

Obchodné podmienky pre Nákup mimo prevádzkových priestorov Podniku



1. Predmet obchodných podmienok a vymedzenie pojmov

- 1.1. Týmito obchodnými podmienkami pre nákup mimo prevádzkových priestorov podniku (ďalej len **„Podmienky“**) sa riadia právne vzťahy medzi spoločnosťou SWAN, a.s., so sídlom Borská 6, 841 04 Bratislava, IČO: 35 680 202, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2958/B (ďalej len „spoločnosť SWAN“ alebo **„Podnik“**), ktorá je v súlade so zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov (ďalej len **„ZEK“**) a v rozsahu všeobecného povolenia a individuálnych povolení vydaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, oprávnená poskytovať verejné elektronické komunikačné siete a verejné elektronické komunikačné služby, a ktorá je v rozsahu predmetu svojej obchodnej činnosti oprávnená poskytovať aj iné služby a činnosti, a každou fyzickou osobou alebo právnickou osobou, ktorá má záujem o kúpu tovaru a/alebo služby Podniku (ďalej len **„kupujúci“**) prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti kupujúceho a Podniku alebo mimo prevádzkových priestorov Podniku v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (**„Zákon“**).
- 1.2. Dozor nad dodržiavaním Zákona zo strany Podniku vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.
- 1.3. Nákup mimo prevádzkových priestorov Podniku znamená spôsob predaja tovarov a služieb Podniku: (a) prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Podniku ako predávajúceho a kupujúceho, najmä využitím webového sídla, na základe objednávky zadanej prostredníctvom elektronického obchodu Podniku (SWAN E-shop), telefónu (napr. prostredníctvom zákazníckej linky Podniku) alebo elektronickej pošty, a (b) na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom Podniku v zmysle § 2 ods. 2 Zákona; s následným uzavretím zmluvy medzi Podnikom a kupujúcim (ďalej len **„Nákup mimo prevádzkových priestorov Podniku“**).
- 1.4. Webová stránka Podniku, prostredníctvom ktorej Podnik umožňuje kupujúcim zadávanie objednávok na kúpu tovaru a/alebo služieb v rozsahu stanovenom Podnikom, je najmä www.swan.sk, prípadne iná webová stránka Podniku určená na tento účel (ďalej len **„SWAN E-shop“**).
- 1.5. Zmluva alebo iný právny vzťah uzavretý medzi Podnikom a kupujúcim formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku alebo na základe Objednávky realizovanej formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku (ďalej len **„Zmluva“**) je najmä zmluva o poskytovaní verejných služieb uzatváraná v zmysle ZEK, kúpna zmluva, nájomná zmluva, prípadne iný právny úkon v zmysle ponuky Podniku pri využití Nákupu mimo prevádzkových priestorov kupujúcim, ktorý sa má v danom prípade na základe Objednávky kupujúceho uzavrieť.
- 1.6. Prejav vôle kupujúceho, ktorý je uskutočnený formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku, z ktorého je zrejmé, že kupujúci má záujem kúpiť tovar a/alebo využívať služby ponúkané Podnikom a zároveň následne uzavrieť s Podnikom príslušnú Zmluvu je ďalej v Podmienkach označený ako **„Objednávka“**. Tovarom sa rozumie akékoľvek zariadenie, ktoré je v ponuke Podniku, najmä, nie však výlučne, mobilný telefón, modem, notebook, tablet, iné koncové zariadenie umožňujúce využívanie služieb poskytovaných Podnikom alebo iný tovar v ponuke Podniku (ďalej len **„tovar“**).
- 1.7. Podnikom vyhotovená zásielka na základe Objednávky kupujúceho, doručovaná Podnikom prostredníctvom doručovateľskej služby a obsahujúca príslušný tovar alebo dokumentáciu súvisiacu s Objednávkou kupujúceho, najmä návrh Zmluvy podpísaný zo strany Podniku, tovar a ostatné sprievodné dokumenty ako záručný list, daňový doklad (zálohová faktúra, faktúra), príjmový doklad, preberací protokol,

a podobne, je ďalej v Podmienkach označený ako „Zásielka“.

- 1.8. Kupujúci odoslaním Objednávky prostredníctvom internetovej stránky elektronického obchodu www.swan.sk potvrdzuje, že mu je známy obsah týchto Podmienok, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí reklamačný poriadok a že súhlasí s tým, že tieto Podmienky sa vzťahujú na všetky Zmluvy uzavreté na základe Objednávky odoslanej kupujúcim prostredníctvom webovej stránky elektronického obchodu Podniku www.swan.sk, alebo prostredníctvom iných prostriedkov komunikácie na diaľku v súlade s ponukou Podniku a na základe ktorej Podnik dodá tovar a/alebo služby v ponuke Podniku prezentovaný v SWAN E-shope kupujúcemu a na všetky súvisiace vzťahy medzi Podnikom a kupujúcim, vrátane, avšak nie výlučne, v súvislosti s reklamáciou tovaru.
- 1.9. Tieto Podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Ak Podnik a kupujúci uzatvoria písomnú Zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto Podmienok, majú ustanovenia Zmluvy prednosť pred ustanoveniami týchto Podmienok.
- 1.10. Podnik môže Podmienky a reklamačný poriadok meniť, rovnako ako aj podmienky poskytovania jednotlivých služieb a ponuku tovarov a ich poskytovanie jednostranne ukončiť. Uvedené zmeny môže Podnik uskutočniť najmä v prípade zmeny právnych predpisov, zavedenia nových služieb a technológií, alebo z dôvodu zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií.

2. Spôsob objednania tovaru a služieb a uzavretia Zmluvy

- 2.1. Kupujúci je oprávnený zaslať Podniku Objednávku formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku v ním požadovanom rozsahu tovarov a služieb ponúkaných Podnikom, a to spôsobom a podľa pokynov Podniku. Podmienkou platnosti Objednávky je vyplnenie/oznámenie všetkých predpísaných údajov a náležitostí spôsobom a podľa pokynov Podniku, pričom kupujúci má povinnosť uviesť úplné, aktuálne a pravdivé informácie. Podnik má právo pred akceptáciou Objednávky overiť si všetky údaje zadané kupujúcim. Ak Podnik zistí nesúlad medzi zadanými údajmi alebo identifikuje prekážku, ktorá bráni Podniku v akceptácii Objednávky, informuje o tom kupujúceho.
- 2.2. Kupujúcim vybraný tovar alebo služba a ich

cena sú špecifikované v Objednávke, ako aj v návrhu Zmluvy, ktorý bude po akceptovaní Objednávky Podnikom doručený Zásielkou kupujúcemu.

- 2.3. Kupujúci je v rámci použitia Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku, Objednávky, ako aj v návrhu na uzavretie Zmluvy, informovaný o dobe trvania a podmienkach Zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie služby, ako aj o vlastnostiach výrobku v súlade s § 10a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 2.4. Kupujúci odoslaním Objednávky Podniku potvrdzuje, že Podnik včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 2.5. Objednávka je Podnikom prijatá (i) v okamihu odoslania potvrdzujúcej e-mailovej správy označenej ako „potvrdenie objednávky“ na e-mailovú adresu kupujúceho uvedenú v Objednávke po overení dostupnosti tovaru/služby, platných cien a termínu dodania tovaru/služby alebo (ii) iným spôsobom zo strany Podniku. Automaticky zasielané oznámenie o prijatí Objednávky do elektronického systému Podniku, ktoré kupujúci obdrží na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho Objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie Objednávky.
- 2.6. Rozsah ponuky pre Nákup mimo prevádzkových priestorov Podniku, vrátane jej podmienok a prípadných obmedzení je oprávnený určiť Podnik. Uvedené informácie, ako aj informácie o hlavných vlastnostiach tovaru alebo služby a o cene jednotlivých tovarov a služieb, zverejňuje a sprístupňuje Podnik kupujúcemu prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku. Podnik je oprávnený svoju ponuku alebo možnosti objednávaného tovaru a služieb prostredníctvom Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku meniť, resp. dočasne alebo trvalo obmedziť.
- 2.7. Podnik je oprávnený neumožniť kupujúcemu zadať Objednávku, ak v čase zadania Objednávky kupujúci nespĺňa všetky podmienky na uzavretie Zmluvy, alebo Podnik eviduje platnú, ešte nevybavenú Objednávku kupujúceho na uzavretie danej Zmluvy vo vzťahu k danému tovaru alebo službe zadanú kupujúcim formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku, alebo ak kupujúci zadal nesprávne údaje, alebo na základe poskytnutých údajov Podnik zamietol akceptovať Objednávku. O dôvode zamietnutia Objednávky Podnik informuje kupujúceho.

3. Zasielanie

- 3.1. Náklady spojené s doručením Zásielky hradí Podnik.
- 3.2. Po obdržaní Objednávky Podnik telefonicky kontaktuje kupujúceho na telefónnom čísle zadanom kupujúcim v Objednávke za účelom potvrdenia údajov uvedených v Objednávke, vyhotovenia návrhu Zmluvy a doručenia Zásielky.
- 3.3. Zásielku Podnik doručí kupujúcemu do 5 pracovných dní odo dňa akceptácie Objednávky Podnikom na adresu uvedenú kupujúcim spôsobom určeným v Objednávke (poštou, na dobierku, kuriérskou službou a pod.), ak nebude dohodnutá iná lehota na doručenie.
- 3.4. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste dodania a podpísať Zmluvu a ostatné sprievodné dokumenty (najmä preberací protokol) osobne, alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v Objednávke/Zmluve a podpísanie protokolu o doručení a odovzdaní tovaru, ako aj všetky súvisiace dokumenty obsiahnuté v Zásielke vyžadujúce podpis kupujúceho. Oprávnenie tretej osoby podpísať v mene kupujúceho sprievodné dokumenty a prevziať konkrétny tovar od Podniku musí byť výslovne uvedené v predložennom plnomocenstve udelenom tretej osobe kupujúcim.
- 3.5. Ak Zásielku nie je možné kupujúcemu doručiť z dôvodov na strane kupujúceho (napr. adresát nezastihnutý, nesúlad identifikačných údajov v Objednávke, odmietnutie prevzatia Zásielky kupujúcim celkom alebo z časti), Podnik od okamihu vzniku nemožnosti doručenia Zásielky nie je Objednávku viazaný.
- 3.6. Podnik nie je Objednávku viac viazaný, ani ak kupujúci odmietne podpísať ktorýkoľvek dokument, ktorý pre svoju platnosť a účinnosť vyžaduje podpis kupujúceho, alebo ak kupujúci nezaplatí za objednaný tovar/službu v lehote splatnosti a podľa pokynov Podniku, alebo ak až po čase potvrdenia Objednávky Podnik zistí, že kupujúci nespĺňa podmienky na zadanie Objednávky, pričom v takomto prípade platnosť Objednávky zaniká okamihom oznámenia tejto skutočnosti kupujúcemu.
- 3.7. Kupujúci je povinný subjektu doručujúcemu Zásielku v súlade s pokynmi Podniku preukázať svoju totožnosť, ako aj oprávnenie na prevzatie Zásielky.
- 3.8. Kupujúci je oprávnený na prevzatie Zásielky a podpísanie sprievodných dokumentov,

vrátane Zmluvy, písomne splnomocniť tretiu osobu, pričom splnomocnená osoba je pri prevzatí Zásielky povinná originál alebo úradne overenú kópiu plnomocenstva udelenej jej kupujúcim odovzdať subjektu, ktorý Zásielku doručil, spolu s podpísanými všetkými dokumentmi, ktorých podpis sa vyžaduje v súvislosti s uzavretím Zmluvy a prevzatím tovaru.

- 3.9. Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na miesto dodania a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru kupujúcim, resp. jeho oprávneným zástupcom, alebo odmietnutím prevzatia tovaru, ktoré subjekt doručujúci Zásielku vyznačí v protokole o doručení a odovzdaní tovaru.
- 3.10. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku bezprostredne pri jej doručení. Ak kupujúci zistí, že je obal zásielky mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť doručovateľovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru v zásielke. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim, je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí doručovateľ. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeneho Podniku môže Podnik po uzavretí škodovej udalosti s doručovateľom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

4. Platobné podmienky

- 4.1. Všetky ceny za tovar a služby Podniku, ako aj poplatky, sú ceny celkové, uvádzané vrátane DPH.
- 4.2. Kupujúci je povinný zaplatiť Podniku cenu tovaru/služby dohodnutú v Objednávke (ďalej len „cena“) spôsobom, ktorý bude špecifikovaný v Objednávke a to subjektu, ktorý Zásielku kupujúcemu doručí a ktorý prevezme cenu Objednávky v mene a na účet Podniku.
- 4.3. Kupujúci je povinný zaplatiť Podniku cenu v lehote podľa Zmluvy.
- 4.4. Podnik je oprávnený zaslať faktúru na základe Objednávky elektronicky na e-mailovú adresu kupujúceho. Kupujúci so zasláním elektronickej faktúry súhlasí a berie na vedomie, že faktúra za objednané služby/tovar, mu v takom prípade nebude zaslaná aj poštou.
- 4.5. Podnik aktivuje používanie služby až po obdržaní všetkých sprievodných dokumentov (najmä, nie však výlučne, Zmluvy) podpísaných zo strany kupujúceho.

4.6. Podnik zabezpečuje doručovanie na základe Objednávky formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov výlučne v rámci územia Slovenskej republiky.

5. Práva a povinnosti Podniku

5.1. Podnik je povinný:

- (a) dodať na základe Objednávky potvrdenej Podnikom kupujúcemu tovar/službu v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a tovar zabaliť alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- (b) zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal všeobecne záväzné právne predpisy SR,
- (c) odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a doklady v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov (návodov v slovenskom jazyku, záručný list, dodací list, daňový doklad).

5.2. Podnik má právo na riadne a včasné zaplatenie ceny kupujúcim za dodaný tovar/službu.

5.3. Podnik má právo stornovať Objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob, alebo nedostupnosti tovaru, alebo služby nie je schopný dodať tovar/službu kupujúcemu v lehote určenej týmito Podmienkami, alebo v cene, ktorá je uvedená v SWAN e-shope alebo inom formáte, prostredníctvom ktorého je tovar/služba ponúkaný, ak sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní Objednávky Podnik informuje kupujúceho e-mailom a v prípade úhrady ceny alebo jej časti, Podnik vráti obdržané peňažné prostriedky kupujúcemu v lehote do 14 dní od stornovania Objednávky na bankový účet určený kupujúcim, ak sa strany nedohodnú inak.

6. Práva a povinnosti kupujúceho

6.1. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní Objednávky. Kupujúci akceptuje dodacie lehoty bez výhrad a zaväzuje sa objednaný tovar prevziať.

6.2. Kupujúci je povinný:

- (a) prevziať objednaný tovar,
- (b) zaplatiť Podniku dohodnutú cenu v dohodnutej lehote splatnosti,
- (c) potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby,

(d) podpísať všetky dokumenty súvisiace s objednanou službou/tovarom, ktoré pre svoju platnosť a účinnosť vyžadujú podpis zo strany kupujúceho.

7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

7.1. Vlastnícke právo na tovar prechádza na kupujúceho, pod podmienkou zaplatenia celej kúpnej ceny, prevzatím tovaru, ak v Zmluve nie je uvedené inak.

7.2. Ak ďalej nie je uvedené inak, nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v okamihu prevzatia tovaru od Podniku. Ak kupujúci tovar neprevezme v mieste dodania riadne a včas, nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v okamihu, keď mu Podnik umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

8. Odstúpenie od Zmluvy

8.1. Kupujúci má právo objednávku stornovať, alebo zmeniť bez udania dôvodu do chvíle, kým obdrží od Podniku e-mailom alebo iným spôsobom oznámenia zo strany Podniku potvrdenie o záväznom akceptovaní Objednávky.

8.2. Podnik si vyhradzuje právo Objednávku zmeniť alebo zrušiť v týchto prípadoch:

(a) Objednávku nebolo možné záväzne akceptovať z dôvodov na strane kupujúceho (napr. chybne uvedené údaje ako rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, telefónne číslo, nedostupný, neodpovedá na e-mail a pod.); o dôvode neakceptovania Objednávky Podnik informuje kupujúceho;

(b) tovar sa už nevyrába alebo nedodáva, služba sa už neposkytuje, alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena tovaru/služby. Ak nastane táto situácia, Podnik bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. Ak kupujúci už zaplatil časť alebo celú čiastku ceny za tovar/službu, Podnik mu túto vráti na jeho účet alebo adresu v lehote 14 dní odo dňa oznámenia Podniku o zmene alebo zrušení Objednávky.

8.3. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom (t.j. fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti), je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy uzavretej formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku do 14 dní odo dňa (i) prevzatia tovaru,

ak ide o dodanie tovaru, (ii) uzavretia zmluvy o poskytovaní verejných služieb, ak ide o dodanie služby.

- 8.4. Odstúpenie od Zmluvy podľa prechádzajúceho bodu musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru/služby, spôsob, akým má Podnik vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od Zmluvy je povinný doručiť Podniku tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie k tovaru na adresu predajného miesta Podniku.
- 8.5. Ak kupujúci odstúpi od Zmluvy a doručí Podniku tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, má Podnik nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu.
- 8.6. Ak SIM kartu z plastovej karty kupujúci nevylomí a neužije žiadnu službu, je oprávnený vrátiť ju Podniku neporušenú do 14 dní odo dňa jej prevzatia; v takom prípade je Zmluva považovaná bez ďalšieho za neuzavretú (ak už predtým bola Zmluva uzavretá postupom uvedeným vyššie).
- 8.7. Právo na odstúpenie od Zmluvy je kupujúci povinný uplatniť písomne na predajnom mieste Podniku, poštou do sídla Podniku alebo e-mailom na e-mailovú adresu: 4g@swan.sk. Kupujúci je povinný tovar Podniku vrátiť neporušený, v originálnom nepoškodenom balení, kompletný, vrátane všetkých sprievodných dokumentov zaslaných kupujúcemu spolu s tovarom. Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci.
- 8.8. Aktivácia SIM karty alebo začatie čerpania služieb sa považuje za výslovnú žiadosť o začatie poskytovania služieb Podnikom kupujúcemu, a to aj pred uplynutím 14 dennej lehoty na odstúpenie od Zmluvy v zmysle čl. 2.8 vyššie. Ak v tejto lehote kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, od Zmluvy po začatí poskytovanie služieb odstúpi, Podnik je oprávnený požadovať od kupujúceho úhradu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.
- 8.9. Podnik týmto informuje kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, že ak odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru.

9. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

- 9.1. Tento reklamačný poriadok Podniku upravuje postupy a uplatňovanie a vybavovanie reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov pri

reklamáciách tovarov Podniku predávaných Podnikom formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku.

- 9.2. Podnik zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u Podniku bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči Podniku na bezplatné odstránenie vady.
- 9.3. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok zverejnený na webovej stránke SWAN e-shopu. Kupujúci odoslaním Objednávky Podniku potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 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 (ďalej len **„Zákon o ochrane spotrebiteľa“**).
- 9.4. Kupujúci má právo uplatniť si u Podniku záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Podnik, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Podniku. Kupujúci je pri reklamácií tovaru povinný predložiť tovar vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu, originálneho obalu tovaru, záručného listu a dokladu o zaplatení, oprávnenému zástupcovi Podniku (ďalej len **„dokumentácia k tovaru“**).
- 9.5. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z vád len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
- 9.6. Ak tovar vykazuje vady, má kupujúci právo uplatniť reklamáciu na predajnom mieste Podniku v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do ktoréhokoľvek predajného miesta Podniku, vyplní formulár na uplatnenie reklamácie, ktorý je k dispozícii na internetovej stránke elektronického obchodu Podniku www.swan.sk a doručí ho Podniku. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah vád tovaru. V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na zákaznícke centrum Podniku na číslo 0650 123 456, prípadne na e-mail 4g@swan.sk.
- 9.7. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť Podnik.

- 9.8. Podnik je povinný prijať reklamáciu na ktoromkoľvek predajnom mieste, v ktorom je prijatie reklamácie možné, alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 9.9. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Podniku, začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
- (a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho Podniku,
 - (b) doručenie reklamovaného tovaru, jeho príslušenstva a dokumentácie k tovaru Podniku, a
 - (c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho Podniku.
- 9.10. Podnik odporúča kupujúcemu zásielku s reklamovaným tovarom si poistiť. Reklamovaný tovar zaslaný na dobierku Podnik nepreberá.
- 9.11. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.
- 9.12. Podnik alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej Podnikom, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe (preberací protokol tovaru), v ktorej je povinný presne označiť vady tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Podnik je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; 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.
- 9.13. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je Podnik alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začatia reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, Podnik alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Podnik kupujúceho formou dohodnutou medzi zmluvnými stranami (e-mailom alebo doporučeným listom). Spolu s vrátením reklamovaného tovaru doručí Podnik kupujúcemu reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, môže Podnik vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Podnik od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru, ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
- 9.14. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od prevzatia tovaru kupujúcim a Podnik ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Podnik bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Podniku za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Podnik je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 9.15. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, na ktoré bol Podnikom v dobe uzatvárania Zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Zmluva uzatvorená, musel vedieť.
- 9.16. Podnik si vyhradzuje právo nahradiť chybný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami.

- 9.17. Nárok na uplatnenie záruky u Podniku kupujúcim zaniká najmä v týchto prípadoch:
- (a) mechanickým poškodením tovaru kupujúcim,
 - (b) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - (c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - (d) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
 - (e) poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
 - (f) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
 - (g) neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
 - (h) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
 - (i) uplynutím záručnej doby tovaru.
- 9.18. Podnik je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- (a) odovzdaním opraveného tovaru kupujúcemu,
 - (b) výmenou tovaru,
 - (c) vrátením kúpnej ceny kupujúcemu,
 - (d) vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny kupujúcemu,
 - (e) písomnou výzvou na prevzatie Podnikom určeného plnenia, alebo
 - (f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 9.19. Podnik je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.
- 9.20. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- 9.21. V prípade výmeny reklamovaného tovaru za nový tovar dostane kupujúci doklad,
- na ktorom bude uvedená špecifikácia nového tovaru. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu, pričom záručná doba na nový tovar začne plynúť od prevzatia nového tovaru kupujúcim.
- 9.22. V prípade odstrániteľnej vady tovaru bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 9.13 vyššie jedným z nasledovných spôsobov:
- (a) Podnik zabezpečí odstránenie vady, alebo
 - (b) Podnik chybný tovar vymení.
- 9.23. V prípade vady tovaru, ktorú nemožno odstrániť a bráni riadnemu užívaniu tovaru, v prípade viackrát opakovanej odstrániteľnej vady alebo v prípade väčšieho počtu rôznych odstrániteľných vád, ktoré bránia riadnemu užívaniu tovaru, Podnik vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 9.13 vyššie reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:
- (a) výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
 - (b) ak nemožno vykonať výmenu tovaru za iný tovar, vybaví Podnik reklamáciu vrátením kúpnej ceny kupujúcemu.
- 9.24. V prípade neodstrániteľnej vady tovaru, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru, Podnik vybaví reklamáciu poskytnutím zľavy z kúpnej ceny.
- 9.25. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
- 9.26. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných vád súčasne.
- 9.27. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal Podnik o odstránenie vady tovaru podľa bodov vyššie, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
- 9.28. Ak Podnik ukončí reklamačné konanie odôvodneným zamietnutím reklamácie, ale vada tovaru podľa názoru kupujúceho objektívne existuje, môže si kupujúci uplatniť svoje právo prostredníctvom súdu.
- 9.29. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej

strane záručného listu, resp. budú kupujúcemu v prípade potreby poskytnuté na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

- 9.30. Kupujúci je zároveň oprávnený uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady poskytovanej služby Podnikom, vrátane nefunkčnej SIM karty, v zmysle zmluvy o poskytovaní verejných služieb, a to spôsobom a za podmienok stanovených aktuálnymi Všeobecnými podmienkami na poskytovanie mobilných elektronických komunikačných služieb spoločnosti SWAN, a.s. (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“).

10. Záverečné ustanovenia

- 10.1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto Podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto Podmienkach je splnená ich zverejnením na internetovej stránke elektronického obchodu Podniku, resp. na webovom sídle Podniku.
- 10.2. Zmenu Zmluvy je možné urobiť iba na základe dohody oboch zmluvných strán a musí mať písomnú formu.
- 10.3. Podnik, ako aj subjekt poverený Podnikom na vybavenie Objednávky a doručenie Zásielky, je oprávnený spracúvať osobné údaje kupujúceho v rozsahu poskytnutom v Objednávke, a to za účelom vybavenia príslušnej Objednávky a doručenia Zásielky kupujúcemu.
- 10.4. Vo vzťahu k príslušnej Zmluve uzatváranej na základe Objednávky formou Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku platí vždy tá verzia Podmienok, ktorá bola zverejnená v čase Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku ako platná aktuálna verzia.
- 10.5. Podnik si vyhradzuje právo obmedziť, alebo zastaviť možnosť Nákupu mimo prevádzkových priestorov Podniku.
- 10.6. Na vzťahy neupravené týmito Podmienkami (napr. ukončenie platnosti zmlúv o poskytovaní verejných služieb, alebo iné záležitosti súvisiace so zmluvami o poskytovaní služieb verejných služieb neupravené v týchto Podmienkach) sa vzťahujú ustanovenia Všeobecných podmienok.
- 10.7. Na ďalšie vzťahy neupravené týmito Podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov. Na vzťahy neupravené týmito Podmienkami, ktoré vznikli medzi Podnikom a kupujúcim, ktorým je obchodná spoločnosť alebo fyzická osoba – podnikateľ, sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

- 10.8. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním Objednávky kupujúcim. Kupujúci zaslaním Objednávky potvrdzuje, že si tieto Podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.