

ČI.I. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (v ďalšom texte len ako „VOP“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy uzatvorenej medzi **Manna OM s.r.o.**, IČO: 54554608, so sídlom: Tajovského 1759/7, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 43543/S ako dodávateľom tovaru (v ďalšom texte len ako "Predávajúci“) a kupujúcim. VOP sú záväzné pre všetkých účastníkov záväzkového vzťahu a vychádzajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike, najmä Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, a Zákona o ochrane spotrebiteľa. Tieto VOP sú verejne dostupné na internetovej stránke <https://www.mannaom.com/>.
2. Kupujúcim je fyzická alebo právnická osoba, ktorá zaslala predávajúcemu záväznú objednávku na dodanie tovaru s povinnosťou platby prostredníctvom e-mailu alebo webovej stránky predávajúceho, ktorá bola zo strany Predávajúceho potvrdená. Kupujúcim sa rozumie fyzická osoba, fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba. Pre účely zákona, najmä 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 v znení neskorších právnych predpisov sa fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, považuje za spotrebiteľa.
3. Zmluvné strany znamenajú predávajúceho a kupujúceho spoločne, Zmluvná strana znamená ktorúkoľvek zo zmluvných strán.
4. Tieto VOP v znení platnom v deň uzatvorenia zmluvy sú súčasťou uzatvorenej zmluvy. Zmluva je uzatvorená okamihom potvrdenia objednávky objednávateľa zo strany Predávajúceho. Objednávkový formulár dostupný na internetovej stránke <https://www.mannaom.com/> obsahuje znenie týchto VOP a jeho odoslaním objednávateľ potvrdzuje, že sa s obsahom týchto VOP oboznámil a akceptuje aplikovanie týchto VOP na zmluvný vzťah uzatvorený s Manna OM.
5. V prípade, že Predávajúci a Kupujúci uzatvoria zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od týchto VOP, budú mať ustanovenia zmluvy prednosť pred týmito VOP.
6. Orgán dozoru:
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj
Dolná 46
97401, Banská Bystrica 1
Tel.: 048/4124 969
e-mail: bb@soi.sk

ČI.II. Objednávka a zmluva

1. Objednávateľ uskutočňuje objednávku na objednávkovom formulári dostupnom na internetovej stránke <https://www.mannaom.com/>. Pred odoslaním objednávky s povinnosťou platby kupujúci vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP, ktorú skutočnosť potvrdzuje zaškrtnutím políčka. Objednávka sa jej odoslaním stáva pre kupujúceho záväznou, teda je návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy s predávajúcim.
2. Pre správne a riadne vybavenie objednávky je potrebné uviesť údaje o názve, špecifikácii a počte kusov objednaného tovaru, jednotkovej cene, identifikačné údaje o kupujúcom v závislosti od typu kupujúceho (fyzická osoba/fyzická osoba-podnikateľ/právnická osoba).

3. Za právnickú osobu je objednávku oprávnený urobiť štatutárny orgán alebo aj iní jej pracovníci alebo členovia, pokiaľ je to určené vo vnútorných predpisoch právnickej osoby alebo je to vzhľadom na ich pracovné zaradenie obvyklé. Ak tieto osoby prekročia svoje oprávnenie, vznikajú práva a povinnosti právnickej osobe len ak sa právny úkon týka predmetu činnosti právnickej osoby a ak ide o prekročenie, o ktorom predávajúci nemohol vedieť.
4. Potvrdením objednávky predávajúcim sa objednávka považuje za prijatú a medzi objednávatelom a predávajúcim sa uzatvára kúpna zmluva, ktorej predmetom je dodanie objednaného tovaru.
5. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho je elektronická správa predávajúceho odoslaná na e-mailovú adresu kupujúceho, ktorú kupujúci uviedol v jeho objednávke s informáciou, v akom rozsahu je akceptácia objednávky kupujúceho nesporná. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho dochádza k uzatvoreniu kúpnej zmluvy, ktorú je možné meniť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi kupujúcim a predávajúcim, ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak. Potvrdenie objednávky obsahuje informáciu o názve, špecifikácii a počte kusov tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, údaj o cene tovaru, údaj o celkovej sume, údaj o predpokladanej dodacej lehote tovaru, údaj o zvolenom mieste doručenia tovaru, údaj o dopravcovi, údaj o predávajúcom, prípadne iné potrebné údaje. Elektronická správa predávajúceho, ktorou sa objednávka kupujúceho nepotvrďuje, zamietala alebo odmieta, resp. inak zreteľne neakceptuje, je odmietnutie objednávky kupujúceho.
6. V prípade, ak predávajúci nie je schopný dodať objednaný tovar alebo jeho časť v lehote na dodanie objednaného tovaru ani pri vynaložení maximálneho úsilia najmä z dôvodov, že tovar sa nevyrába, nie je dostupný u výrobcu alebo na externom sklade dodávateľa, výrobca vykonal tak závažné zmeny, pre ktoré nie je možné realizovať objednávku, alebo z dôvodov vyššej moci, predávajúci si vyhradzuje právo odstúpiť od kúpnej zmluvy, alebo jej časti zaslaním e-mailovej správy kupujúcemu. Predávajúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy tiež v prípade, ak kupujúci v objednávke uviedol nepravdivé alebo zavádzajúce údaje, ktoré nie je možné overiť, napríklad nesprávny e-mail, telefonický kontakt alebo nesprávna resp. neexistujúca adresa kupujúceho. V prípade, ak kupujúci zaplatil už časť, alebo celú kúpnu cenu za objednaný tovar, predávajúci je povinný kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny vrátiť späť na bankový účet, z ktorého kúpnu cenu zaplatil, a to do 14 dní odo dňa pripísania peňažných prostriedkov na účet predávajúceho alebo odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy, keď smerodajný je deň, ktorý nastane skôr.
7. Predávajúci odstúpi od kúpnej zmluvy v celom rozsahu v prípade, ak kupujúci pri dojednaní spôsobu platby vopred, nepoukáže v lehote 10 kalendárnych dní, odo dňa odoslania predfaktúry finančné prostriedky na účet predávajúceho.
8. Odstúpenie od kúpnej zmluvy sa doručuje elektronicky na e-mailovú adresu zmluvnej strany.

ČI.III. Cena, zmluvná pokuta a platobné podmienky

1. Pre všetky poskytované služby platia vždy ceny platné v deň uzatvárania zmluvy.
2. Všetky ceny uvádzané pri tovare sú konečné vrátane príslušnej sadzby DPH v zmysle aktuálne platnej právnej úpravy a stanovené v mene EURO.
3. Predávajúci je viazaný cenou uvedenou v potvrdení objednávky.
4. Cena prepravy uvádzanej pri tovare v potvrdení objednávky predávajúcim je s uvedením príslušnej sadzby DPH v zmysle aktuálne platnej právnej úpravy a stanovená v mene EURO. Kupujúci je oboznámený o výške týchto poplatkov v procese vytvárania objednávky a zaslaním objednávky s nimi v plnom rozsahu súhlasí.
5. Predávajúci je platcom DPH.

6. Úhrada ceny za objednaný tovar sa uskutočňuje na základe predfaktúry, pokiaľ nie je medzi zmluvnými stranami dojednané inak a to s lehotou splatnosti 10 kalendárnych dní. Objednávateľ súhlasí s tým, aby predfaktúra bola zo strany predávajúceho doručená objednávateľovi elektronicky na e-mailovú adresu objednávateľa uvedenú v objednávkovom formulári. Platba sa považuje za uskutočnenú až po pripísaní príslušnej sumy na účet predávajúceho.
7. Kupujúci berie na vedomie a akceptuje, že je povinný uhradiť faktúru/ predfaktúru v lehote splatnosti na účet predávajúceho uvedený na faktúre / predfaktúre.
8. Ak nie je v kúpnej zmluve dojednané inak, bude tovar odoslaný doručovateľom Direct Parcel Distribution SK s.r.o. , so sídlom Technická 7 Bratislava 821 04 , IČO: 35 834 498 , zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, Vložka číslo: 26367/B (v ďalšom texte len ako „DPD“) , ktorá zabezpečuje prepravu tovaru kupujúcemu, až po pripísaní platby na účet predávajúceho. Platba na účet vopred sa realizuje na základe predfaktúry obsahujúcej platobné inštrukcie zobrazené v potvrdení objednávky predávajúcim a kupujúcemu budú zaslané mailom. Platba musí byť pripísaná na účet predávajúceho najneskôr 10 kalendárny deň od odoslania potvrdenia objednávky predávajúcim.
9. Tovar až do úplného zaplataenia kúpnej ceny zostáva majetkom predávajúceho. V prípade akýchkoľvek nezaplataených pohľadávok si môže predávajúci nárokovať vrátenie tovaru.
10. V prípade omeškania s akoukoľvek platbou má predávajúci nárok účtovať kupujúcemu zmluvnú pokutu za omeškanie 0,05% z neuhradenej sumy za každý aj začatý deň omeškania s úhradou platby a to popri a nad rámec nároku na náhradu škody a zákonného úroku z omeškania.
11. Kupujúci nie je oprávnený započítať si voči predávajúcemu akúkoľvek vzájomnú inak na započítanie spôsobilú pohľadávku okrem prípadu , ak ide o pohľadávku zo strany predávajúceho písomne uznanú alebo kupujúcemu priznanú právoplatným rozhodnutím súdu alebo iného príslušného orgánu .

Čl. IV. Dodacie podmienky

1. Predávajúci je povinný dodať kupujúcemu tovar najneskôr do 10 týždňov od potvrdenia objednávky predávajúcim kupujúcemu, ak medzi zmluvnými stranami nebola dojednaná kratšia lehota , nie však skôr ako do 3 dní odo dňa potvrdenia objednávky predávajúcim kupujúcemu.
2. Dodacia lehota, v ktorej je predávajúci povinný dodať tovar kupujúcemu, je uvedená v potvrdení objednávky predávajúcim pri každom tovare osobitne a znamená, do koľkých pracovných dní od uzavretia kúpnej zmluvy zvyčajne daný tovar predávajúci odosiela (odovzdáva prepravcovi) a je závislá od dostupnosti tovaru na sklade predávajúceho alebo u dodávateľov predávajúceho. Dodacia lehota má orientačný charakter. Dodanie tovaru, ktorý je dostupný na sklade predávajúceho sa obvykle dodáva v lehote 3-7 dní s prihliadnutím na spôsob zaplataenia kúpnej ceny a spôsob doručenia zvolený kupujúcim. Dodanie tovaru, ktorý je dostupný na sklade dodávateľa sa dodáva v lehote 7-21 dní s prihliadnutím na spôsob zaplataenia kúpnej ceny a spôsob doručenia zvolený kupujúcim. Dodanie tovaru špeciálne vyrábaného podľa špecifických požiadaviek kupujúceho , ktorý nie je dostupný na sklade dodávateľa a je potrebné ho vyrobiť sa dodáva v lehote 8-12 týždňov s prihliadnutím na spôsob zaplataenia kúpnej ceny a spôsob doručenia zvolený kupujúcim. Predávajúci nezodpovedá za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú nesprávne uvedenou adresou kupujúceho. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru jeho prevzatím v mieste doručenia za splnenia podmienky zaplataenia celej kúpnej ceny.
3. Ak sa v objednávke nachádza viacero tovarov a časť z nich nie je skladom, predávajúci o tejto skutočnosti informuje kupujúceho s možnosťou realizovania čiastočných dodávok.
4. Faktúra (daňový doklad) je zasielaná kupujúcemu s tovarom, alebo mailom na ním uvedenú adresu po expedovaní objednávky. Objednávateľ vyjadrením súhlasu s

týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami súhlasí so zaslaním faktúry elektronicky v zmysle § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade osobného odberu kupujúcim a úhrade v hotovosti za objednaný tovar, mu bude predávajúcim vystavený pokladničný blok z e-kasy.

5. Kupujúci je povinný prevziať tovar v dohodnutom mieste a čase osobne, alebo zabezpečiť jeho prevzatie. Prevzatie tovaru kupujúci písomne potvrdí svojím podpisom na prevzatí zásielky.
6. Závazok predávajúceho dodať tovar je splnený odovzdaním tovaru kupujúcemu resp. osobe určenej kupujúcim v mieste doručenia. Závazok predávajúceho dodať tovar sa považuje za splnený aj v prípade, ak kupujúci neprevezme tovar v dohodnutom čase a na dohodnutom mieste, resp. odmietne tovar prevziať. V prípade, ak si kupujúci tovar neprevezme, či už z dôvodu písomného odstúpenia od zmluvy alebo bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, predávajúci má právo od kupujúceho požadovať náhradu nákladov spojených s vrátením tovaru ako aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
7. V prípade, ak tovar nie je dodaný do 30 dní po uplynutí dňa dojednaného zmluvnými stranami ako deň doručenia, kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť ak predávajúci tovar nedodá ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá mu bola zo strany kupujúceho na tento účel poskytnutá.
8. Za miesto plnenia sa považuje miesto, do ktorého je tovar dodávaný/doručovaný podľa voľby kupujúceho vyjadrenej v objednávke, keď miestom dodania je miesto doručenia, ktorým je adresa označená kupujúcim, alebo adresa odberného miesta predávajúceho.

ČI. V.Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa

1. Kupujúci, ktorý má postavenie spotrebiteľa má na základe 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 (ďalej len ako „Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru.
2. Kupujúci, ktorý má postavenie spotrebiteľa je povinný v prípade využitia oprávnenia odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v súlade s §7 a nasl. Zákona postupovať tak, že písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručí najneskôr v posledný deň lehoty označenej v ods. 1. tohto článku VOP na kontaktnú adresu predávajúceho počas jeho prevádzkových hodín, alebo toto odstúpenie adresované predávajúcemu na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch podá na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty určenej v ods. 1. tohto článku VOP, prípadne takéto uplatnenie práva je možné realizovať aj e-mailom prostredníctvom formuláru s názvom [Odstúpenie od kúpnej zmluvy](#), ktorý tvorí prílohu týchto VOP a ktorý bol kupujúcemu doručený spolu s potvrdením objednávky predávajúceho a to vyplnením všetkých údajov s označením „*“ – hviezdička. Kupujúci, ktorý má postavenie spotrebiteľa je povinný po doručení odstúpenia od zmluvy predávajúcemu zaslať alebo osobne doručiť predmet zmluvy, od ktorej odstúpil spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Zákona). Kupujúci je oprávnený vyhotoviť si pre vlastnú potrebu kópiu faktúry, ktorú predávajúcemu zasiela. Kupujúci je v prípade potreby povinný preukázať predávajúcemu odoslanie zásielky, ktorej obsahom je predmet zmluvy, od ktorej kupujúci odstúpil a všetka dokumentácia, ktorá mu bola doručená predávajúcim. Kupujúci je oprávnený predmet zmluvy, od ktorej kupujúci odstúpil zaslať predávajúcemu doporučené a ako poistenú zásielku.
3. Kupujúci nie je oprávnený vrátený tovar zasielať na dobierku, v ktorom prípade zásielka nebude zo strany predávajúceho prevzatá.

4. Predávajúci vráti kupujúcemu, ktorý má postavenie spotrebiteľa, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak predávajúci nie je povinný platby vrátiť skôr, ako je mu tovar tvoriaci predmet zmluvy, od ktorej kupujúci odstúpil, doručený.
5. Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu.
6. Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom platby podľa odseku 4. tohto článku VOP rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
7. Kupujúci, ktorý má postavenie spotrebiteľa zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

ČI. VI. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Za zmluvné strany sa pokladá predávajúci a kupujúci.
2. Kupujúci je povinný:
 - a) prevziať objednaný tovar,
 - b) zaplatiť za prevzatý tovar dohodnutú cenu predávajúcemu,
 - c) prekontrolovať neporušenosť obalu zásielky, respektíve aj samotný tovar pri jeho preberaní.
3. Predávajúci je povinný:
 - a) dodať kupujúcemu tovar v požadovanej kvalite, množstve a v dohodnutej cene,
 - b) spolu s tovarom alebo dodatočne mailom zaslať kupujúcemu všetky dokumenty k tovaru, vrátane daňového dokladu za kúpu tovaru.

ČI. VII. Náhrada škody pri neprevzatí tovaru

1. Predávajúci je oprávnený na náhradu škody (podľa ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka) voči kupujúcemu v prípade, že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval resp. neodstúpil od zmluvy a zároveň od dopravcu neprevzal tento tovar, alebo po výzve predávajúceho si v prípade dojednanja osobného odberu tovar neprevzal v lehote určenej na odber. Týmto konaním kupujúci porušil svoju povinnosť uvedenú v čl. VI. bod 2. písm. a) VOP, podľa ktorého je kupujúci povinný prevziať objednaný tovar.
2. Pri určovaní výšky náhrady škody predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň má právo požadovať náhradu ušlého zisku.

ČI. VIII. ZÁRUČNÉ A REKLAMAČNÉ PODMIENKY

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je medzi zmluvnými stranami dojednaná dlhšia záručná doba a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto záručných a reklamačných podmienok. Ak si kupujúci objednal použitú vec a bol o tom kupujúci informovaný, záručná doba je 12 mesiacov. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom ale podnikateľom, záruka sa spravuje ustanoveniami Obchodného zákonníka, podľa ktorého sa postupuje aj pri vybavovaní reklamácií.
3. Ak kupujúci je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, na tovar sa poskytuje záruka v trvaní 12 mesiacov alebo 30 000 cyklov, ktorá udalosť nastane skôr.
4. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

5. Kupujúci je povinný pri preberaní tovaru skontrolovať, či je obal, alebo tovar nepoškodený (podľa pokynov pri preberaní tovaru) z dôvodu, že sa tovar pri preprave môže poškodiť. Kupujúci je povinný tovar rozbaľiť a prezrieť ho v prítomnosti dopravcu. Kupujúci potvrdí nepoškodenosť tovaru podpisom kuriérovi pri prevzatí tovaru.
6. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
7. Zodpovednosť predávajúceho za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
 - a) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - b) nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru podľa návodu,
 - d) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
 - f) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
8. Zo zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome.
9. Zodpovednosť predávajúceho za vady sa nevzťahuje na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Za vadu nie je možné považovať, ako vyplýva už z povahy veci doba jej minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby, ktorá môže byť obmedzená na kratší čas alebo počet cyklov. Doba minimálnej trvanlivosti, doba použiteľnosti, doba spotreby alebo obdobná doba je uvedená na tovare, ak takémuto označeniu tovar podlieha.
10. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu predávajúceho Manna OM s.r.o., Tajovského 1759/7, 974 01 Banská Bystrica, nie však na dobierku, v ktorom prípade nebude zásielka prevzatá, alebo je možné reklamovaný tovar doručiť osobne na kontaktnú adresu predávajúceho. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru. Kupujúci je oprávnený tovar zaslať doporučene, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a popis vady, alebo je možné priložiť vyplnený [Reklamačný formulár](#) spolu s dokladom o kúpe. Uplatnenie reklamácie je možné zaslať výhradne písomne (poštou, e mailom) alebo osobne.
11. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu, najneskôr však momentom, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatiu predmetu reklamácie. Ak nie je možné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď, predávajúci je povinný ho doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie predávajúci zašle kupujúcemu písomne.
12. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená platba celej kúpnej ceny za tovar, alebo má kupujúci právo na výmenu tovaru za nový.
13. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
 - a) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby táto vada bola bezodplatne, včas a riadne odstránená, pričom táto vada musí byť odstránená bez zbytočného odkladu,
 - b) kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti veci ak tým predávajúcemu nevzniknú

neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
c) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu používaniu veci, má kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy. Také isté právo má kupujúci aj v prípade odstrániteľnej vady, pre ktorej opätovné vyskytnutie sa po oprave alebo v prípade výskytu väčšieho počtu väd kupujúci nemôže vec riadne užívať,
d) ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

14. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru s odstránením vady, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. O výsledku reklamačného konania je kupujúci informovaný v zákonnej lehote. Kupujúci potvrdí osobné prevzatie vybavenia reklamácie. Dokladom o prevzatí vybavenia reklamácie je aj potvrdenie prepravného podniku v prípade, ak kupujúci osobne nepreberá vybavenie reklamácie.

ČI.IX.Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP sa vzťahujú na kúpnu zmluvu uzatvorenú v čase platnosti týchto VOP.
2. Pred odoslaním objednávky je kupujúci povinný oboznámiť sa s VOP, ktorú skutočnosť potvrdzuje zakliknutím príslušného políčka v procese vytvorenia objednávky tovaru.
3. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti kupujúcemu k nahliadnutiu, a sú zverejnené na internetovej stránke <https://www.mannaom.com/>.
4. Dokumentácia k ochrane osobných údajov je zverejnená na internetovej stránke <https://www.mannaom.com/> v sekcii [Ochrana osobných údajov](#).
5. V prípade, ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu sú zverejnené na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.
6. Vzťahy inak neupravené vo VOP sa riadia podľa príslušných ustanovení právneho poriadku Slovenskej republiky predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb, Zákona č. 250/2007 Z.z., Zákona č. 102/2014 Z.z., Zákona č. 122/2013 Z.z., Zákona č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.
7. V prípade dojednania podmienok zmluvy s kupujúcim odchylné od ustanovení týchto VOP, majú podmienky uvedené v zmluve prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.
8. Kontakt: Manna OM s.r.o., Tajovského 1759/7, 974 01 Banská Bystrica, Mail: ..info@mannaom.com...telefón: +421903 680 663
9. Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť 18.07.2022