

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE SPOTREBITEĽOV

Prevádzkovateľ:

Obchodné meno: upforweb s.r.o.
Sídlo: Hlavná 46/83, 919 26 Zavar
IČO: 53 086 228
Práva forma: spoločnosť s ručením obmedzeným
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vl. č.: 46862/T
Zastúpený: Mgr. Tomáš Slouka

Emailová adresa: ahoj@tulaveknizky.sk
Telefónne číslo: +421907 371 480
Poštová adresa: Hlavná 46/83, 919 26 Zavar
Webová stránka: <https://tulaveknizky.sk>

Názov banky: Slovenská sporiteľňa
IBAN: SK1509000000005171283618

(ďalej len „Prevádzkovateľ“)

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj

Pekárska 23, 917 01 Trnava

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21

fax č. 033/321 25 23

Na základe potrieb definovaných všeobecnými obchodnými podmienkami sú špecifikované základné pojmy: Predávajúcim je spoločnosť upforweb s.r.o., ktorá prevádzkuje internetový obchod Túlavé knižky. Jeho predmetom je predaj tovaru prostredníctvom internetového kníhkupectva a je umiestnený na internetovej stránke www.tulaveknizky.sk. Zákazník je kupujúci, ktorý na základe kúpnej zmluvy vstupuje do zmluvného vzťahu s predávajúcim.

Zaregistrovanie zákazníka

V prípade, že sa rozhodnete zaregistrovať (vytvoriť si heslo do svojho účtu) a ste osoba staršia ako 16 rokov, získate:

- nakupovanie so zľavami
- informácie o stave vybavovania vašich objednávok
- prehľad všetkých doteraz kúpených titulov
- možnosť zúčastňovať sa súťaží organizovaných kníhkupectvom
- pravidelné informácie o novinkách a akciách
- možnosť využívať personalizované služby
- možnosť aktivovať si prémiový účet a služby.

Zákazníkom nášho internetového kníhkupectva môže byť každá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem nakupovať tovar na internetovej stránke www.tulaveknizky.sk. Zákazníkom podľa týchto všeobecných obchodných podmienok sa za určitých okolností rozumie aj tretia osoba, ktorú zákazník v záväznej objednávke určí ako osobu, ktorej má byť objednaný tovar odovzdaný (ďalej len „oprávnená osoba“). Uvedenie mena oprávnenej osoby v záväznej objednávke sa považuje za jej splnomocnenie na prevzatie objednaného tovaru.

Objednávanie tovaru a uzavretie zmluvy

Pre objednanie tovaru kliknite myšou na obrázok košíka s príslušným nápisom a titul bude vložený do nákupného košíka. Potom sa budete môcť rozhodnúť, či chcete nákup uzavrieť (vyplníte pripravené formuláre) alebo pokračovať v nakupovaní. Objednávka sa robí potvrdením funkcie označenej "Záväzne objednať a zaplatiť" s informáciou, že objednávka vyžaduje platbu za tovar. Bez zbytočného odkladu po spracovaní Vašej objednávky vám na vami zadanú emailovú adresu zašleme potvrdenie o prijatí objednávky (akceptácia objednávky), ktoré

obsahuje číslo objednávky, názov a špecifikáciu tovaru, údaj o cene tovaru, náklady doručenia (poštovné), akékoľvek iné náklady a poplatky, ak náklady a poplatky nemožno určiť vopred tak informácia o spôsobe ich určenia/výpočtu, spôsob platby, údaj o záväznej dodacej lehote tovaru, údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný, údaje o predávajúcom, dokumenty a formuláre predpokladané legislatívou, ďalšie informácie. Doručením potvrdzujúceho e-mailu o prijatí vašej objednávky dochádza k uzavretiu kúpnej zmluvy, resp. zmluvy o poskytovaní digitálneho obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak je predmetom objednávky e-kniha, pričom tento e-mail súčasne predstavuje potvrdenie o jej uzavretí. V prípade, že máte u nás vytvorené konto, vaša objednávka bude zároveň archivovaná v sekcii [Môj účet](#), do ktorej budete mať prístup len vy po prihlásení. Na e-mailovú adresu kupujúceho môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

Ceny

Všetky ceny tovaru a služieb uverejnené na v internetovom obchode sú uvádzané ako konečné, vrátane zodpovedajúcej DPH vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky (zvyčajne 10% pri knihách, 20% pri eknihách, audioknihách a pri ostatných produktoch - presnú sadzbu nájdete vždy na faktúre), nezahŕňa však cenu dodania tovaru a iné náklady a poplatky najmä tie, ktoré nemožno určiť vopred. Akékoľvek dodatočné zľavy, ktoré sú poskytované nad rámec zliav uvádzaných pri jednotlivých produktoch na našej internetovej stránke, individuálne zľavy pre zákazníka alebo zľavy poskytované na základe spolupráce nášho internetového obchodu s tretími stranami, nie sú vzájomne kombinovateľné, pokiaľ nie je uvedené inak.

Pred tým ako záväzne potvrdíte objednávku, budete mať k dispozícii na prezretie konečnú kúpnu cenu kupovaného tovaru vrátane DPH a iných príslušných daní a poplatkov. K cene bude uvedená aj cena prepravy a doručenia. V prípade, že cenu prepravy alebo iný poplatok či položku nebude možné v čase objednávky presne určiť, budete poučený o povinnosti takýto poplatok uhradiť a o spôsobe jeho určenia.

Dodacie lehoty

Nezáväzná informácia o dodaní je uvedená pri každom titule osobitne a znamená, do koľkých pracovných dní od uzavretia kúpnej zmluvy zvyčajne daný titul odosielame (odovzdávame balík prepravcovi/doručovateľovi). Jej dĺžka sa zvyčajne pohybuje od 24 hodín do 21 pracovných dní u slovenských a českých titulov. Záväzná dodacia lehota sa zobrazí v používateľskom rozhraní pred záväzným potvrdením objednávky a je najdlhšie 30 dní s výnimkou, ak by sme sa osobitne dohodli inak. Uvádzame tiež predpokladanú dodaciu dobu, ktorá zodpovedá našim predchádzajúcim skúsenostiam o skutočnom čase dodania podobného tovaru, ale nevieme ju garantovať. Ak je uvedené, že máme tovar na sklade, znamená to, že ho máme na centrálnom sklade v počte minimálne 1 kus a vieme vám ho vyexpedovať najneskôr nasledujúci pracovný deň po prijatí objednávky. V prípade objednávky viac ako 1 ks toho istého tovaru, pri ktorom máme uvedené, že je na sklade, negarantujeme okamžitú dostupnosť všetkých objednaných kusov. V prípade starších alebo ťažšie dostupných titulov sa môže táto doba predĺžiť, o čom vás

budeme informovať bezodkladne, ako budeme mať bližšie informácie k dostupnosti daného titulu (v niektorých prípadoch to môže byť až krátko po uplynutí pôvodne udávanej dodacej lehoty). Pri inojazyčných, najmä anglických tituloch môže byť dodacia lehota dlhšia (termín oznamujeme zákazníkovi individuálne - podľa údajov poskytnutých dovozcom, s ktorým spolupracujeme). Informácia o tom, že dodanie objednaného titulu alebo iného tovaru sa môže oneskoriť, bude viditeľne zobrazená na internetovej stránke ešte pred potvrdením objednávky.

Ako predávajúci sme povinní splniť Vašu objednávku a doručiť vám tovar v záväznej dodacej lehote uvedenej pri potvrdení objednávky. Ak objednaný tovar alebo časť tovarov z objednávky nie je možné dodať vo vyššie uvedenej lehote, budeme vás o tejto situácii informovať v čo možno najkratšom čase a oznámime vám predpokladaný termín dodania tovaru alebo navrhujeme dodanie náhradného tovaru. Ak sa nám tovar nepodarí zabezpečiť ani v dodatočnej lehote, máte právo od zmluvy odstúpiť. V prípade, že vás informujeme o tom, že tovar nebudeme schopní doručiť, môžete od zmluvy priamo odstúpiť. Rovnako môžete od zmluvy odstúpiť priamo, pred uplynutím dodatočnej lehoty na plnenie, pokiaľ včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo ak ste nás s touto skutočnosťou pred uzavretím zmluvy oboznámili. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti vám budú finančné prostriedky vrátené najneskôr do 14 dní od doručenia odstúpenia od zmluvy, a to prevodom na váš bankový účet, pokiaľ sa nedohodneme inak.

V ponuke máme takisto tituly, pri ktorých je dostupnosť ťažšia alebo neistá (zvyčajne je pri nich uvedené, že dodanie môže trvať aj viac ako 3 týždne) - v takýchto prípadoch sa môže stať, že titul nakoniec nebudeme vedieť dodať, aj keď je možné si ho objednať. Ak si objednáte titul, ktorý vydavateľ vypredal, prípadne z akýchkoľvek dôvodov stiahol z predaja a neinformoval nás, okamžite vás budeme informovať (telefonicky, e-mailom), stornujeme objednávku a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti vám budú finančné prostriedky vrátené bez zbytočného odkladu najneskôr však do 14 dní, a to prevodom na váš bankový účet, pokiaľ sa nedohodneme inak.

V prípade titulov, ktoré ešte neboli vydané (predpredaje), sú všetky uvádzané termíny iba orientačné a nezáväznú - objednaný titul vám pošleme okamžite ako nám ho vydavateľ dodá na sklad.

Objednávky vybavujeme priebežne každý pracovný deň.

Miesto a spôsob dodania tovaru

Záväzok dodať tovar je splnený odovzdaním tovaru zákazníkovi resp. oprávnenej osobe uvedenej v objednávke. Tovar je odovzdaný, keď zákazník alebo oprávnená osoba prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa objednané tovary v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, alebo ak sa tovar dodáva opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.

Tovar posielame Slovenskou poštou formou listu/balíka alebo listovej/balíkovej dobievky, prípadne kuriérom za príslušný príplatok. Doručenie tovaru Slovenskou poštou trvá bežne 1-3 pracovné dni, prípadne v prípade kuriérskej služby je to 1 pracovný deň. O tom, že vaša objednávka bola odovzdaná prepravcovi vás budeme informovať e-mailom. Ak vám tovar nebol doručený ani do 7 dní po našom e-maile, kontaktujte, prosím, svoju dodávacu poštu aj nás. Bližšie informácie o vašom balíku a možných dôvodoch nedoručenia vám po preverení následne poskytneme e-mailom. Pokiaľ máte u nás zriadené používateľské konto, môžete si aktuálny stav vybavovania Vašej objednávky kedykoľvek pozrieť aj v sekcii Môj účet.

Zákazník je povinný prevziať tovar v dohodnutom mieste a čase osobne, alebo zabezpečiť jeho prevzatie. Prevzatie tovaru zákazník písomne potvrdí v dodacom liste, ktorý je zároveň dokladom o zaplatení tovaru v prípade platby na dobievku. Účtovný doklad (faktúra), ktorý zároveň slúži ako záručný list, obdrží zákazník emailom (pokiaľ nie je dohodnuté inak).

Závazok dodať tovar sa považuje za splnený aj v prípade, ak zákazník neprevezme tovar v dohodnutom čase a na dohodnutom mieste, resp. odmietne tovar prevziať alebo iným konaním odporuje účelu kúpnej zmluvy.

Nezodpovedáme za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú nesprávne zadanou adresou prijímateľa. Vlastnícke právo k tovaru a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty veci prechádza na zákazníka okamihom dodania tovaru.

Pri prevzatí zásielky je zákazník oprávnený skontrolovať zásielku, či nebol poškodený obal zásielky (mechanické poškodenie spôsobené prepravou) a či je tovar bez väd. V prípade viditeľného poškodenia zásielky alebo tovaru je zákazník oprávnený zásielku neprevziať.

Spôsob platby

- dobievka
- elektronické bankovníctvo (platba online cez platobnú bránu Stripe)
- platba zálohovou faktúrou (iba obchodné spoločnosti a iné právnické osoby)
- platba na faktúru (iba pre školy a štátne inštitúcie)
- hotovosť

Faktúra - daňový doklad, ktorá zároveň slúži ako záručný list (ak nebolo dohodnuté inak), vám bude doručená emailom. Ak doklad chýba, prosíme informujte nás čo najskôr telefonicky na číslo uvedené v týchto podmienkach alebo na e-mailovú adresu ahoj@tulaveknizky.sk.

Poštovné a iné poplatky

K uvedeným cenám tovaru pripočítavame poštovné podľa spôsobu a adresy dodania. Kompletné podmienky poštovného si môžete [pozrieť tu](#).

Iné poplatky ani balné neúčtujeme. Výnimkou je darčekové balenie na želanie zákazníka, ktorého cenu sa dozviete pri vytváraní objednávky (štandardne 2,49 € /kus). Uvedené poplatky

platia pre odoslanie balíkov v rámci Slovenska. V prípade rozdelenia jednej objednávky na viac zásielok na základe vášho želania vám môže byť účtované poštovné za každú zásielku samostatne. Pozrite si podrobné [podmienky poštovného](#).

Záručná doba

Na všetok predávaný tovar je poskytovaná zákonom stanovená záručná doba 24 mesiacov, v prípade použitého tovaru a tovaru z bazáru 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom nasledujúcim po dni dodania tovaru zákazníkovi, ak nie je uvedené inak.

Túlavé knižky zodpovedajú zákazníkovi najmä za:

- dodržanie ceny, ktorá bola platná v čase odoslania objednávky zákazníkovi, ak došlo k akceptácii objednávky
- odoslanie tovaru bez väd (s výnimkou použitého tovaru a tovaru z bazáru)
- dodanie tovaru v množstve a kvalite podľa objednávky, za predpokladu, že došlo k jej akceptácii
- dodanie tovaru včas v záväznej dobe dodania
- vystavenie daňového dokladu (faktúra), ktorá bude doručená spolu s objednaným tovarom, respektíve bude dostupná na stiahnutie na internetovej stránke Túlavých knižiek v sekcii Môj účet..

Túlavé knižky nenesú zodpovednosť za:

- oneskorené doručenie tovaru zavinené nesprávne udanou adresou prijímateľa
- obsahovú náplň knihy, DVD a podobných produktov, oficiálne vydaných vydavateľom

Stornovanie objednávky

Ak si prajete zrušiť Vašu objednávku, ktorá ešte nebola vybavená, (teda tovar vám nebol dodaný) a odstúpiť tak od uzavretej zmluvy, čo najskôr nás, prosím, kontaktujte ([kontakty](#)) a uveďte číslo Vašej objednávky. Ak už bola Vaša objednávka zaplatená, peniaze vám vrátime bez zbytočného odkladu najneskôr však do 14 dní, a to prevodom na váš bankový účet, pokiaľ sa nedohodneme inak. Právo vrátiť zaplatenú cenu sa však nevzťahuje na nasledovné situácie:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- dodanie digitálneho obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom zákazníka a zákazník vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Zároveň si vyhradzuje právo stornovať Vašu objednávku a odstúpiť od kúpnej zmluvy na tovar, ak vám ho nebudeme schopní dodať z objektívnych dôvodov, napríklad z dôvodu

nedostupnosti (vypredania zásob alebo stiahnutia z ponuky) alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia nie sme schopní dodať tovar v dohodnutej lehote alebo cene, a/alebo zabezpečenie tovaru by nám spôsobilo neprimerané ťažkosti a neprimerané výdavky v pomere k hodnote objednaného tovaru, pokiaľ sa s Vami nedohodneme na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky vás budeme bezodkladne informovať telefonicky alebo e-mailom. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti vám budú finančné prostriedky vrátené bez zbytočného odkladu najneskôr však do 14 dní, a to prevodom na váš bankový účet, pokiaľ sa nedohodneme inak.

Odstúpenie od zmluvy

Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 19 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku v lehote 14 dní od prevzatia tovaru alebo odo dňa uzavretia zmluvy o digitálnom plnení (napr. e-knihy, software a pod.). V prípade, ak v rámci jednej objednávky bol tovar dodaný oddelene, lehota na odstúpenie plynie okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie. Ak zákazník odstúpi od zmluvy, ruší sa tým aj každá prípadná doplnková zmluva s ňou súvisiaca.

V súlade s ust. § 19 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. zákazník **nemôže odstúpiť od zmluvy**, predmetom ktorej je:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, napr. tovar textilného charakteru,
- dodanie zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovo-obrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak zákazník tento obal rozbalil,
- dodanie periodickej tlače okrem jej dodávania na základe zmluvy o predplatnom,
- dodanie digitálneho obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom zákazníka a zákazník vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Právo na odstúpenie od zmluvy ste povinný uplatniť písomnou formou v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (e-mail), pričom môžete použiť formulár dostupný na našej internetovej stránke. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak ste oznámenie o odstúpení od zmluvy odoslali najneskôr v posledný deň lehoty.

Odstúpením od zmluvy sa kúpna zmluva (resp. zmluva o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči) ruší od začiatku. Zákazník môže odstúpiť aj len vo vzťahu k

časti predmetu zmluvy (ak predmetom zmluvy resp. záväznej objednávky bolo dodanie niekoľkých titulov) a v takom prípade sa zmluva ruší len v tejto časti.

Zákazník je povinný najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu **Túlavé knižky, upforweb s.r.o. (Reklamácie), Hlavná 46/83, 919 26 Zavar**, odporúčame tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou, tovar nám, prosím, **neposielajte dobierkou**. Za účelom urýchlenia procesu do balíka priložte vyplnený formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý si viete stiahnuť na našej internetovej stránke. Lehota na vrátenie tovaru sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. **Náklady spojené s vrátením tovaru k nám na prevádzku znáša zákazník.**

Tovar nám, prosím, doručte kompletný, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný, inak **zákazník zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.**

Kúpnu cenu vám vrátime najneskôr do 14 dní, a to prevodom na váš bankový účet, pokiaľ sa nedohodneme inak.. V prípade vrátenia tovaru uhradeného zľavovou poukážkou, je suma tohto tovaru vrátená prostredníctvom novej zľavovej poukážky v hodnote vráteného tovaru. Kúpnu cenu však nie sme povinní vrátiť, dokým nám nie je doručený tovar alebo kým nám zákazník nepreukáže aspoň spätné zaslanie tovaru. Pri odstúpení od zmluvy vám budú rovnako refundované náklady dodania tovaru v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý vám ponúkame (t.j. bežné poštovné za doručenie zásielky Slovenskou poštou).V prípade neoprávneného odstúpenia od zmluvy vám bude tovar vrátený na Vaše náklady.

Reklamovanie tovaru

Záručná doba na tovar zakúpený v internetovom obchode Tulaveknizky.sk **je štandardne 24 mesiacov od dodania tovaru**, v prípade použitého tovaru a tovaru z bazáru 12 mesiacov.

Za použitý tovar a tovar z bazáru sa považuje tovar, ktorý je takto označený a predávaný v internetovom obchode Túlavých knižiek. Takýto tovar môže byť používaný, no je bez väd a poškodení, ktoré by bránili plnému užívaniu výrobku, ak pri ňom nie je uvedené inak.

Záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu. Reklamáciu ako uplatnenie vady tovaru vám však odporúčame oznámiť najneskôr do 2 mesiacov od ich zistenia. Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru vám však odporúčame oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky **e-mailom** na adresu ahoj@tulaveknizky.sk alebo **telefonicky** v pracovné dni na **+421 907 371 480**. Nekompletnosť skladačiek puzzle a hier je nutné oznámiť do 14 dní od ich prevzatia. Neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky alebo mechanického poškodenia výrobku totiž bude možné uznať, len ak preukázate, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia, keďže to predpokladá povaha tejto vady.

Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, vopred nás, prosím, kontaktujte ([kontakty](#)). Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) zašlite prosím na adresu **Túlavé knižky, upforweb s.r.o.**

(Reklamácie), Hlavná 46/83, 919 26 Zavar, odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. **Tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou.** Za účelom urýchlenia reklamačného procesu do balíka priložte vyplnený reklamačný protokol, ktorý si viete stiahnuť na našej internetovej stránke. O reklamácií vám vystavíme písomné potvrdenie. V potvrdení bude uvedená lehota, v ktorej reklamovanú vadu odstránime a ktorá nebude dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady s výnimkou, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý nemôžeme ovplyvniť.

Po obdržaní reklamovaného tovaru vás budeme bezodkladne kontaktovať e-mailom alebo telefonicky a dohodneme sa s vami na rýchlom vyriešení reklamácie.

Ak odmietneme zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia vám písomne oznámime. Ak znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukážete zodpovednosť za vadu, môžete vytknúť vadu opakovane a nemôžeme odmietnuť zodpovednosť za vadu.

Pri identifikácii a riešení vady reklamovaného tovaru postupujeme podľa zákonných ustanovení Občianskeho zákonníka (§ 624 a 625).

Odstránenie vady. Máte právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci – nemôžete si však zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil vám značné ťažkosti. Odstránenie vady môžeme odmietnuť, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností uvedené v predchádzajúcej vete.

Vec opravíme alebo vymeníme v primeranej lehote po tom, čo ste vytkli vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez toho, aby sme tým spôsobili závažné ťažkosti s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. V tomto prípade znášame aj náklady na prevzatie tovaru.

Opravenú vec alebo náhradnú vec vám vrátime na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým sme dodali vadnú vec, ak sa nedohodneme inak. Ak neprevezmete vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ste ju mali prevziať, môžeme vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, vopred vás o zamýšľanom predaji upovedomíme a poskytneme vám primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Bezodkladne po predaji vám vyplatíme výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré sme účelne vynaložili na jej úschovu a predaj, ak si uplatníte právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Vec môžeme na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré sme vynaložili na úschovu veci, a nákladov, ktoré by sme museli nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

Zľava alebo odstúpenie od zmluvy. V prípade reklamácie máte právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:

- sme vec neopravili ani nevymenili alebo sme tak spravili v rozpore s týmito podmienkami,
- sme odmietli vadu odstrániť, lebo sme odopreli prijatie poštovej zásielky s reklamáciou,
- vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- sme vyhlásili alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstránime v primeranej lehote alebo aby sme vám spôsobili závažné ťažkosti.

Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd. Od kúpnej zmluvy nie je možné odstúpiť, ak ste spolupodieľali na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, môžete od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môžete odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že budete mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

V prípade odstúpenia od zmluvy vám vrátime kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Kúpnu cenu vám vrátime alebo zľavu z kúpnej ceny vám vyplatíme rovnakým spôsobom, aký ste použili pri zaplatení kúpnej ceny, ak výslovne nesúhlasíte s iným spôsobom úhrady, pričom znášame všetky náklady spojené s úhradou.

Vady digitálneho plnenia. Zodpovedáme za akúkoľvek vadu, ktorú má digitálne plnenie v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania, ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení. Ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva nepretržite zodpovedáme za každú vadu digitálneho plnenia, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas tejto dohodnutej doby.

Za vadu spôsobenú nesprávnym prepojením alebo začlenením digitálneho plnenia s vaším hardvérom, softvérom a sieťovými pripojením zodpovedáme len, ak sme takúto integráciu vykonávali my alebo bola vykonaná na našu zodpovednosť, alebo ak ste ju vykonali nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na integráciu, ktorý sme vám poskytli. Rovnako nezodpovedáme za vady digitálneho plnenia, ak sú spôsobené výlučne nenainštalovaním aktualizácie, ak ste si ju nenainštalovali v primeranej lehote po jej dodaní a oboznámili sme vás s jej dostupnosťou a následkami jej nenainštalovania, a nesprávna inštalácia aktualizácie nebola spôsobená nedostatkami v návode na inštaláciu, ktorý sme vám poskytli.

O reklamácií vám vystavíme písomné potvrdenie. V potvrdení bude uvedená lehota, v ktorej sa s reklamovanú vadu odstránime a ktorá nebude dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady s výnimkou, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý nemôžeme ovplyvniť. Ak odmietneme zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia vám písomne oznámime.

Ak sa vyskytnú vady v digitálnom plnení, pristúpime k odstráneniu vady, poskytneme vám zľavu z kúpnej ceny, prípadne budete môcť od zmluvy odstúpiť. Vady odstraňujeme bezplatne v lehote primeranej okolnostiam individuálnej situácie a to tak, aby sme vám nespôsobili závažné ťažkosti. Odstránenie vady môžeme odmietnuť, ak by nám spôsobovalo neprimerane veľké náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by malo digitálne plnenie bez vady a na závažnosť vady.

V prípade reklamácie máte právo na primeranú zľavu z ceny, ak sa digitálne plnenie dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:

- odstránenie vady nie je možné alebo by nám spôsobilo neprimerané náklady
- sme vadu neodstránili,
- digitálne plnenie má rovnakú vadu napriek snahe vadu odstrániť,
- vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje právo na okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
- sme vyhlásili alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstránime v primeranej lehote alebo bez toho, aby sme vám spôsobili závažné ťažkosti.

Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty digitálneho plnenia a hodnoty, ktorú by digitálne plnenie malo, ak by bolo bez väd. Ak sa digitálne plnenie dodáva počas dohodnutej doby, máte právo na zľavu z ceny len za čas, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky.

Ak sa digitálne plnenie dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, nemôžete od zmluvy odstúpiť, ak je vada digitálneho plnenia zanedbateľná.

Zľavu z ceny alebo v prípade odstúpenia všetky platby prijaté na základe zmluvy vám vrátime do 14 dní od uplatnenia práva rovnakým spôsobom, aký ste použili pri zaplatení ceny, ak výslovne nesúhlasíte s iným spôsobom úhrady, pričom znášame všetky náklady spojené s úhradou.

Nie ste povinní platiť cenu za čas pred odstúpením od zmluvy, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky. Ak však bolo v zmluve dohodnuté dodávanie digitálneho plnenia nepretržite počas dohodnutej doby, vrátime vám len pomernú časť zaplatenej ceny za čas, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky, a časť ceny, ktorú ste zaplatili vopred za dodávanie digitálneho plnenia za čas po odstúpení od zmluvy.

Po odstúpení ste povinní zdržať sa užívania digitálneho plnenia a jeho poskytovania tretím osobám. Do 14 dní po oznámení spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy vás môžeme požiadať o vrátenie hmotného nosiča, na ktorom sme vám dodal digitálny obsah. Ste nám ho povinní vrátiť na naše náklady a bez zbytočného odkladu po doručení žiadosti.

Po odstúpení od zmluvy vám môže zamedziť v ďalšom užívaní digitálneho plnenia, najmä zamedziť prístup k digitálnemu plneniu alebo zrušiť užívateľský účet. Máte však právo požiadať nás o všetok obsah, ktorý ste nám poskytli alebo vytvorili pri užívaní digitálneho plnenia s výnimkou obsahu, ktorý nemožno využiť inak ako vo väzbe na digitálne plnenie, sa vzťahuje

výlučne na aktivity pri užívaní digitálneho plnenia, alebo sme ho zlúčil s iným obsahom, od ktorého ho nemožno oddeliť vôbec alebo bez vynaloženia neprimeraného úsilia. Obsah vám sprístupníme v primeranej lehote, bezplatne, v bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a bez toho, aby sme vám spôsobili závažné ťažkosti.

Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že nie ste spokojný s vybavením Vašej objednávky, dodaným tovarom alebo našimi službami, napíšte nám na ahoj@tulaveknizky.sk. Pokiaľ sme Vašu reklamáciu nevybavili k Vašej spokojnosti alebo ak sa domnievate, že sme mohli porušiť Vaše práva, môžete podľa zákona 391/2015 Z.z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s internetovým obchodom Túlavé knihy, upforweb s.r.o., so sídlom Hlavná 46/83, 919 26 Zavar je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Ako spotrebiteľ môžete na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku.

Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. alebo kliknutím na [túto internetovú stránku](#).

Osobné údaje, ich spracovávanie a ochrana

Bližšie informácie a presné podmienky o osobných údajoch, ich spracovávaní a ochrane nájdete v časti [Ochrana súkromia a osobných údajov](#).

Osobitný zľavový poriadok

Ak ste si u nás objednali tovar a vytvorili konto, vzniká Vám automatický nárok na zľavu z ďalšieho nákupu, a to v týchto prípadoch:

- zľava vo výške 2 € z ďalšieho nákupu vo výške najmenej 15€ k vašim narodeninám (ak ste nám dátum narodenia neposkytli, pošleme vám zľavovú poukážku vždy v dátume výročia vášho prvého nákupu)
- zľava vo výške 5 € z nákupu, ak ste uskutočnili nákupy v hodnote aspoň 100 € (táto zľava je súčasťou vernostného programu, kedy za každých 10 € nákupu získate 1 vernostný bod. Za 10 vernostných bodov je možné vygenerovať 5 € darčekovú/zľavovú poukážku, ktorú je následne možné použiť pri ďalšom nákupe)

Podmienky použitia darčekovej/zľavovej poukážky Túlavé knižky

- Darčekovú poukážku je možné jednorazovo použiť na nákup tovaru v internetovom kníhkupectve Túlavé knižky(<http://www.tulaveknizky.sk>) do dátumu uvedeného ako platnosť poukážky (Platí do).
- Kód uvedený na poukážke je potrebné zadať pri vytváraní objednávky do sekcie „Zľavový kupón“ do kolónky "Kód"
- Hodnota poukážky je uvedená na každej poukážke ako suma vrátane DPH
- Poukážka funguje ako zľava z celkovej sumy objednaného tovaru s DPH
- Minimálna suma objednávaného tovaru pre použitie poukážky je uvedená na poukážke ako hodnota nákupu od xx € (ak nie je uvedené inak; do tejto sumy sa nezapočítava poštovné)
- Ak je celková suma vyššia ako hodnota poukážky, zákazník doplatí iba zvyšok sumy
- Ak je celková suma nižšia ako hodnota poukážky, zvyšok hodnoty bez náhrady prepadáva (poukážku je možné použiť iba v jednej objednávke).
- Ak nie je uvedené inak, darčekovú poukážku je možné použiť iba na kúpu tovaru, nevzťahuje sa na služby, poštovné a iné poplatky
- V jednej objednávke je možné použiť maximálne jednu poukážku
- Poukážku nie je možné vymeniť za hotovosť
- V prípade vrátenia tovaru uhradeného poukážkou, je suma tohto tovaru vrátená prostredníctvom novej poukážky v hodnote vráteného tovaru
- Poukážka môže byť použitá na nákup knižného a neknižného sortimentu z ponuky Túlavých knižiek s výnimkou nákupu ďalších darčekových poukážok

Zľavovú poukážku a darčekovú poukážku nie je možné kombinovať pri jednom nákupe.

Newsletter a e-maily od nás

Pri registrácii resp. vytvorení objednávky si môžete vybrať, či chcete od nás dostávať pravidelné informácie o novinkách na knižnom trhu (priemerne raz týždenne). Možnosť zasielať newsletter si viete zvoliť aj individuálne na stránke zadaním svojej e-mailovej adresy, prípadne kliknutím na odkaz v rámci e-mailu, ktorý sme vám odoslali. Samozrejme, zo zasielania newsletterov sa môžete kedykoľvek odhlásiť. Na Vašu e-mailovú adresu vás budeme informovať aj o vybavovaní Vašej objednávky, dostupnosti a nedostupnosti titulov a taktiež Vám budeme zasielať zľavovú poukážku, v prípadoch, keď Vám v súlade s týmito obchodnými podmienkami vznikol nárok na zľavu. Všetkým zaregistrovaným zákazníkom môžeme nepravidelne (maximálne niekoľkokrát ročne) posilať dôležité informácie, ktoré súvisia s prevádzkou nášho internetového obchodu a využívaním používateľského konta. Ak vás e-maily od nás obťažujú, napíšte nám, prosím, e-mail na ahoj@tulaveknizky.sk.

Na akékoľvek ďalšie otázky, nejasnosti a pripomienky vám radi [odpovieme](#).

Záverečné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy uzavretej medzi spoločnosťou upforweb s.r.o. (Túlavé knižky) a jej zákazníkom, a sú pre obe strany záväzné. Právne vzťahy založené kúpnu zmluvou sa budú riadiť ustanoveniami kúpnej zmluvy (t.j. záväznou objednávkou a potvrdením objednávky, prípadne individuálne dohodnutými podmienkami), ustanoveniami týchto všeobecných obchodných podmienok a príslušnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 40/1964 Zb občiansky zákonník. Ustanovenia kúpnej zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami týchto všeobecných obchodných podmienok a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov. Otázky neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami ani kúpnu zmluvou sa spravujú ustanoveniami príslušných právnych predpisov.

Spoločnosť upforweb s.r.o. (Túlavé knižky) si vyhradzuje právo jednostranne meniť alebo dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky. Akékoľvek zmeny týchto všeobecných obchodných podmienok nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke www.tulaveknizky.sk. Právne vzťahy vyplývajúce z kúpnej zmluvy alebo inej zmluvy, ktorú sme s vami uzavreli, sa spravujú vždy všeobecnými obchodnými podmienkami účinnými v čase záväznej objednávky tovaru.

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 21.10.2024.

Prajeme vám príjemné nakupovanie v našom kníhkupectve!

Používanie materiálov zo stránky

© 2021 - 2024 upforweb s.r.o. (Túlavé knižky). Všetky práva vyhradené. Akékoľvek použitie obsahu - častí alebo celku, najmä rozmnožovanie a šírenie textov, obrázkov, fotografií či ukážok akýmkoľvek mechanickým alebo elektronickým spôsobom je bez písomného povolenia od upforweb s.r.o. (Túlavé knižky) zakázané.