

Obchodné podmienky spoločnosti Vivantis a.s.

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27 Odbor technickej kontroly výrobkov a
ochrany spotrebiteľa tel. č.: 02/ 58272 172-3 fax č.: 02/ 58272 170

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Tieto obchodné podmienky obchodnej spoločnosti VIVANTIS a.s. so sídlom Školní náměstí 14, 537 01 Chrudim, IČO: 25977687, DIČ: CZ25977687, zapísanej v obchodnom registri vedenom na Krajskom Súde v Hradci Králové, spisová značka B 2763 upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté v súvislosti alebo na základe kúpnej zmluvy uzatvárannej medzi predávajúcim a inou fyzickou osobou prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho www.vivantis.sk.

1.2. Obchodné podmienky sa nevzťahujú na prípady, keď osoba, ktorá má v úmysle nakúpiť tovar od predávajúceho, je právnickou osobou či osobou, ktorá jedná pri objednávke tovaru v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojho samostatného výkonu povolania.

1.3. Obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je konečným spotrebiteľom, sa rieši podľa individuálne zjednaných podmienok. To znamená, že predávajúci je oprávnený jednostranne odmietnuť uzavretie kúpnej zmluvy. O tejto skutočnosti informuje kupujúceho písomne na jeho emailovú adresu uvedenú v objednávke.

2. UZAVRETIE KÚPNEJ ZMLUVY

2.1. Akákoľvek prezentácia tovaru umiestnená na webovom rozhraní obchodu www.vivantis.sk je informatívneho charakteru a predávajúci nie je povinný uzavrieť kúpnu zmluvu týkajúcu sa tohto tovaru.

2.2. Objednávka kupujúceho uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu alebo prostredníctvom telefónu je záväzným návrhom kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy s predávajúcim. Predávajúci potvrdí okamžite prijatie objednávky prostredníctvom emailu na emailovú adresu uvedenú kupujúcim v objednávke, pritom toto potvrdenie nie je akceptáciou predávajúceho návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy.

2.3. Kupujúci má právo zrušiť objednávku, teda odvolať svoj návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, bez akýchkoľvek sankcií až do okamihu odoslania tovaru. Zrušenie objednávky je kupujúci povinný predávajúcemu oznámiť prostredníctvom emailu alebo telefónu.

2.4. Kúpna zmluva je uzatvorená akceptáciou návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy zo strany predávajúceho, pričom za akceptáciu sa považuje odoslanie tovaru predávajúceho kupujúcemu alebo výslovná akceptácia predávajúceho prostredníctvom emailu.

2.5. Ceny tovaru a služieb (napríklad poštovné) uvedené na webovom rozhraní sú v EUR vrátane príslušnej sadzby DPH podľa platnej legislatívy.

2.6. Kupujúci súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzavretí kúpnej zmluvy. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie, telefonické hovory) si hradí kupujúci sám.

2.7. Kúpna zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku a je predávajúcim archivovaná za účelom jej riadneho plnenia a nie je prístupná tretím stranám.

3. PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1. Cenu tovaru a prípadné náklady spojené s dodávaním tovaru podľa kúpnej zmluvy môže kupujúci uhradiť predávajúcemu nasledujúcimi spôsobmi:

- a) v hotovosti na dobierku v mieste určenom kupujúcim v objednávke;
- b) v hotovosti na výdajniach predávajúceho;
- c) bezhotovostne prevodom na účet predávajúceho;
- d) bezhotovostne platobnou kartou;
- e) bezhotovostne prostredníctvom platobnej brány PayU – zahrňuje platobné systémy Poštová banka, Viamo;
- f) bezhotovostne prostredníctvom platobnej brány GP webpay – zahrňuje platobné systémy Apple Pay, Google Pay, Slovenská sporiteľňa, Tatra banka, Všeobecná úverová banka.

3.2. U tovaru vyrobeného na želanie zákazníka (zákazková výroba) je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu zálohu vo výške 30 % predajnej ceny vopred. Táto záloha je nevratná.

3.3. Predávajúci zasiela po odoslanie zásielky faktúru emailom. Faktúra slúži zároveň ako záručný list.

4. PREPRAVA A DODANIE TOVARU

4.1. Náklady na poštovné a balné nesie kupujúci podľa spôsobu, ktorý zvolil pri objednávke tovaru. Tieto náklady sa riadia cenami uvedenými na www.vivantis.sk.

4.2. S vybranými druhmi dopravy je spojená služba „Poistenie balíka“. Tým sa rozumie služba predávajúceho, pri ktorej objednaní kupujúcim sa predávajúci zaväzuje pre prípad, že dôjde k poškodeniu, strate zásielky alebo tovaru pri preprave, odoslať kupujúcemu nový tovar (ak má taký na sklade, inak bezodkladne po jeho naskladnení), príp. vrátiť zaplatenú čiastku, a to bezodkladne po tom, čo sa o takejto ujme na tovare preukázateľne dozvie.

4.3. Ak je predávajúci podľa kúpnej zmluvy povinný dodať tovar na miesto určené kupujúcim v objednávke, je kupujúci povinný prevziať tovar pri dodaní. Pri prevzatí tovaru od prepravcu je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalov tovaru a v prípade akýchkoľvek chýb toto okamžite oznámiť prepravcovi. V prípade povšimnutia porušenia obalu svedčiacom o neoprávnenom vniknutí do zásielky nemusí kupujúci zásielku od prepravcu prevziať.

4.4. V prípade, že je z dôvodu na strane kupujúceho nutné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom ako bolo uvedené v objednávke, je kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s opakovaným doručovaním tovaru, respektíve náklady spojené s iným spôsobom doručenia.

5. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

5.1. V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z.z.) má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť bez udania dôvodu, a to do štrnástich (14) dní od prevzatia tovaru. Odstúpenie od zmluvy musí byť predávajúcemu odoslané v tejto lehote prostredníctvom emailu alebo písomne na adresu predávajúceho a kupujúci môže využiť vzorový formulár poskytovaný predávajúcim, ktorý tvorí prílohu obchodných podmienok. Spotrebiteľ môže na odstúpenie od kúpnej zmluvy využiť elektronický formulár / tlačidlo „Odstúpenie od zmluvy“ umiestnené na webových stránkach predávajúceho v [Sekcii pre zákazníkov](#), prípadne vo [Viva klub účte](#).

5.2. V prípade odstúpenia od zmluvy sa kúpna zmluva od začiatku ruší. Tovar musí byť predávajúcemu vrátený do štrnástich (14) dní od odstúpenia od zmluvy kupujúcim. Ak odstúpi kupujúci od zmluvy, nesie kupujúci náklady spojené s návratkou tovaru (napríklad prepravou) a to aj v prípade, ak tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu obvyklou poštovou cestou.

5.3. V prípade odstúpenia od zmluvy vráti predávajúci peňažné prostriedky prijaté od

kupujúceho do štrnástich (14) dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy, a to rovnakým spôsobom, akým ich od kupujúceho prijal, pokiaľ sa s kupujúcim vyslovene nedohodne na inom spôsobe, ktorým kupujúcemu nevzniknú žiadne ďalšie náklady. Predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, ako mu kupujúci tovar vráti alebo preukáže, že tovar predávajúcemu odoslal. Vrátenie peňažných prostriedkov sa vzťahuje iba na tovar, nie na službu (ako napr. refundácia zásielky, predĺžená záruka, predĺžená lehota na odstúpenie apod.).

5.4. Kupujúci má nárok na vrátenie finančných prostriedkov spojených s prepravou tovaru (poštovné) pri jeho zriadení (nie vrátení). Tento nárok je však iba vo výške najlacnejšej varianty ponúkanej predávajúcim (aj v prípade, že kupujúci zvolil pri objednávke drahší spôsob prepravy), pričom osobný odber nemožno považovať za takýto spôsob doručenia.

5.5. Kupujúci berie na vedomie, že nemožno od kúpnej zmluvy odstúpiť:

- a) od dodávky tovaru, ktorý bol upravený podľa želania spotrebiteľa alebo jeho osobou (zákazková výroba);
- b) od dodávky tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze, ale aj tovaru, ktorý bol po dodaní nenávratne zmiešaný s iným tovarom;
- c) od dodávky tovaru v uzatvorenom obale, ktorý spotrebiteľ z obalu vybral a z hygienických dôvodov ho nie je možné vrátiť;
- d) od dodávky zvukových alebo obrazových nahrávok alebo počítačového programu, pokiaľ porušil ich pôvodný obal.

5.6. V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže predávajúci požadovať po kupujúcom čiastku odpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru (v súlade s §10 odsek (4) zákona 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).

5.7. Ak je spoločne s tovarom poskytnutý kupujúcemu darček, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená s rozvázovacou podmienkou, a to tak, že pokiaľ dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy kupujúcim, stráca darovacia zmluva účinnosť a kupujúci je povinný spolu s tovarom vrátiť aj poskytnutý darček.

5.8. Predávajúci poskytuje kupujúcemu predĺženú lehotu na vrátenie tovaru bez udania dôvodu nad rámec zákonnej lehoty (bod 5.1.), a to v dĺžke 2 mesiacov (60 dní) od prevzatia tovaru či v dĺžke 6 mesiacov (183 dní) za poplatok.

5.9. Na tovar vrátený nad rámec zákonnej lehoty (14 dní) si predávajúci vyhradzuje podmienku, že tento tovar nesmie byť použitý, s uplynulou expiráciou, čiastočne či úplne spotrebovaný alebo poškodený nad rámec bežnej kontroly tovar po jeho prevzatí. Pre ostatné podmienky odstúpenia od kúpnej zmluvy v predĺženej lehote platia body 5.1. až 5.7. týchto obchodných podmienok.

5.10. Zakúpené poukazy nie je možné vymeniť späť za finančnú čiastku. Prípadný rozdiel v cene vybraných výrobkov a hodnote poukážky nie je vratný.

5.11. Predávajúci si vyhradzuje možnosť odstúpenia od uzavretej kúpnej zmluvy v prípade, že si kupujúci objednal tovar na základe tejto kúpnej zmluvy, ktorého cena bola zjavne neprimeraná hodnote tohto tovaru. Predávajúci môže takto odstúpiť od kúpnej ceny iba v prípade, že táto zjavne neprimeraná cena uvedená na webovom prostredí e-shopu bola spôsobená nevedomou.

5.12. V prípadoch, keď má kupujúci v súlade s ustanovením § 1829 ods. 1 Občianskeho zákonníka právo od kúpnej zmluvy odstúpiť, je predávajúci tiež oprávnený kedykoľvek od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to až do doby prevzatia tovaru kupujúcim. V takom prípade vráti predávajúci kupujúcemu kúpnu cenu bez zbytočného odkladu, a to bezhotovostne na účet určený kupujúcim.

5.13. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním inak, než je nutné a obvyklé s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti. Nutným zaobchádzaním sa rozumie prezretie a vyskúšanie tovaru tak, ako by to bolo možné v kamennom obchode pred zakúpením.

V prípade, že:

a) oblečenie je bez pôvodných štítkov, visačiek,

b) tovar je vypraný,

c) tovar je špinavý, mokrý alebo zapácha,

d) časť tovaru alebo príslušenstva je poškodená, prípadne chýba,

bude spotrebiteľovi účtovaná 100 % kompenzácia za poškodenie tovaru spôsobom, ktorý spôsobí jeho ďalšiu nepredajnosť. V takomto prípade spotrebiteľovi vrátime iba náklady na dodanie tovaru. Ďalej nás spotrebiteľ môže požiadať o zaslanie tovaru na svoje náklady naspäť s tým, že tak vezme svoje odstúpenie od zmluvy späť.

6. PRÁVA Z CHYBNÉHO PLNENIA

6.1. Predávajúci garantuje kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá žiadne chyby a že v dobe, keď kupujúci tovar prevzal:

a) má tovar také vlastnosti, ktoré si strany zjednali, a ak chýba akékoľvek dojednanie, má tovar také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popísal, alebo ktoré kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy uvedenej výrobcom;

b) sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie uvádza predávajúci, alebo ku ktorému sa tovar tohto druhu obvykle využíva;

c) tovar odpovedá akosti alebo prevedením zmluvnej vzorky alebo predlohy, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa zmluvnej vzorky či predlohy;

d) je tovar v odpovedajúcom množstve, mierke alebo akosti;

e) tovar vyhovuje požiadavkám podľa právnych predpisov.

6.2. Ustanovenia uvedené v článku 6.1 týchto obchodných podmienok sa nepoužívajú u tovaru predávaného za nižšiu cenu za chybu odpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktoré tovar mal pri prevzatí kupujúcim, alebo to plyní z povahy tovaru.

6.3. Právo kupujúceho z chybného plnenia vyplýva aj z chyby, ktorú má tovar už pri prevzatí kupujúcim. Ak sa takáto chyba prejavuje v priebehu šiestich (6) mesiacov od prevzatia, má sa zato, že tento tovar bol už chybný pri prevzatí od výrobcu.

6.4. Ak je chybné plnenie podstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo:

a) na odstránenie chyby dodaním novej veci bez chýb alebo dodaním chýbajúcej veci;

b) na odstránenie chyby opravou veci;

c) na primeranú zľavu z kúpnej ceny;

d) na odstúpenie od zmluvy.

6.5. Kupujúci oznámi predávajúcemu, aké právo si zvolil pri oznámení chyby bez zbytočného odkladu. Vybranú voľbu nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho.

6.6. Práva z chybného plnenia uplatňuje kupujúci u predávajúceho na adrese FROGMAN s.r.o. – ID 24480H, P.O.BOX 901, Detašované pracovisko - Sihot', 911 01 Trenčín, SK (Balík musí byť zaslaný IBA prostredníctvom Slovenskej pošty) alebo VIVANTIS a.s., reklamačné oddelenie, Školní náměstí 14, 537 01 Chrudim, Česká republika.

6.7. Vo chvíli, keď obdrží predávajúci od kupujúceho chybný tovar, uplatňuje sa jeho právo z chybného plnenia.

6.8. Mimosúdne vybavovanie sťažností spotrebiteľov zaisťuje predávajúci prostredníctvom elektronickej adresy zakaznickservis@vivantis.sk. Prípadne prostredníctvom korešpondenčnej adresy VIVANTIS a.s., Školní nám. 14, 537 01 Chrudim, Česká republika.

6.9. Na vybraný tovar predávaný s dlhšou zárukou než 24 mesiacov je zaisťovaná (za odplatu) po uplynutí lehoty 24 mesiacov tzv. predĺžená záruka. V prípade vady tovaru po lehote 24

mesiacov bude taký tovar prijatý do servisu a bude opravený, alebo vymenený za iný kus s rovnakými alebo lepšími parametrami. Ak ani jedno z týchto riešení nebude možné, bude vystavený dobropis. Predávajúci sa zaväzuje takýto servis ukončiť v lehote 40 dní od prijatia tovaru – po uplynutí tejto lehoty má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. Práva z vadného plnenia poskytnuté výrobcom zariadenia nie sú týmto dotknuté.

6.10. Náklady spojené s dorúčením chybného tovaru hradí zákazník. Pri uznaní chybného tovaru, náklady hradí predávajúci.

6.11. Predávajúci je povinný posúdiť/vybaviť chybný tovar do 30 dní od doručenia chybného tovaru zákazníkovi na určenú adresu.

7. ZÁKAZNÍCKE RECENZIE

7.1. V rámci realizovaného nákupu tovaru na webových stránkach skupiny Vivantis (www.vivantis.sk) môže byť zákazníkom zaslaná požiadavka na hodnotenie nákupu či produktu, formou zákazníckej recenzie. Zákaznícka recenzia je realizovaná vždy spoločnosťou Heureka.sk (viď podmienky [Ochrany osobných údajov zákazníkov](#)).

7.2. Recenzie sú zobrazované na portáli Heureka.sk alebo na webových stránkach skupiny Vivantis (www.vivantis.sk).

8. DARČEKOVÉ CERTIFIKÁTY

8.1. Darčkové certifikáty sú ceninami vydávanými predávajúcim a uplatňovanými len k nákupu u predávajúceho. Kód na certifikáte slúži k technickému spôsobu realizácie ceniny. V prípade nedokončenia nákupu či odstúpenia od zmluvy v 14 dňovej lehote predávajúci môže vygenerovať kupujúcemu náhradný kód. Prípadným vygenerovaním nového kódu nedochádza k zmene ceniny.

9. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

9.1. Ako predávajúci spracováva osobné údaje kupujúceho je popísané v sekcii [Ochrana osobných údajov zákazníkov](#). Kupujúci berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a že je povinný bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zmene vo svojich osobných údajoch. Kupujúci potvrdzuje, že poskytnuté osobné údaje sú presné.

Spoločnosť Vivantis a.s. (www.vivantis.sk) je registrovaná na slovenskom Puncovom úrade.

Tieto obchodné podmienky sú platné od 20. júla 2026.