

OBCHODNÉ A REKLAMAČNÉ PODMIENKY

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") sa vzťahujú na obchodné vzťahy medzi kupujúcim a spoločnosťou SMB Group s.r.o., so sídlom Bukovec 267, 044 20 Bukovec, IČO: 53660145 (ďalej len "prevádzkovateľ" alebo "predávajúci") uzatvorené prostredníctvom systému elektronického obchodného domu www.ketobox.sk (ďalej len "systém").

1.2 VOP upravujú práva a povinnosti účastníkov kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom serveru www.AdresaVashoObchodu.sk medzi predávajúcim a kupujúcim.

1.3 Práva a povinnosti účastníkov kúpnej zmluvy sa riadia právnou úpravou kúpnej zmluvy podľa ust. § 588 a nasl. v spojení s ust. § 612 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník.

1.4 Kupujúcim sa rozumie v systéme zaregistrovaná fyzická alebo právnická osoba, ktorá odoslala po vlastnej autorizácii elektronickú objednávku, spracovanú systémom obchodu.

1.5 Elektronickou objednávkou sa rozumie odoslaný elektronický formulár, obsahujúci informácie o kupujúcom, zoznam objednaného tovaru z ponuky elektronického obchodu a cenu tohto tovaru, spracovaný systémom obchodu alebo e-mail odoslaný na adresu predávajúceho.

2. Objednávka

2.1 Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých, registračným formulárom požadovaných údajov a náležitostí, vrátane telefonického kontaktu.

2.2 Všetky prijaté elektronické objednávky sú považované za návrh zmluvy a sú považované za záväzné.

2.3 Kúpna zmluva, na ktorej základe je realizovaný predaj tovaru predávajúcim kupujúcemu vzniká na základe záväzného potvrdenia objednávky v systéme. Predávajúcim e-mailom potvrdená objednávka (alebo jej časť) je považovaná za záväznú pre obe strany, ak nedôjde k porušeniu podmienok dohodnutých v čase potvrdenia a vtedy zároveň vzniká vzťah medzi zákazníkom a spoločnosťou SMB Group s.r.o.

2.4 Za podstatné podmienky sa považujú hlavne obsah objednávky (presná špecifikácia tovaru a jeho počet), cena za tovar a prepravu, spôsob doručenia, spôsob úhrady za tovar.

3. Predmet plnenia

3.1 Spoločnosť sa zaväzuje na základe uzavretej zmluvy prostredníctvom objednávky pripraviť a dodať jedlá klientovi po dobu trvania zmluvného vzťahu.

3.2 Klient sa zaväzuje pripravené jedlá v zmysle jeho objednávky prevziať a uhradiť dohodnutú čiastku v súlade so zmluvou.

4. Zmluvné povinnosti predávajúceho

4.1 Zaistiť prípravu objednaných jedál a ich distribúciu na dohodnuté miesto.

4.2 Pokiaľ si klient neprevezme objednané jedlo, KETOBOX nie je povinný ho nahradiť alebo finančne kompenzovať.

4.3 Vystaviť daňový doklad – faktúru zaslanej na e-mail klientovi pri potvrdení objednávky alebo pri prevzatí hotovosti od klienta kuriérom- pokladničný doklad.

4.4 Ochrániť osobné údaje klienta tak, aby nedošlo k ich zneužitiu.

4.5 Zabezpečiť doručenie jedál tak, aby nedošlo k poškodeniu obalu.

4.6 Riešiť prípadnú reklamáciu v súlade s reklamačným poriadkom.

5. Zmluvné povinnosti kupujúceho

5.1 Uhradiť dojednanú cenu za všetky objednané jedlá a dopravu v rámci programu KETOBOX vo výške a spôsobom stanoveným v objednávkovom formulári.

5.2 Prebrať si jedlá na dohodnutom mieste počas rozvozových hodín uvedených na stránke www.ketobox.sk.

5.3 Reklamovať jedlá v súlade s reklamačným poriadkom.

5.4 Zaistiť likvidáciu obalov na svoje náklady.

5.5 Vždy sa riadiť návodom na skladovanie a ohrev jedál, ktorý je dostupný na webovej stránke ketobox.sk.

5.6 Klient svojim súhlasom potvrdzuje, že prípadné alergie na potraviny a zdravotné problémy písomne oznámi KETOBOXU a pokiaľ tak neurobí, spoločnosť nenesie žiadne následky.

5.7 Klient svojim súhlasom potvrdzuje, že súhlasí s prebratím všetkých jedál v rámci objednaného programu v rovnakom čase, a že bude dodržiavať skladovacie opatrenia a odporúčenia pri ohrievaní jedál.

5.8 Zodpovednosť za škody na tovare prechádza na kupujúceho prevzatím objednaného tovaru.

6. Miesto dodania a prevzatia

6.1 Spoločnosť sa zaväzuje počas celej doby trvania zmluvy, dodávať jedlá na dopredu dohodnuté miesto počas rozvozových hodín uvedených na stránke www.ketobox.sk v sekcii dodacie podmienky a informácie.

6.2 KETOBOX sa doručuje len na adresy miest a obcí, ktoré sú uvedené na stránke www.ketobox.sk. V prípade, že si klient odošle objednávku do mesta alebo obce, ktorá nie je zaradená do rozvozovej zóny, dodávateľ má právo objednávku stornovať.

6.3 KETOBOX nenesie zodpovednosť za stratu jedál, v prípade, že jedlá nepreberie sám klient a výslovne trvá na odovzdaní jedál inej osobe.

7. Doba trvania zmluvného vzťahu

7.1 Zmluva vstupuje do platnosti dňom potvrdenia objednávky, zaslaním informačného emailu na e-mailovú adresu klienta. Zmluva je platná na dobu určitú, v súlade s dĺžkou potvrdenej objednávky - dĺžka trvania zvoleného balíčka.

7.2 V prípade zvláštnych okolností na strane ako predávajúceho, tak aj kupujúceho (choroba, dovolenka, karanténa, iné dôvody) je po oznámení skutočnosti balík predĺžený o dni, po ktoré sa KETOBOX nerozvážal klientovi.

8. Spôsob ukončenia zmluvy

8.1 Zmluva zaniká nasledujúcimi spôsobmi:

- uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá
- neuhradením požadovanej ceny kupujúcim v dobe splatnosti
- odstúpením klienta v súlade s reklamačným poriadkom. Klient je povinný odstúpenie od zmluvy oznámiť písomnou formou

9. Ochrana osobných údajov, súhlas klienta s poskytnutím osobných údajov

9.1 Spoločnosť sa zaväzuje spracovať osobné údaje klienta v súlade so záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, tiež za účelom riadneho plnenia záväzkov predávajúceho vyplývajúcich zo zmluvy a marketingovým účelom KETOBOX v oblasti zdravého životného štýlu a stravovania.

9.2 Spoločnosť SMB Group s.r.o. sa v plnej miere riadi zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v informačných systémoch. Naša spoločnosť rešpektuje Vaše súkromie. Aby sme Vám mohli ponúknuť hodnotné služby, potrebujeme však poznať niektoré vaše

osobné dáta. Tieto dáta chránime pred zneužitím a zaručujeme Vám, že nikdy neposkytneme tretiemu subjektu Vaše kontaktné informácie a údaje o vašich nákupoch.

9.3 Používaním tohto internetového obchodu súhlasíte so zhromažďovaním a používaním informácií o Vás a vašich nákupoch za vyššie stanovených podmienok. Registráciou zákazníka, žiadateľa o novinky (tzv. newsletter), účastníka ankety a ďalších iných foriem registrácie automaticky súhlasíte, že môžete byť informovaný o novinkách v našom internetovom obchode e-mailom alebo telefonicky. Ak si naďalej nebudete želať tieto informácie, máte možnosť kedykoľvek ich zasielanie ukončiť podľa postupu uvedeného v každej zasielanej správe.

9.4 Náš internetový obchod si vyhradzuje právo ustúpiť od záruky bezpečnosti v prípade napadnutia serveru neznámym páchatelom (heckerom). Iba v takom prípade neplatia vyššie uvedené pravidlá manipulácie s dátami.

10. Záverečné ustanovenia

10.1 Klient potvrdením že súhlasí so zmluvnými podmienkami v znení uvedenom na internetovej stránke www.ketobox.sk, výslovne prehlasuje, že bol pred uzavretím zmluvného vzťahu vopred zoznámený s obsahom zmluvy vrátane reklamačného poriadku v deň odoslania objednávky. K obsahu tejto zmluvy nemá žiadne výhrady. Potvrdením objednávky považuje všetky zmluvné podmienky za záväzné. Vzťahy medzi oboma stranami, ktoré nie sú upravené týmito Zmluvnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými súvisiacimi právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva je uzatvorená dobrovoľne, nebola uzatvorená pod nátlakom a za nápadne nepriaznivých podmienok.

Reklamačné podmienky

Klient môže reklamovať produkt KETOBOX za týchto podmienok:

- pokiaľ je jedlo zdravotne nevyhovujúce
- pokiaľ bude obal produktu KETOBOX poškodený v zmysle prasknutia, vyliatia, prederavenia obalu s jedlom
- pokiaľ nebude produkt KETOBOX doručený na určené miesto počas rozvozových hodín uvedených na stránke www.ketobox.sk.

Klient má v závislosti od charakteru nedostatku tovaru voči KETOBOXU nasledovné nároky:

1. V prípade nedostatku, ktorý možno odstrániť, má klient nárok na jeho bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Namiesto odstránenia môže klient požadovať výmenu tovaru alebo ak sa nedostatok týka len jednotlivej súčasti dodaného tovaru, výmenu

tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť nedostatku.

2. V prípade nedostatkov, ktoré nemožno odstrániť a ktoré nebránia konzumácii tovaru, má klient právo na primeranú zľavu z ceny takéhoto tovaru.
3. V prípade nedostatkov, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia konzumácii tovaru, má klient právo na náhradu tovaru
4. Spoločnosť upozorňuje, že klient má právo na náhradu konkrétneho reklamovaného tovaru, nie celého programu (balíčka)

KETOBOX v čase pracovných hodín (PO-PIA: 8:00 - 16:00) potvrdí klientovi uplatnenie reklamácie písomne alebo prostredníctvom správy elektronickej pošty. KETOBOX vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Za vybavenie reklamácie sa považuje:

- odovzdanie tovaru po odstránení nedostatku
- výmena tovaru
- vrátenie ceny hodnoty za reklamovaný tovar (nie za celý zvolený program - balíček)
- vyplatenie primeranej zľavy z ceny reklamovaného tovaru
- písomná výzva klientovi na prevzatie ním nárokovaného plnenia
- odôvodnené zamietnutie reklamácie. Predávajúci je povinný vydať klientovi písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní od jej uplatnenia

Spoločnosť zodpovedá za nedostatky, ktoré mal tovar v čase jeho odovzdania klientovi. Nedostatky tovaru je potrebné reklamovať v KETOBOXE najneskôr v deň dodania tovaru klientovi, inak práva zaniknú. Reklamáciu možno uskutočniť prostredníctvom telefonátu na prevádzku KETOBOXU, správy elektronickej pošty alebo písomne, s použitím kontaktných údajov uvedených na internetovej stránke www.ketobox.sk Pri reklamácii je klient povinný špecifikovať nedostatok dodaného tovaru a nároky, ktoré si z tohto dôvodu voči KETOBOXU uplatňuje, pričom KETOBOX je povinný klienta o jeho nárokoch poučiť

Pokiaľ sa klient z vlastnej vôle rozhodne predčasne ukončiť zmluvný vzťah, pričom sa ukončenie netýka reklamácie tovaru, spoločnosť si účtuje storno poplatok vo výške 20% z celkovej sumy objednávky. Klient má možnosť ukončiť zmluvný vzťah aj bez storno poplatku, pričom suma za neodobraný tovar sa mu presunie - táto skutočnosť aj s výškou presunutej sumy za zvyšné neodobraté balíčky a môže ju využiť na akýkoľvek ponúkaný tovar v priebehu 6 mesiacov. Podmienkou uplatnenia reklamácie a storna tovaru je predloženie dokladu o úhrade tovaru.