

Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“)

1. Úvod

Spoločnosť CACAOTICA, s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 56, 82105 Bratislava, IČO: 35691328, zapísaná v OR Okresného súdu BA I, oddiel: Sro, vložka č. 11083/B (ďalej len „CACAOTICA“) je priamym výrobcom tovaru ponúkaného na tomto eshope: čokoládových cukrovíniiek, dražé, pralíniek, tabuľkových čokolád ai

Výroba čokoládových výrobkov je ručná, s rôznymi aj nevšednými príchutami, i na zákazku na špeciálne príležitosti. Na webovej stránke www.illui.sk je pri jednotlivých výrobkoch spoločnosti CACAOTICA okrem vizuálneho znázornenia výrobku uvedené aj zloženie a výživové hodnoty.

S ohľadom na špecifickosť výrobkov spoločnosti CACAOTICA, (potraviny, ktoré pri nevhodných podmienkach podliehajú zníženiu kvality), tieto vyžadujú zvýšenú starostlivosť a dodržanie max. teploty pri preprave a uskladnení. Podrobnejšie inštrukcie, v akom prostredí treba výrobky udržiavať, sú uvedené v bode 2.4. týchto VOP.

VOP špecifikujú práva a povinnosti spoločnosti CACAOTICA ako predávajúceho a fyzickej alebo právnickej osoby ako kupujúceho, vyplývajúce z kúpnych zmlúv uzavretých medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorých predmetom je predaj a kúpa výrobkov ponúkaných na internetových stránkach elektronického obchodu (ďalej len „e-shop“) predávajúceho.

Tieto VOP sú v plnom rozsahu v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a predpismi upravujúcimi práva spotrebiteľov, t. j. so zákonom 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, so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Predávajúci pri spracovaní osobných údajov postupuje v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. a GDPR o ochrane osobných údajov.

2. Základné informácie

- 2.1. Predávajúcim** je výrobca čokoládových výrobkov a prevádzkovateľ internetového obchodu www.illui.sk, CACAOTICA.
- 2.2. Kupujúcim** je fyzická osoba, ktorá svojou objednávkou vstúpila do obchodného vzťahu s predávajúcim a pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
- 2.3** Vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je podnikateľským subjektom (fyzická alebo právnická osoba) sa riadi ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 2.4. Tovar** ponúkaný v e-shope je potravinársky. Jedná sa o ručne vyrábané čokoládové špeciality so špecifickými požiadavkami na prepravu a skladovanie.

Po prevzatí tovaru je pre udržanie kvality nevyhnutné skladovať pralinkové dezerty v suchu a chlade optimálne pri teplote 15-18°C (ak v chladničke, tak zabalené), dražované a čokoládové výrobky na suchom a tmavom mieste do 20° C, nevystavovať tovar slnečnému svetlu a veľkým teplotným výkyvom. Nedodržanie uvedených skladovacích podmienok má negatívny vplyv na vzhľad a trvanlivosť tovaru.

2.5. Orgánom dozoru pre ochranu spotrebiteľa je :

Slovenská obchodná inšpekcia:
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27
Odbor výkonu dozoru
tel. č. 02/58272 172, 02/58272 104
fax č. 02/58272 170

Štátna veterinárna a potravinová správa:
RVPS Bratislava

Polianky 8, 84101 Bratislava
Regionálny úrad verejného zdravotníctva:
RÚVZ Bratislava – hlavné mesto
Ružinovská 8, P.O.Box 26, 820 09 Bratislava 29

3. Objednávka tovaru a spôsob uzatvorenia kúpnej zmluvy

3.1. Kúpna zmluva je zmluva uzatvorená na diaľku na základe elektronickej objednávky kupujúceho.

V prípade, ak predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišne od týchto VOP, majú dohodnuté ustanovenia kúpnej zmluvy prednosť pred VOP .

3.2. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie objednávkového formulára. Zaslaním formulára sa vytvorí objednávka, ktorou sa kupujúci zaväzuje prevziať a zaplatiť za objednaný tovar a prepravné náklady v plnej výške.

Podstatné náležitosti objednávky sú kontaktné údaje kupujúceho, najmä: meno, priezvisko, bydlisko (fyzická osoba), obchodné meno, sídlo, IČO (právnická osoba), telefón, e-mail, označenie tovaru, požadované množstvo, spôsob platby (vopred, na dobierku), adresa pre doručenie tovaru

3.3. Odoslanie vyplnenej objednávky kupujúcim sa považuje za návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, na základe ponuky predávajúceho v e-shope.

Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si tieto VOP a reklamačný poriadok predávajúceho prečítal a oboznámil sa s ich obsahom a súhlasí s nimi..

3.4. Kupujúci mailom obdrží automaticky generované potvrdenie o obdržaní a zaregistrovaní objednávky od predávajúceho, ktoré sa ešte nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky predávajúcim.

3.5. Najneskôr do dvoch pracovných dní od doručenia objednávkového formulára predávajúcemu bude kupujúci informovaný mailom alebo telefonicky o dostupnosti a termíne dodania tovaru, prípadne predávajúci dohodne s kupujúcim možné zmeny v objednávke.

- 3.6.** Zoznam tovaru na internetovej stránke predávajúceho je katalógom bežne dodávaného tovaru, predávajúci však nezaručuje vždy okamžitú dostupnosť všetkých v zozname uvedených tovarov.
- 3.7.** Predávajúci je výrobcom tovaru, preto je možné dohodnúť prípadné špeciálne (špecifické) prevedenie a personalizáciu výrobkov. Tovar ponúkaný predávajúcim je ručne vyrábaný na zákazku po prijatí záväznej objednávky kupujúceho.
- 3.8.** Zmeny v objednávke môže podmieniť:
- i. nedostatok niektorých surovín potrebných na výrobu vybraných produktov,
 - ii. predpokladaná vonkajšia teplota v dobe prepravy vyššia než 20° C,
 - iii. výber veľmi krehkých výrobkov (napr. čokoládový šach, sezónne figúrky), ktoré by sa mohli prepravou kuriérom poškodiť. Takéto výrobky dodáme len našou chladenou dopravou do vlastnej predajne na Metodovej ul. č. 6 v Bratislave (OC CENTRAL - prízemie oproti vchodu z Jelačičovej ulice), kde je možný osobný odber.
- 3.9.** Po dohodnutí a vzájomnom odsúhlasení prípadných zmien (mailom, telefonicky) potvrdí predávajúci najneskôr nasledujúci pracovný deň kupujúcemu záväznú objednávku s dodacími podmienkami, čím sa naplní uzavretie kúpnej zmluvy.

4. Práva a povinnosti predávajúceho:

4.1. Predávajúci je povinný:

- dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR,
- odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi.

4.2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

4.3. Predávajúci má právo zrušiť objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v dohodnutej lehote, alebo lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v e-shope, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade už uhradenej kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

5. Práva a povinnosti kupujúceho

5.1. Kupujúci je povinný:

- prevziať zakúpený alebo objednaný tovar
- potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojim podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby,

- zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu v dohodnutej lehote a výške, vrátane nákladov na doručenie tovaru (prepravné),
 - Odporúčame bezodkladne po prevzatí skontrolovať úplnosť dodania a kvalitu doručeného tovaru, zabezpečiť vhodné uskladnenie v chlade a tme až do konzumácie.
- 5.2.** Kúpujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, lehote a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

6. Dodacie podmienky

- 6.1.** Od potvrdenia záväznej objednávky predávajúcim je termín dodania výrobkov na tretí pracovný deň, ak nebolo vzájomne dohodnuté inak (dodanie na určený termín napr. oslavy, svadby a pod.), alebo tomu nebránia objektívne príčiny – nevhodné teplotné podmienky pre dodanie či nedostupnosť surovín.
- 6.2.** Objednaný tovar bude odoslaný kupujúcemu kuriérskou službou. Kuriérska služba bude kupujúceho kontaktovať a pred doručením tovaru kuriér telefonicky oznámi presný termín doručenia, prípadne si kupujúci dohodne s kuriérom náhradný termín doručenia.
- 6.3.** Kúpujúci sa zaväzuje byť súčinný s kuriérom pri prevzatí tovaru, správny termín dodania je viazaný na správne a úplné vyplnenie objednávkového formulára, najmä údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný.
- 6.4.** Povinnosť predávajúceho dodať objednaný tovar je splnená jeho odovzdaním kupujúcemu na dohodnutom mieste.

7. Cena a platobné podmienky

- 7.1.** Cena tovaru je určovaná podľa aktuálne platného cenníka. Ceny uvádzané v cenníku e-shopu sú konečné, vrátane DPH. Predávajúci sa zaväzuje dodať kupujúcemu tovar za cenu platnú v čase objednania tovaru.
- 7.1. Cena tovaru nezahŕňa náklady na zabalenie a doručenie. Tie sú uvedené v objednávkovom formulári pred odoslaním objednávky, kde kupujúci vidí aj celkovú cenu objednávky vrátane nákladov na dodanie tovaru.
- 7.2. Platby za balné, prepravu tovaru a spôsoby platby sú uvedené na stránke v častiach [Poštovné](#) a [Možnosti platby](#).
- 7.3. Poplatok za prepravu pri osobnom odbere tovaru v našom kamennom obchode v OC CENTRÁL, neúčtujeme.
- 7.4. Ceny tovaru vyrobeného alebo zabaleného špeciálne podľa zákazky a na žiadosť zákazníka sú dojednané individuálne a vzájomne odsúhlasené mailom.
- 7.5. Odoslaním objednávky tovaru a následným záväzným potvrdením objednávky vzniká kupujúcemu povinnosť zaplatiť predávajúcemu za objednaný tovar kúpnu cenu.

8. Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy

- 8.1.** V súlade s ustanovením § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z.. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku v platnom znení, kupujúci nemá právo odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je

- predaj tovaru vyrobeného na zákazku (zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa),
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze.

8.2. Tovar v tomto e-shope, vzhľadom na jeho špecifické vlastnosti uvedené v úvode týchto OP, zodpovedá vyššie uvedeným podmienkam. Z toho dôvodu je možné zrušenie objednávky kupujúcim najneskôr v deň nasledujúci po jej odoslaní, alebo v priebehu dojednávania upresňujúcich parametrov dodávky a ceny výrobkov na zákazku, a to do momentu záväzného prijatia objednávky predávajúcim.

8.3. Predávajúci je oprávnený zrušiť objednávku/odstúpiť od zmluvy podľa bodu 4.3. týchto VOP.

8.4. Za odstúpenie od zmluvy sa nepovažuje situácia, kedy kupujúci neprevzal (od kuriéra alebo osobne v OC CENTRAL Bratislava) objednaný tovar a situácia, kedy kupujúci požiadal o zrušenie, t. j. stornovanie zmluvy podľa bodu 8.2.

9. REKLAMAČNÝ PORIADOK

9.1. Záručná doba je podmienená dodržaním skladovacích a prepravných podmienok uvedených v bode 2.4 týchto VOP a tiež na etikete alebo príbalovom letáku výrobku. Skladovaním pri vyšších ako doporučených teplotách, vystavením čokolád slnečnému svetlu, tepelnému zdroju, vlhkému prostrediu alebo nárazovým tepelným výkyvom sa môže zmeniť vonkajší vzhľad aj kvalita čokoládových výrobkov. Záručná doba na tovar zaniká v prípade, ak napriek upozorneniu ako sa má s tovarom zaobchádzať, kupujúci nedodrží pokyny predávajúceho v týchto VOP, resp. na príbalovom letáku.

9.2. Vrátanie tovaru

Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa nie je možné vrátiť potraviny, ktoré podliehajú rýchlej skaze (t.j. potraviny vyžadujúce špeciálne podmienky skladovania), a takisto nie je možné vrátiť potraviny, ktoré kupujúci už otvoril.

9.3. Tovar môžete reklamovať a reklamácia je opodstatnená, ak dodaný tovar nezodpovedá objednanému množstvu a kvalite. **Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim.**

9.4. Kupujúcemu sa odporúča skontrolovať tovar hneď po prebraní. Reklamáciu je možné jednoducho nahlásiť cez [Reklamačný formulár](#), alebo využitím údajov uverejnených v kontaktoch. Treba opísať vady tovaru, najlepšie poškodenie zdokumentovať (odfotiť).

9.5. Bez ohľadu na opodstatnenosť reklamácie je kupujúci povinný zachovať primeranú starostlivosť o tovar (správne skladovanie) až do vybavenia reklamácie.

9.6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie;

9.7. Predávajúci vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, podľa reklamačných požiadaviek zákazníka spravidla ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní, v odôvodnených prípadoch najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa jej nahlásenia, a je povinný informovať kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie a zasláť doklad o vybavení reklamácie.

9.8. Po doručení reklamácie je predávajúci oprávnený kontaktovať kupujúceho e-mailom, resp. telefonicky za účelom vybavenia reklamácie. Kupujúci je povinný poskytnúť akúkoľvek súčinnosť predávajúcemu pri vybavovaní reklamácie.

9.9. Predávajúci je oprávnený vybaviť reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:

- oprava vady tovaru,

- výmena tovaru,

- výmena za iný tovar, ktorý si vyberiete (do hodnoty reklamovaného tovaru)

- vrátenie peňazí.

9.10. V prípade, že predávajúci uznal reklamáciu kupujúceho ako opodstatnenú a kupujúci požaduje vrátenie platby, je predávajúci povinný najneskôr do 14 dní vrátiť kupujúcemu zodpovedajúcu čiastku.

V prípade, že predávajúci vystavil kupujúcemu faktúru, vystaví na reklamovaný tovar dobropis.

9.11. Predávajúci nie je povinný vrátiť ani pri platnom odstúpení od zmluvy kupujúcemu náklady, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru, ako ani za prípadné škody, ktoré mu v dôsledku odstúpenia vznikli.

9.12. V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v týchto všeobecných obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu.

10. Alternatívne riešenie sporov

10.1. Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na shop@illui.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho spotrebiteľské práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

10.2. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 cit. zákona.. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhshr.sk. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 cit. zákona.

10.3. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

10.4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

10.5. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.

10.6. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku.

10.7. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 €. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.

11. Ochrana osobných údajov

Predávajúci pri spracovaní osobných údajov postupuje v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. a GDPR o ochrane osobných údajov a spracúva len osobné údaje nevyhnutné na uzavretie a plnenie spotrebiteľskej zmluvy,

- rozsah osobných údajov (meno, priezvisko, adresa, príp. adresa pre doručenie, telefón, e-mail je nutný pre správne odkomunikovanie a dodanie objednaného tovaru
- tretie strany, ktorým poskytneme vaše osobné údaje sú doručovacie kuriérske spoločnosti

11.1 Kupujúci má právo a možnosť aktualizovať osobné údaje v online režime na web stránke internetového obchodu, v zákazníckej sekcii, po prihlásení.

11.2. Na základe písomnej žiadosti môže kupujúci od predávajúceho žiadať:

- potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje kupujúceho spracúvané,
- informácie o spracúvaní osobných údajov,
- zoznam osobných údajov, ktoré sú o kupujúcom predmetom spracúvania,
- opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania; likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže kupujúci požiadať o ich vrátenie; likvidáciu osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona.

11.3 .Kupujúci môže na základe písomnej žiadosti u predávajúceho namietat' voči:

- spracúvaniu osobných údajov kupujúceho, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
- využívaníu osobných údajov kupujúceho na účely priameho marketingu v poštovom styku
- alebo poskytovaníu osobných údajov uvedených na účely priameho marketingu.

11.4. Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

11.5. S cieľom zabezpečiť riadne fungovanie e-shopu môže predávajúci ukladať na zariadení kupujúceho malé dátové súbory – cookies, vďaka ktorým si e-shop môže na určitý čas uchovávať údaje o činnosti a nastaveniach (napr. prihlasovacie meno, jazyk, veľkosť písma a pod.). Internetový obchod predávajúceho používa súbory cookies na zapamätanie si používateľských nastavení kupujúceho a pre nevyhnutnú funkcionality e-shopu.

11.6. Kupujúci môže všetky súbory cookies uložené v jeho zariadení vymazať a prípadne internetový prehliadač vo svojom zariadení nastaviť tak, aby znemožnil ich ukladanie. V takom prípade bude kupujúci pri opakovanej návšteve internetového obchodu pravdepodobne musieť manuálne upravovať niektoré nastavenia a niektoré služby alebo funkcie internetového obchodu nemusia byť funkčné.

Platné od 25.5.2018