

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) spoločnosti **nes group, s. r. o.**, so sídlom Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, IČO: 53 898 991, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č.: 153777/B (ďalej len „dodávateľ“) je úprava vzájomných práv a povinností dodávateľa a objednávateľa v súvislosti s poskytovaním služieb dodávateľa prostredníctvom internetovej stránky [www.mameradost.eu](http://www.mameradost.eu) (ďalej len „stránky dodávateľa“). Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy (objednávky).
2. Objednávateľ zadaním požadovaných registračných údajov na stránke dodávateľa prijíma tieto VOP a súhlasí s nimi, ako aj s Podmienkami spracovania osobných údajov a Podmienkami marketingovej kampane „Máme radosť“ (ďalej aj „Podmienky kampane“) zverejnenými na stránke dodávateľa.
3. Služby poskytované dodávateľom pozostávajú z výberu z balíčkov produktov značiek spadajúcich do koncernu Procter & Gamble (napríklad Oral-B, Gillette, Old Spice) a výživových doplnkov značky nesVITAMINS v hodnote 100 EUR vrátane príslušnej DPH (ďalej len „tovar“) a jeho doručenia objednávateľovi na ním uvedenú adresu (spolu ďalej aj „služby“). Hodnota tovaru je určená podľa odporúčaných predajných cien výrobcu.
4. Objednávateľom je fyzická osoba - spotrebiteľ, ktorá spĺňa Podmienky kampane a pri registrácii na stránke dodávateľa je uvedená ako „objednávateľ“ a ktorá zároveň predloží unikátny kód oprávňujúci objednávateľa na jednorazové objednanie služby; bez unikátneho kódu nie je možné sa na stránke dodávateľa zaregistrovať, ani si objednať služby.
5. Právne vzťahy medzi dodávateľom a objednávateľom, ktoré nie sú upravené v týchto VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „občiansky zákonník“) a zákona 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“).

### 2. PREDMET ZMLUVY

1. Služby budú dodávateľom poskytované bezodplatne vždy na základe objednávky objednávateľa, ktorú objednávateľ zadá spolu s unikátnym kódom (oprávňujúcim objednávateľa na jednorazové objednanie služby) na stránke dodávateľa tam umožneným spôsobom, ktorým zároveň potvrdí, že ide o „objednávku bez povinnosti platby“. Takto zadanú objednávku vždy dodávateľ potvrdí na základe preverenia dostupnosti požadovaných služieb resp. tovaru, a to vo forme emailu zaslaného objednávateľovi v pracovné dni spravidla do 72 hodín od doručenia objednávky. Momentom potvrdenia objednávky dodávateľom sa objednávka stáva pre zmluvné strany záväznou. Dodávateľ si vyhradzuje právo objednávku odmietnuť, a to najmä z dôvodu nedostupnosti príslušných služieb resp. tovaru, pričom v takom prípade vždy ponúkne objednávateľovi alternatívnu službu.

#### **nes group, s. r. o.**

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika  
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 153777/B  
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446  
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

2. Bezplatné poskytovanie služieb platí len pre doručovanie v rámci Slovenskej republiky. V prípade požiadavky objednávateľa na doručenie tovaru mimo Slovenskej republiky bude objednávateľ kontaktovaný dodávateľom.
3. Predmetom záväznej objednávky zadanej objednávateľom a potvrdenej dodávateľom je:
  - a. záväzok dodávateľa poskytnúť objednané služby v súlade s objednávkou (najmä dodanie vybraného typu tovaru v dojednanej lehote na miesto doručenia/poskytnutia) a
  - b. záväzok objednávateľa dodané služby prevziať.
4. Objedávateľ je pri registrácii ako aj pri objednávke povinný uviesť pravdivé a úplné údaje, inak je zmluva alebo objednávka neplatná.
5. Dodávateľ nezodpovedá za omeškanie dodávky a za škodu, ktorá bola spôsobená dôsledkom toho, že objednávateľ pri objednávaní nezadal všetky požadované údaje alebo vyplnil objednávkový formulár chybné. Dodávateľ tiež nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená objednávateľovi dôsledkom toho, že zabudol svoje prístupové heslo a/alebo sa prístupové jeho heslo dostalo do rúk nepovolanych osôb bez pričinenia dodávateľa.

### **3. DODACIE PODMIENKY**

1. Spôsob a termín dodania, ako aj dodacie podmienky, budú špecifikované vždy v záväznej objednávke. Dodávateľ bude spravidla poskytovať služby bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní od potvrdenia objednávky. Služby sa považujú za riadne a včas poskytnuté ich dodaním v dohodnutom termíne a kvalite v mieste dodania. Služby sa považujú za riadne a včas dodané a poskytnuté aj v prípade ak ich objednávateľ bezdôvodne odmietne prevziať.
2. Objedávateľ je povinný riadne a včas poskytnuté služby prevziať a ich prevzatie potvrdiť požadovaným spôsobom osobe zabezpečujúcej dodanie, doručenie služieb.
3. Ak je súčasťou služieb hnutelná vec, na objednávateľa prechádza nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo momentom jej dodania (teda momentom poskytnutia služby), čím sa považuje objednávka za vybavenú (resp. zmluva za splnenú a ukončenú); tým nie sú dotknuté práva a nároky, ktoré majú trvať aj po ukončení zmluvy.
4. Dodávateľ je povinný pri poskytnutí služieb postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou a dodržiavať platné právne predpisy.

### **4. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A REKLAMAČNÝ PORIADOK**

1. Zodpovednosť za vady sa spravuje ustanoveniami občianskeho zákonníka a týchto VOP. Na dodané služby a súvisiaci tovar (ďalej spolu pre účely tohto článku 7 VOP aj „plnenie“) sa vzťahuje štandardná zákonná záruka 24 mesiacov, prípadne podľa povahy tovaru záruka určená dátumom jeho expirácie stanovenej výrobcom, ktorá je vyznačená na príslušnom tovare. Táto záručná doba začína spravidla plynúť odo dňa prevzatia tovaru objednávateľom. Po doručení zásielky objednávateľovi je objednávateľ povinný si skontrolovať kompletnosť objednávky a prípadné rozdiely ihneď nahlásiť dodávateľovi do 48 hodín od prevzatia zásielky; v prípade neskorších reklamácií nekompletnosti objednávky bude objednávateľ povinný preukázať, že uvedené sa vyskytlo už v čase prevzatia dodávky.

#### **nes group, s. r. o.**

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika  
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 153777/B  
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446  
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

2. Záručný servis zabezpečuje priamo dodávateľ, pričom záruka sa nevzťahuje na vady (vlastnosti plnenia), na ktoré bol objednávateľ v čase uzatvárania zmluvy resp. príslušnej objednávky upozornený alebo o ktorých musel s prihliadnutím k okolnostiam pri uzatváraní zmluvy vedieť. Záruka sa ďalej nevzťahuje na mechanické poškodenie plnenia objednávateľom, používanie plnenia v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, nesprávne používanie a nesprávne ošetrovanie plnenia.
3. Ak objednávateľ zistí nedostatky na dodanom plnení počas záručnej doby, je oprávnený reklamovať dané plnenie u dodávateľa a to v sídle dodávateľa. Objednávateľ sa môže informovať aj telefonicky: +421 917 042 610 alebo e-mailom: info.mameradost@nesgroup.sk.
4. Pri uplatnení reklamácie objednávateľ plnenie riadne zabalí (aby bolo zabezpečené proti mechanickému poškodeniu pri preprave), v zásielke s reklamovaným plnením pre dodávateľa zároveň písomne špecifikuje reklamovanú vadu plnenia a uvedie svoje kontaktné údaje (prípadne prepošle potvrdenú objednávku alebo jej kópiu), pripojí doklad o zaplatení plnenia a zásielku doručí na adresu sídla dodávateľa.
5. V prípade ak sa objednávateľ a dodávateľ dohodnú a objednávateľ uhradí náklady s tým spojené, reklamované plnenie si vyzdvihne dodávateľ osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby na adrese uvedenej pre tento účel objednávateľom.
6. Dodávateľ vystaví po obdržaní zásielky s reklamovaným plnením potvrdenie, ktoré následne pošle objednávateľovi e-mailom na ním uvedenú adresu v objednávke alebo v sprievodnom liste.
7. O spôsobe vybavenia reklamácie na základe požiadavky objednávateľa rozhodne dodávateľ spravidla ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní od dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu plnenia, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má objednávateľ právo od zmluvy resp. príslušnej objednávky odstúpiť alebo má právo na výmenu plnenia za nové plnenie.
8. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia objednávateľa jedným z nasledujúcich spôsobov:
  - a. odstránením vady, alebo
  - b. výmenou vadného plnenia alebo jeho časti.
9. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má objednávateľ právo
  - a. na výmenu plnenia alebo
  - b. od zmluvy resp. objednávky odstúpiť.
10. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny plnenia. Tie isté práva prislúchajú objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však objednávateľ nemôže pre ich opätovné vyskytnutie po oprave alebo pre väčší počet väd plnenie riadne užívať.
11. O vybavení reklamácie bude objednávateľ informovaný bezprostredne po jej vybavení emailom, prípadne telefonicky. V prípade opravy alebo výmeny plnenia, bude toto plnenie zaslané objednávateľovi na náklady dodávateľa.
12. Ak objednávateľ reklamáciu plnenia uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia zmluvy (príslušnej objednávky), môže dodávateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže dodávateľ od objednávateľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie plnenia ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením plnenia.

**nes group, s. r. o.**

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika  
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 153777/B  
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446  
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

13. Ak objednávateľ reklamáciu plnenia uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia zmluvy (príslušnej objednávky) a dodávateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže objednávateľ zaslať plnenie na odborné posúdenie. Ak objednávateľ plnenie zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia plnenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša dodávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak objednávateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť dodávateľa za reklamovanú chybu plnenia, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia plnenia záručná doba neplynie. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
14. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu. Ak dodávateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s dodávateľom je Slovenská obchodná inšpekcia (Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, [www.soi.sk](http://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](http://www.mhsr.sk)); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
15. Spotrebiteľ môže 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/>

## 5. ODSTÚPENIE

1. Objednávateľ (spotrebiteľ) je oprávnený v súlade s ustanoveniami § 7 a nasl. zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť (aj formou emailu) od zmluvy, resp. príslušnej objednávky v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak si dodávateľ včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (s výnimkami ustanovenými v tomto zákone). Od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, môže dodávateľ odstúpiť aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. V takom prípade je objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla dodávateľa na vlastné náklady alebo ho odovzdať dodávateľovi alebo osobe poverenej dodávateľom na prevzatie tovaru. Táto lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
2. Objednávateľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je aj predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze alebo predaj 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.

### **nes group, s. r. o.**

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika  
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 153777/B  
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446  
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

## 6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Dodávateľ aj prostredníctvom týchto VOP jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred uzatvorením zmluvy, resp. odoslaním objednávky objednávateľa o predzmluvných informáciách v zmysle príslušných ustanovení § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, týkajúcich sa služieb, ako aj reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok, možnosti odstúpenia a zodpovednosti dodávateľa za vady a pod.
2. Dodávateľ je oprávnený tieto VOP kedykoľvek jednostranne zmeniť. O takejto zmene informuje objednávateľa v dostatočnom časovom predstihu, spravidla najmenej 30 dní pred účinnosťou zmeny VOP, a to prostredníctvom elektronickej správy zaslanej objednávateľovi alebo zverejnením zmeny VOP na stránke dodávateľa. Pokiaľ dodávateľ so zmenou VOP nebude súhlasiť, je povinný dodávateľovi oznámiť túto skutočnosť najneskôr do 15 dní od jej uverejnenia, pričom takýto nesúhlas so zmenou VOP bude mať za následok ukončenie zmluvy, pokiaľ sa strany nedohodnú inak. Márnym uplynutím lehoty na zaslanie nesúhlasu so zmenou VOP sa má za to, že so zmenou VOP dodávateľ súhlasí a zmenené VOP nadobudnú účinnosť dňom v nich uvedeným. Dňom nadobudnutia účinnosti zmeny VOP dochádza zároveň k zmene zmluvy, a to v súlade so zmenou VOP.
3. V prípade porušenia povinností dodávateľa v zmysle zmluvy, objednávky, týchto VOP, platných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo Európskych spoločenstiev je objednávateľ oprávnený uplatniť svoje práva voči dodávateľovi prostredníctvom príslušného súdu.
4. Orgán dozoru je:  
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 a právny odbor  
tel. č.: 02/ 58272 172, 02/58272 104 fax č.: 02/ 58272 170  
<https://www.soi.sk>  
<https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>
5. Kontaktné údaje dodávateľa - sídlo prevádzky dodávateľa: Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika tel.: +421 917 042 610, email: [info@nesgroup.sk](mailto:info@nesgroup.sk).
6. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 25.1.2024.

### **nes group, s. r. o.**

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika  
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 153777/B  
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446  
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

Príloha č. 3

k zákonu č. 102/2014 Z. z.

## VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

– Komu ..... [Predávajúci doplní svoje meno, priezvisko a adresu miesta podnikania, ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu, prípadne faxové číslo a e-mailovú adresu]:

– Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby\* : .....

– Dátum objednania/dátum prijatia\* .....

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe) .....

– Dátum .....

\* Nehodiace sa prečiarknite.

### **nes group, s. r. o.**

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika  
Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 153777/B  
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446  
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002