oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy podľa §7 zákona č. 102/2014 Z. z. do 14 dní od jeho prevzatia. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, môže odstúpiť od zmluvy len v prípadoch stanovených Obchodným zákonníkom.

Čl. VII Stornovanie objednávky

1. Kupujúci môže stornovať objednávku, ktorá ešte nebola vybavená, zaslaním žiadosti na adresu info@panora.sk. Za storno objednávky podľa predchádzajúcej vety si predávajúci neúčtuje žiadne poplatky. V prípade uhradenej kúpnej ceny Predávajúci vráti Kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 15 dní bezhotovostným prevodom na účet, z ktorého bola uskutočnená úhrada kúpnej ceny.
2. V prípade, že Kupujúci stornuje objednávku v čase od jej potvrdenia Predávajúcim do dodania služby, je povinný uhradiť Predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady spojené s realizáciou predmetnej objednávky.

Čl. VIII Platobné podmienky

1. Internetový obchod ponúka nasledovné možnosti platby:

Prevod/vklad na bankový účet Predávajúceho - platba prostredníctvom vkladu na bankový účet Predávajúceho. Číslo účtu Predávajúceho bude Kupujúcemu zaslané. Ako variabilný symbol slúži číslo objednávky.

2. Cena za dodanie služby objednaného v rámci jednej objednávky je nezávislá na počte objednaných kusov.
3. Kúpnu cenu nie je možné uhradiť žiadnymi šekmi vydanými akýmkoľvek právnym subjektom.
4. Daňový doklad (faktúra) sa zasiela na e-mailovú adresu Kupujúceho.
5. Kupujúci odoslaním objednávky zároveň dáva súhlas s elektronickým zasielaním faktúr. Zasielané elektronické faktúry sú vo formáte PDF zabezpečené proti pozmeňovaniu obsahu a spĺňajú všetky náležitosti daňového dokladu.

Čl. IX Reklamačný poriadok

1. Predávajúci zodpovedá za to, že služba ponúkaná Kupujúcemu bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a uzavretou zmluvou.
2. Predávajúci zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania Kupujúcemu.
3. Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu:
 - na kvalitu poskytovanej služby,
 - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a cenníkom Predávajúceho.
4. Reklamáciu musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká. Reklamáciu môže Kupujúci uplatniť písomne na adrese Predávajúceho alebo e-mailom.
5. Pri uplatnení reklamácie Kupujúci uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Kupujúceho došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby, ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie prípadne ďalšie potrebné údaje.
6. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Kupujúcim v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu.
7. Predávajúci si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili
 - a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - b. neodborné alebo neoprávnené zásahy Kupujúceho do nastavení služieb,
 - c. ak Kupujúci uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu zistil.
8. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Kupujúci uplatnil reklamáciu u Predávajúceho, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená Predávajúcemu. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Kupujúci ani na výzvu Predávajúceho nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
9. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Predávajúci Kupujúcemu potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení

reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

10. Predávajúci prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

11. O vybavení reklamácie vydá Predávajúci Kupujúcemu výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.

12. O vybavení reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho zaslaním e-mailovej správy na e-mailovú adresu Kupujúceho, v prípade, ak Kupujúci požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Kupujúci požiada o zaslanie informácie poštou, Predávajúci zašle výstupný protokol na kontaktnú adresu Kupujúceho uvedenú v reklamáci.

13. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklámii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

14. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci.

15. Kupujúci má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:

- ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
- ide síce o odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
- ide síce o odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže pre väčší počet väd službu riadne využívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
- Predávajúci nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
- Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny služby.

16. Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- odstránením vady poskytovanej služby,
- výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Kupujúcim,
- vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
- vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Čl. XI

Ochrana a spracovanie osobných údajov

1. Predávajúci spracúva osobné údaje Kupujúceho za účelom uzavretia Kúpnej zmluvy a na plnenie svojich záväzkov voči Kupujúcemu vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy podľa § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to najmä pri vystavení faktúry/daňového dokladu, kontaktovaní Kupujúceho v súvislosti s vybavovaním jeho objednávky, doručením objedanej služby, vybavením reklamácie, registrácie na Internetovom obchode, informácii o akciových ponukách a novinkách. Predávajúci ďalej spracúva osobné údaje v prospech Kupujúceho za účelom vedenia histórie jeho objednávok a zvýšenia komfortu jeho ďalších nákupov.
2. Predávajúci vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje zákonu č. 122/2013 Z. z. ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať. Predávajúci vyhlasuje, že súhlas dotknutej osoby si nebude vynucovať.
3. Predávajúci spracúva osobné údaje Kupujúceho v rozsahu: krstné meno, priezvisko, e-mailová adresa, fakturačná adresa, kontaktné telefónne číslo, iné osobné údaje nevyhnutné pre plnenie povinností Predávajúceho z Kúpnej zmluvy.
4. Kupujúci odoslaním objednávky udeľuje súhlas na spracovanie svojich osobných údajov v rozsahu podľa týchto obchodných podmienok. Kupujúci udeľuje Predávajúcemu tento súhlas na obdobie 10 rokov. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže Kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu Kupujúcim Predávajúcemu.
5. Kupujúci môže požiadať o zmenu svojich osobných údajov písomne alebo elektronickou poštou na adrese info@panora.sk.

Článok XII.

Riešenie spotrebiteľských sporov prostredníctvom európskej platformy RSO

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Rovnako aj nároky Predávajúceho voči Kupujúcemu môžu byť uplatnené prostredníctvom európskej platformy. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článok XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia Kupujúceho. V prípade zmeny obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky Kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke Predávajúceho.
2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto obchodných podmienok je aj reklamačný poriadok.
3. Odoslaním objednávky Kupujúci si prečítal obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky a porozumel ich zneniu. Kupujúci zároveň odoslaním objednávky udeľuje súhlas na spracovanie svojich osobných údajov podľa čl. XI.
4. Tieto obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť 1. júna 2017.
5. Tieto obchodné podmienky a reklamačné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.
6. Kúpnu zmluvu je možné uzatvoriť v slovenskom jazyku, prípadne aj v iných jazykoch, ak to nebude dôvodom k nemožnosti jej uzatvorenia.