

Obchodné podmienky

Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu regio toys.sk

1. Definície

Rozsah platnosti Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“)

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na objednávky, nákupy a elektronické zmluvy uskutočnené prostredníctvom webovej stránky **regio toys.sk**, ktorá je vo vlastníctve a prevádzke spoločnosti **REGIO Játékkereskedelmi Kft.**

Rozsah platnosti týchto VOP sa vzťahuje na všetky obchodné transakcie uskutočnené medzi spoločnosťou **REGIO Játékkereskedelmi Kft.** a spotrebiteľom (objednávateľom, kupujúcim) elektronickou formou na území **Európskej únie**.

Právne predpisy:

- **Zákon č. 198/2022 Z. z.** o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní digitálneho obsahu a digitálnej služby
- **Zákon 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
- **Zákon č. 250/2007 Z. z.** o ochrane spotrebiteľa
- **Zákon č. 22/2004 Z. z.** o elektronickom obchode
- **Občiansky zákonník (Zákon č. 40/1964 Z. z.)**
- **Zákon č. 452/2021 Z. z.** o digitálnych službách a digitálnom obsahu

Vyhlásenia:

Jazyk zmluvy: slovenský.

Pre túto zmluvu nie je k dispozícii žiadny etický kódex.

Zmluva uzatvorená na základe tohto dokumentu sa nepovažuje za písomnú zmluvu a nie je archivovaná.

Podnikateľ prijíma všeobecne používané a verejne dostupné technické opatrenia na ochranu údajov.

Hardvérové a softvérové systémy používané podnikateľom sú schopné bezpečne spolupracovať s digitálnym obsahom vznikajúcim v súvislosti s elektronickými obchodnými transakciami.

2. Údaje o podnikateľovi (poskytovateľovi služby):

Názov:	REGIO Játékkereskedelmi Kft.
Skrátený názov:	REGIO Kft.
Adresa:	1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Poštová adresa:	1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Číslo bankového účtu:	BE02 9140 8661 4140
DIČ:	HU-10431674-2-44

Štatistické číslo: 10431674-4649-113-01

ČO (číslo obchodného registra): Cg. 01-09-070999, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Ügyfélszolgálat, panaszkezelés:

Cím: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

E-mail: support@regiotoys.com

A szerverszolgáltató adatai:
RACKFOREST KFT.
<https://www.rackforest.com/>
1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.
Telefon: +36 70 881 4184
e-mail: info@rackforest.com

3. Všeobecné informácie

3.1. Internetový obchod je dostupný na adrese <https://regiotoys.sk/>

3.2. Zverejnenie tovaru/produktov na webovej stránke internetového obchodu sa považuje za ponuku zo strany podnikateľa.

3.3. Kupujúci zaslaním objednávky na ponuku zverejnenú podnikateľom na webovej stránke internetového obchodu prijíma ponuku podnikateľa. Kupujúci ako objednávateľ berie na vedomie, že jeho objednávka so sebou nesie povinnosť platby.

3.4. Moment uzatvorenia zmluvy podľa týchto VOP nastáva okamihom, keď sa objednávka kupujúceho, zaslaná v reakcii na ponuku podnikateľa podľa bodu 3.1., stane podnikateľovi prístupnou.

3.5. Podnikateľ je povinný bezodkladne elektronicky potvrdiť prijatie objednávky kupujúcemu. Ak toto potvrdenie nie je doručené v primeranej lehote, najneskôr však do 48 hodín od odoslania objednávky, kupujúci je oslobodený od akejkoľvek viazanosti alebo zmluvnej povinnosti.

3.6. Objednávka a jej potvrdenie sa považujú za doručené podnikateľovi alebo kupujúcemu, keď sa stanú pre neho prístupnými.

3.7. Na objednanie/nákup v internetovom obchode je možné, ale nie povinné, sa zaregistrovať. Na uzatvorenie zmluvy je podnikateľ povinný vyžiadať si identifikačné údaje podľa daňových a účtovných predpisov.

3.8. Na webovej stránke internetového obchodu môžu právne záväzné úkony vykonávať iba plnoleté fyzické osoby staršie ako 18 rokov s plnou spôsobilosťou na právne úkony, ako aj právnické osoby. Maloletá osoba, ktorá dovŕšila 14 rokov, môže právne konať iba so súhlasom svojho zákonného zástupcu, okrem bežných, každodenných úkonov menšieho významu alebo nakladania s vlastným zárobkom.

3.9. Všetky ceny sú uvedené v eurách vrátane DPH (brutto).

3.10. Na nákup bez predchádzajúcej registrácie sa primerane vzťahujú rovnaké pravidlá ako na nákup po registrácii.

3.11. Nie je k dispozícii žiadny etický kódex podľa zákona o zákaze nekalej obchodnej praktiky voči spotrebiteľom.

3.12. V prípade zavedenia akciovej ceny poskytovateľ úplne informuje používateľov o akcii a jej presnom trvaní, dodržiava zákonné predpisy o oznamovaní zníženia cien a uvádza predchádzajúcu cenu, ktorú podnik uplatňoval počas určeného obdobia pred znížením.

3.13. Ak sa napriek všetkej starostlivosti na webovej stránke objaví nesprávna cena – najmä zjavne chybná, napr. výrazne odlišná od bežne známej alebo odhadovanej ceny, alebo cena „0 €“ či „1 EUR“ spôsobená systémovou chybou – poskytovateľ nie je povinný potvrdiť tovar za chybnú cenu, ale môže ponúknuť potvrdenie za správnu cenu. Kupujúci môže po tejto informácii odstúpiť od svojho nákupného zámeru.

3.14. V prípade chybnej ceny existuje zjavný nepomer medzi skutočnou a uvedenou cenou tovaru, ktorý by si priemerný spotrebiteľ mal okamžite všimnúť. Podľa Občianskeho zákonníka (Zákon č. 40/1964 Z. z.) zmluva vzniká vzájomným a zhodným prejavom vôle oboch strán. Ak sa strany nedohodnú na podmienkach zmluvy, t. j. chýba vzájomný a zhodný prejav vôle, zmluva sa nepovažuje za platne uzatvorenú a z nej nevznikajú žiadne práva ani povinnosti.

4. Tovar ponúkaný v internetovom obchode

4.1. Tovar ponúkaný podnikateľom sú detské hračky, ktoré však môžu používať aj dospelé osoby. Hračky nevyžadujú špeciálne zaobchádzanie a ich prípadný stupeň nebezpečnosti je uvedený pri konkrétnom produkte.

4.2. Ku každému produktu je priložený návod na použitie.

Odporúčané skladovanie: na suchom mieste pri izbovej teplote.

4.3. Podnikateľ na stránkach produktov uvádza popisy obsahujúce základné vlastnosti tovaru, pričom kupujúci sa o presných vlastnostiach vybraného tovaru môže podrobne informovať v priloženom návode na použitie.

Podnikateľ k tovaru prikladá návod na použitie v súlade s platnými právnymi predpismi.

Ak by kupujúci návod omylom neobdržal spolu s tovarom, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť zákazníkemu servisu ešte pred použitím tovaru, pričom podnikateľ je povinný bezodkladne doručiť náhradný návod.

Podnikateľ nenesie zodpovednosť za škodu alebo náklady vzniknuté kupujúcemu v dôsledku toho, že si nesplnil povinnosť oznámiť chýbajúci návod.

5. Postup nákupu

5.1. Kupujúci si môže vybrať požadovaný tovar prehliadaním kategórií alebo pomocou vyhľadávacieho poľa na webovej stránke, do ktorého po zadaní názvu alebo kľúčového slova okamžite nájde hľadaný produkt.

5.2. Po kliknutí na tlačidlo „Do košíka“ sa vybraný produkt pridá do nákupného košíka.

5.3. Po ukončení výberu kupujúci kliknutím na tlačidlo „Objednať“ prejde na stránku potrebnú na dokončenie objednávky, kde môže upraviť obsah košíka, zvoliť spôsob dopravy a platby, a zadať alebo potvrdiť svoje údaje potrebné na nákup.

5.4. Kupujúci má možnosť opraviť chyby v zadaných údajoch pred odoslaním objednávky. Údaje poskytnuté pri registrácii môže kupujúci kedykoľvek po prihlásení zmeniť v sekcii „Profil“.

5.5. Obsah košíka možno kedykoľvek skontrolovať, upraviť alebo vymazať.

5.6. Proces objednávky sa končí kliknutím na tlačidlo „Odoslať objednávku“, kde má kupujúci možnosť skontrolovať údaje, prijať VOP (Všeobecné obchodné podmienky) a odoslať objednávku, alebo od nej odstúpiť. Odoslaním objednávky kupujúci prijíma ponuku podnikateľa týkajúcu sa tovaru zverejneného v internetovom obchode.

5.7. O prijatí objednávky bude kupujúci bezodkladne, najneskôr do 48 hodín od jej odoslania informovaný elektronicky. Potvrdenie obsahuje názov a popis objednaného tovaru, údaje o podnikateľovi, cenu tovaru a prípadné ďalšie poplatky.

Ak potvrdenie nie je doručené do 48 hodín, kupujúci je oslobodený od akejkoľvek viazanosti alebo zmluvnej povinnosti.

5.8. Na objednávkovom formulári sa nachádza aj pole „Poznámka“, ktoré nie je povinné. Kupujúci ho môže využiť na uvedenie svojich pripomienok alebo požiadaviek týkajúcich sa objednaného tovaru. Pripomienky, požiadavky alebo reklamácie môže kupujúci uplatniť aj prostredníctvom zákazníckeho servisu.

5.9. Objednávky sú spracovávané v poradí, v akom boli doručené. Môže sa stať, že napriek tomu, že systém zobrazuje produkt ako skladom, nebude odoslaný, ak je počas balenia zistené jeho poškodenie alebo vada. O tejto skutočnosti bude kupujúci informovaný.

5.10. Oprava chýb pri zadávaní údajov: Počas objednávkového procesu má kupujúci opakovane možnosť technicky opraviť nesprávne zadané údaje.

Je možné zmeniť množstvo objednaného tovaru aj po zobrazení obsahu košíka – v poli „Množstvo“ treba zadať správny počet kusov.

Ak chce kupujúci tovar z košíka vymazať, môže tak urobiť kliknutím na tlačidlo „X“.

Kupujúci má tiež možnosť upraviť údaje zadané pri registrácii.

6. Nákup po predchádzajúcej registrácii

6.1. V tomto prípade sa objednávka začína registráciou používateľa.

6.2. Internetový obchod/podnik nenesie zodpovednosť za chyby, oneskorenia pri dodávke alebo iné problémy, ktoré vzniknú v dôsledku nesprávne alebo nepresne zadaných údajov kupujúcim.

Podnik ďalej nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú v dôsledku toho, že kupujúci zabudol, zadal nesprávne alebo sprístupnil svoje prihlasovacie údaje (používateľské meno, heslo) neoprávneným osobám, ak sa tak stalo z dôvodov, ktoré nie sú spôsobené podnikateľom.

6.3. Zverejnenie tovaru na webovej stránke internetového obchodu sa považuje za ponuku zo strany podnikateľa. Kupujúci odoslaním objednávky na túto ponuku prijíma ponuku podnikateľa. Kupujúci ako objednávateľ si je vedomý, že odoslanie objednávky je spojené s povinnosťou platby.

6.4. Moment uzatvorenia zmluvy: Zmluva vzniká v okamihu, keď sa objednávka kupujúceho – zaslaná ako reakcia na ponuku podnikateľa podľa bodu 6.3 – stane podnikateľovi prístupnou.

6.5. Podnikateľ je povinný bezodkladne elektronicky potvrdiť prijatie objednávky kupujúcemu.

Ak potvrdenie nie je doručené v primeranej lehote, najneskôr však do 48 hodín od odoslania objednávky, kupujúci je oslobodený od akejkoľvek viazanosti alebo zmluvnej povinnosti.

6.6. Objedávka a jej potvrdenie sa považujú za doručené podnikateľovi alebo kupujúcemu v okamihu, keď sa stanú prístupnými.

6.7. Podnikateľ nenesie zodpovednosť v prípade, že potvrdenie objednávky nebolo doručené kupujúcemu z dôvodu, že:

- zadal nesprávnu e-mailovú adresu,
- jeho e-mailová schránka je plná,
- alebo z iných dôvodov (chyba, preklep, omyl) na strane kupujúceho.

6.8. Ak objednaný tovar nie je dostupný v čase objednávky alebo ho nie je možné zabezpečiť do 7 dní, podnik si vyhradzuje právo neprijať objednávku.

V takom prípade zmluva nevznikne a kupujúci o tom bude informovaný.

Všetky predtým uhradené platby podnikateľ bezodkladne vráti.

7. Platba a plnenie zmluvy

7.1. Podnikateľ uvádza všetky ceny v eurách (EUR), pričom ceny zahŕňajú DPH aj náklady na balenie.

Kupujúci je pred odoslaním objednávky informovaný o nákladoch na doručenie, ktoré prijatím objednávky zároveň schvaľuje.

7.2. Počas procesu objednávky si kupujúci môže zvoliť spôsob platby a doručenia z ponúkaných možností:

- a) doručenie kuriérom s platbou pri prevzatí (dobierka),
- b) doručenie kuriérom s platbou vopred online platobnou kartou,
- c) doručenie kuriérom s platbou vopred prostredníctvom Apple Pay alebo Google Pay.

Online platby kartou sú realizované prostredníctvom systému Barion. Údaje o platobnej karte nie sú sprístupnené predajcovi.

Službu poskytuje Barion Payment Zrt., inštitúcia pod dohľadom Maďarskej národnej banky, číslo licencie: H-EN-I-1064/2013.

- d) doručenie kuriérom s platbou vopred bankovým prevodom na účet predajcu.

7.3. Dostupné spôsoby platby:

- bankový prevod vopred,
- dobierka (platba kuriérovi pri doručení).

Pri výbere platby na dobierku sa účtuje poplatok 1,5 EUR.

Pri platbe bankovým prevodom je kupujúci povinný v poznámke k platbe uviesť svoje meno a identifikátor potvrdenia objednávky.

7.5. Náklady na doručenie kuriérom sú nasledovné:

(sem sa vloží tabuľka alebo konkrétne sadzby podľa dopravcu – napr. GLS, Packeta, Slovenská pošta, atď.)

Kuriérskou službou GLS:

Suma nákupu	Veľkosť balíka	Výška prepravného poplatku
0 – 34 EUR	Nie nadrozmerná zásielka	4,99 EUR
Nad 34 EUR	Nie nadrozmerná zásielka	ZDARMA
Od 0 EUR	Nadrozmerná zásielka	20 EUR

V prípade nadrozmerného tovaru (ak balenie váži viac ako 40 kg alebo obvod balenia presahuje 300 cm – 2x výška + 2x šírka + 1x dĺžka) je poplatok za dopravu 20 EUR.

Informáciu o tom, či je tovar nadrozmerný, vždy uvádzame na stránke produktu.

V prípade doručenia na výdajné miesto Packeta:

Suma nákupu	Cena za doručenie
0 – 34 EUR	3,99 EUR
Nad 34 EUR	ZDARMA

V prípade nadrozmerného tovaru nie je možné využiť doručenie do výdajného miesta Packeta.

Kedže naši kuriéri doručujú zásielky medzi 08:00 a 17:00 hod., prosíme Zákazníkov, aby ako dodaciu adresu uviedli miesto, kde budú počas dňa zastihnuteľní – napríklad pracovisko – a aby poskytli meno príjemcu a telefónne číslo.

Do poľa Poznámka môžete uviesť všetky informácie, ktoré môžu byť pre doručenie dôležité (napr. „Zásielku prevezme sused XY“, „Dodacia adresa je moje pracovisko, 4. poschodie, miestnosť č. 520“, „Zásielku môže prevziať aj kolegyňa na recepcii, nechaj(a) som u nej peniaze“).

Ak kuriér príjemcu na uvedenej adrese nezastihne, zašle informáciu o neúspešnom doručení na e-mailovú adresu uvedenú pri objednávke.

Systém internetového obchodu je plne automatizovaný: údaje, ktoré Zákazník zadá do príslušných polí pri objednávke, sa automaticky bez kontroly prenášajú na zásielku. Preto žiadame, aby venoval pozornosť presnosti zadaných údajov o doručení!

To platí aj pre meno príjemcu: ak je Zákazník objednávateľom, ale na uvedenej adrese nie je na schránke alebo dverách jeho meno, nech uvedie aj meno, ktoré je na mieste doručenia uvedené.

7.6. Predpokladaný termín dodania:

Spoločnosť zabezpečí doručenie objednaného tovaru, ktorý má na sklade, v čo najkratšom čase podľa dostupných kapacít zmluvných kuriérskych spoločností.

7.7. Faktúra:

Zákazník dostane faktúru podľa rozhodnutia spoločnosti buď v elektronickej podobe, alebo v papierovej forme. Ak bola vystavená elektronická faktúra a Zákazník si želá papierovú, musí o to požiadať spoločnosť. Elektronickú faktúru je možné otvoriť napríklad pomocou bezplatného programu Adobe Reader.

7.8. Pri využití akejkoľvek formy doručenia kuriérskou spoločnosťou bude Zákazník informovaný o okolnostiach doručenia. V prípade otázok alebo zmien ohľadom zásielky sa Zákazník obracia výlučne na Spoločnosť (nie na kuriéra).

8. Záruka

Pojem „záruka“, používaný v bežnom jazyku, nie je právnou kategóriou.

Podrobné pravidlá o nárokoch z vadného plnenia, zodpovednosti za vady a záruke nájdete v časti 14. tohto Obchodného poriadku – Informácie o zodpovednosti za vady, záruke za výrobok a záruke (reklamačná politika).

Vyhlásenie výrobcu o záväzkoch v prípade vadného plnenia, ktoré môže byť označené ako záručný list, je priložené k zásielke.

Ak výrobca poskytne pre spotrebný tovar výhodnejšie záručné podmienky, než stanovuje záväzné právne predpisy o povinnej záruke, práva zo záruky prechádzajú na spotrebiteľa v okamihu splnenia zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom.

9. Výhrada vlastníckeho práva

Spoločnosť si ponecháva vlastnícke právo k objednanému tovaru až do úplného zaplatenia jeho kúpnej ceny. Akékoľvek neoprávnené nakladanie s nezaplateným tovarom môže mať za následok trestné konanie.

10. Vyhlásenie o autorských právach

Prevádzkovateľ webovej stránky a osoby, ktoré sa podieľali na vytvorení jej obsahu, si vyhradzuje autorské práva podľa zákona č. 185/2015 Z. z. – Autorský zákon.

Všetok obsah zverejnený na webovej stránke <https://regiotoys.sk/>

— najmä informácie, opisy, články, obrázky, grafické prvky stránky a iné individuálne a originálne riešenia — predstavuje autorské dielo (ďalej len „dielo“) a je chránený autorským právom podľa uvedeného zákona.

Ak nie je uvedené inak, autori diel neudelujú súhlas na ich rozmnožovanie, spracovanie, šírenie, sprístupňovanie verejnosti ani iné formy použitia bez nášho predchádzajúceho písomného súhlasu.

Akékoľvek neoprávnené použitie obsahu stránky (napr. článkov, opisov, obrázkov) podlieha poplatku/kompenzácií vo výške 260 EUR.

Toto obmedzenie sa nevzťahuje na prípady voľného použitia, ktoré sú povolené výlučne v rozsahu a za podmienok stanovených zákonom.

11. Práva spotrebiteľa, vybavovanie sťažností a alternatívne riešenie sporov (ADR)

11.1. Definície

11.1.1. **Spotrebiteľ** – fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojho povolania, podnikania alebo povolania (Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa; Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov).

11.1.2. **Podnikateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá koná v rámci svojho povolania, podnikania alebo povolania (Zákon č. 102/2014 Z. z.).

11.1.3. **Výrobca** – hospodársky subjekt, ktorý výrobok vyrába, obnovuje alebo označuje svojím rozlišovacím znakom; v niektorých prípadoch aj splnomocnený zástupca, dovozca alebo – ak výrobcu nemožno určiť – distribútor (Zákon č. 250/2007 Z. z.; Zákon č. 56/2018 Z. z. o bezpečnosti výrobkov).

11.1.4. **Distribútor** – osoba, ktorá uvádza výrobok na trh pre spotrebiteľa (Zákon č. 250/2007 Z. z.; Zákon č. 198/2022 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní digitálneho obsahu a digitálnej služby).

11.1.5. **Výrobok** – každá hnutelná vec, vrátane vody, plynu, elektriny v balení alebo v určitej kapacite, ako aj tovar obsahujúci digitálne prvky (Zákon č. 198/2022 Z. z.).

11.1.6. **Služba** – digitálny obsah alebo digitálna služba poskytovaná spotrebiteľovi (Zákon č. 452/2021 Z. z. o digitálnych službách a digitálnom obsahu).

11.1.7. **Predajná cena / jednotková cena** – celková cena, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť; cena prepočítaná na stanovenú mernú jednotku (Zákon č. 250/2007 Z. z.; Nariadenie vlády SR č. 77/2008 Z. z.).

11.1.8. **Obchodná komunikácia** – pojem podľa pravidiel o nekalých obchodných praktikách voči spotrebiteľom (Zákon č. 250/2007 Z. z.).

11.2. Povinnosť uvádzať cenu

11.2.1. Spotrebiteľ musí byť jednoznačne, viditeľne a čitateľne informovaný o predajnej a jednotkovej cene, ako aj o cene služby. Uvedená cena musí obsahovať všetky povinné poplatky, najmä DPH (Zákon č. 250/2007 Z. z.; Nariadenie vlády SR č. 77/2008 Z. z.).

11.2.2. Ceny sa na území Slovenska uvádzajú v eurách (EUR); medzinárodný symbol „EUR“ je prípustný.

11.2.3. Pri zverejňovaní zliav je obchodník povinný dodržiavať osobitné pravidlá pre oznamovanie zníženia cien (Zákon č. 250/2007 Z. z.; Smernica (EÚ) 2019/2161).

11.2.4. Ak obchodná komunikácia obsahuje predajnú cenu, musí – ak je to relevantné – uvádzať aj jednotkovú cenu.

11.3. Povinnosť balenia

11.3.1. Tovar musí byť zabalený tak, aby obal chránil jeho kvalitu, nezhoršoval množstvo ani vlastnosti a uľahčoval prepravu (Zákon č. 250/2007 Z. z.; Zákon č. 529/2010 Z. z. o obaloch).

11.3.2. Odvetvové právne predpisy môžu ustanoviť ďalšie požiadavky.

11.3.3. Povinnosť balenia nesie predovšetkým výrobca; ak to nie je možné, túto povinnosť preberá distribútor.

11.3.4. Podnikateľ musí byť schopný preukázať, že splnil všetky povinnosti súvisiace s balením.

11.4. Vybavovanie sťažností

11.4.1. Podnikateľ je povinný zreteľne uviesť svoje sídlo, kontaktné údaje pre vybavovanie sťažností (poštová adresa, e-mail, telefón) a spôsob vybavovania sťažností (Zákon č. 250/2007 Z. z.; Zákon č. 102/2014 Z. z.).

11.4.2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť ústne alebo písomne. Ústnu sťažnosť je potrebné vybaviť ihneď, ak je to možné; v ostatných prípadoch musí podnikateľ poskytnúť písomnú odpoveď do 30 dní.

11.4.3. Sťažnosti prijaté telefonicky alebo online musia mať jedinečné identifikačné číslo, o ktorom je spotrebiteľ informovaný.

11.4.4. Záznam o sťažnosti obsahuje: údaje spotrebiteľa, miesto, čas a spôsob podania, popis sťažnosti a príloh, stanovisko podniku, identifikáciu zamestnanca a číslo prípadu.

11.4.5. V prípade zamietnutia sťažnosti podnikateľ poskytne odôvodnenie a informuje spotrebiteľa o možnostiach riešenia sporu prostredníctvom SOI alebo ADR, ako aj o možnosti súdneho konania (Zákon č. 391/2015 Z. z.).

11.4.6. Reklamácie a záruka: spotrebiteľ musí preukázať uzavretie zmluvy (napr. faktúrou). Oprava alebo výmena musí byť bezplatná a vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní od oznámenia vady.

11.4.7. Na účely preskúmania opravy alebo výmeny sa tovar preberá na základe potvrdenia o prevzatí, ktoré obsahuje údaje spotrebiteľa, identifikáciu výrobku, dátum prevzatia a predpokladaný dátum vrátenia (Zákon č. 54/2018 Z. z. o záruke na spotrebiteľské výrobky; Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa).

11.5. Alternatívne riešenie sporov (ADR/SAL)

11.5.1. V prípade spotrebiteľského sporu má spotrebiteľ právo využiť postup alternatívneho riešenia sporov (ADR) podľa Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Cieľom ADR je mimosúdne, rýchle, efektívne a nákladovo úsporné riešenie sporov.

11.5.2. Spotrebiteľ sa môže obrátiť na orgány ADR uznané Slovenskou obchodnou inšpekciou (SOI); v niektorých odvetviach pôsobia špecializované centrá (napr. Finančný arbiter SR v oblasti bankovníctva). Príslušnosť a postup upravujú vlastné pravidlá príslušného ADR subjektu.

11.5.3. Úradným jazykom ADR konania je slovenský jazyk; účastníci sa môžu nechať zastupovať splnomocneným zástupcom.

11.5.4. Podmienkou začatia ADR konania je, aby sa spotrebiteľ predtým pokúsil vyriešiť spor priamo s podnikateľom. Návrh možno podať písomne alebo na trvanlivom nosiči údajov.

11.5.5. Podnikateľ má povinnosť spolupracovať v ADR konaní a zabezpečiť účasť osoby oprávnenej uzavrieť dohodu.

11.5.6. Ak sa nedosiahne dohoda, ADR subjekt môže podľa svojho vnútorného poriadku vydať odporúčanie alebo – ak to umožňuje zákon a vyhlásenie podnikateľa – záväzné rozhodnutie. Rozhodnutie ADR nemá vplyv na právo spotrebiteľa uplatniť svoj nárok na súde.

11.6. Európska online platforma na riešenie sporov (ODR)

Európska online platforma na riešenie spotrebiteľských sporov (ODR), prevádzkovaná Európskou komisiou, bola zrušená dňa 20. júla 2025.

V dôsledku toho môžu spotrebiteľia na území Slovenska riešiť svoje spory prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov (ADR) podľa Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Spotrebiteľ má právo podať svoju sťažnosť alebo spor orgánom ADR uznaným v rámci Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI).

Ďalšie informácie o právach spotrebiteľov a možnostiach mimosúdneho riešenia sporov sú dostupné na oficiálnych informačných portáloch Európskej komisie a Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI).

12. Právo na odstúpenie od zmluvy

12.1. Zákazník / kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu najneskôr do 14 kalendárnych dní, v prípadoch, keď sa tovar alebo služba nezaraduje medzi výnimky z práva na odstúpenie podľa Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov (§ 7–9).

V prípade zmluvy o poskytovaní služby má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní aj vtedy, ak sa plnenie už začalo.

12.2. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 kalendárnych dňoch odo dňa:

keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba (ktorá nie je dopravcom) prevzala tovar,

pri objednávke viacerých druhov tovaru – odo dňa, keď bol prevzatý posledný tovar,

pri dodávke tovaru pozostávajúceho z viacerých častí alebo kusov – odo dňa, keď bol prevzatý posledný kus alebo časť, pri pravidelnej dodávke tovaru – odo dňa, keď bol prevzatý prvý tovar.

Spotrebiteľ môže svoje právo na odstúpenie uplatniť už medzi dňom uzavretia zmluvy a dňom prevzatia tovaru.

12.3. Ak chce spotrebiteľ uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, musí svoje jednoznačné vyhlásenie o odstúpení doručiť (osobne, poštou alebo e-mailom) na adresu:

REGIO Játékkereskedelmi Kft.

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

E-mail: support@regiotoys.com

Spotrebiteľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v Prílohe č. 1 k Zákonu č. 102/2014 Z. z., avšak môže svoje odstúpenie uplatniť aj neformálnym spôsobom.

V prípade uplatnenia práva na odstúpenie je spotrebiteľ povinný zaslať tovar späť najneskôr do 14 dní odo dňa odoslania oznámenia o odstúpení na vyššie uvedenú adresu.

Priame náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.

12.4. Právo na odstúpenie od zmluvy sa považuje za uplatnené včas, ak spotrebiteľ odoslal oznámenie o odstúpení pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

13. Účinky odstúpenia od zmluvy

13.1. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, predávajúci mu bezodkladne, najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa prijatia oznámenia o odstúpení vráti všetky platby, ktoré od spotrebiteľa prijal, vrátane nákladov na doručenie tovaru, s výnimkou dodatočných nákladov vzniknutých v dôsledku toho, že spotrebiteľ si zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

13.2. Predávajúci uskutoční vrátenie platieb rovnakým spôsobom platby, aký spotrebiteľ použil pri pôvodnej transakcii, pokiaľ sa spotrebiteľ výslovne nedohodol na inom spôsobe vrátenia; spotrebiteľa v súvislosti s týmto vrátením nezaťažujú žiadne dodatočné náklady.

13.3. V prípade odstúpenia od zmluvy je spotrebiteľ povinný vrátiť tovar predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy, a to na adresu:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

Lehota sa považuje za dodržanú, ak spotrebiteľ odošle tovar pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

Keďže predávajúci prevádzkuje aj kamennú predajňu, spotrebiteľ môže tovar vrátiť osobne priamo v predajni pri uplatnení svojho práva na odstúpenie od zmluvy.

13.4. Priame náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ, okrem prípadu uvedeného v predchádzajúcom odseku, keď tovar odovzdáva osobne v predajni.

13.5. Predávajúci môže zadržať vrátenie platby až do momentu, kým mu nebude doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže, že tovar odoslal – podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

13.6. Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku nakladania s tovarom iným spôsobom, než je potrebné na oboznámenie sa s jeho povahou, vlastnosťami a funkčnosťou.

13.7. Spotrebiteľ nemá právo odstúpiť od zmluvy v týchto prípadoch:

- pri zmluve o poskytovaní služieb po úplnom splnení služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa a ten bol informovaný, že po splnení služby stráca právo na odstúpenie,
- pri tovare alebo službe, ktorých cena závisí od výkyvov na finančnom trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- pri tovare vyrábanom na mieru alebo podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa,
- pri rýchlo sa kaziacom tovare alebo tovare, ktorý má krátku životnosť,
- pri tovare v uzavretom obale, ktorý nie je vhodné z hygienických alebo zdravotných dôvodov vrátiť po otvorení,
- pri tovare, ktorý sa po doručení neoddeliteľne zmiešal s iným tovarom,
- pri zmluve, kde predávajúci navštívil spotrebiteľa na jeho výslovnú žiadosť za účelom naliehavých opráv alebo údržby,
- pri predaji zvukových alebo obrazových nahrávok alebo počítačového softvéru v zapečatenom obale, ak bol obal po doručení otvorený,
- pri novinách, periodikách alebo časopisoch, s výnimkou predplatného zmlúv,
- pri digitálnom obsahu nedodanom na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa, ktorý bol poučený, že týmto súhlasom stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

13.8. Ak spotrebiteľ odstupuje písomne, postačuje, ak oznámenie odošle do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

13.9. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru len v prípade, že s ním nakladal nad rámec potrebného testovania jeho vlastností a funkčnosti.

13.10. Spotrebiteľ môže s akoukoľvek ďalšou sťažnosťou kontaktovať predávajúceho prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v týchto podmienkach.

13.11. Právo na odstúpenie od zmluvy patrí iba spotrebiteľom v zmysle Zákona č. 102/2014 Z. z. a Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

13.12. Právo na odstúpenie neprislúcha podnikateľovi, teda osobe, ktorá koná v rámci svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, povolania alebo remesla.

14. Informácie o zodpovednosti za vady tovaru, záruke a právach spotrebiteľa

(Vypracované na základe ustanovení Zákona č. 452/2021 Z. z., Zákona č. 102/2014 Z. z. a Zákona č. 250/2007 Z. z.)

1. Zodpovednosť za vady

Spotrebiteľ má právo uplatniť si zodpovednosť za vady tovaru, ak bol tovar odovzdaný s vadou alebo nezodpovedá vlastnostiam dohodnutým v zmluve.

Spotrebiteľ si môže podľa vlastného výberu uplatniť opravu alebo výmenu tovaru, pokiaľ to nie je nemožné alebo by to predávajúcemu spôsobilo neprimerané dodatočné náklady.

Ak oprava alebo výmena nie je možná, spotrebiteľ má právo na primerané zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy.

Právo zo zodpovednosti za vady možno uplatniť do **2 rokov** od prevzatia tovaru.

V prípade použitého tovaru sa môže predávajúci so spotrebiteľom dohodnúť na kratšej lehote, najmenej však 1 rok.

Ak sa vada vyskytne do 12 mesiacov od prevzatia tovaru, predpokladá sa, že vada existovala už pri prevzatí, pokiaľ sa nepreukáže opak.

Po uplynutí **12 mesiacov** nesie dôkazné bremeno spotrebiteľ.

2. Zodpovednosť výrobcu

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na výrobcu alebo distribútora, ak je výrobok vadný.

Výrobok je vadný, ak nezodpovedá požiadavkám platným pri jeho uvedení na trh alebo nemá vlastnosti, ktoré výrobca uviedol.

Spotrebiteľ si v rámci zodpovednosti výrobcu môže uplatniť len opravu alebo výmenu výrobku.

Toto právo možno uplatniť do 2 rokov od uvedenia výrobku na trh.

Výrobca sa môže zodpovednosti zbaviť, ak preukáže, že:

- výrobok **neuviedol na trh v rámci podnikateľskej činnosti**,
- vada **nebola v čase uvedenia na trh zistiteľná** podľa stavu vedy a techniky,
- alebo vada **vznikla v dôsledku povinného právneho predpisu**.

3. Záruka

Na Slovensku sa na nové spotrebné výrobky vzťahuje povinná zákonná záruka podľa Zákona č. 452/2021 Z. z. a Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Základná záručná doba je 24 mesiacov od prevzatia tovaru.

Niektoré kategórie výrobkov (napr. domáce spotrebiče) môžu mať predĺženú záručnú dobu na základe osobitných nariadení vlády alebo vyhlášok ministerstiev.

Počas záručnej doby má spotrebiteľ právo prednostne požadovať opravu tovaru.

Ak oprava nie je možná alebo predávajúci nevykoná opravu v primeranej lehote, spotrebiteľ má právo na výmenu výrobku alebo primerané zníženie ceny.

Uplatnenie práv zo záruky nie je podmienené originálnym obalom výrobku.

Na uplatnenie záruky je však potrebné predložiť doklad o kúpe (faktúru alebo pokladničný doklad).

Upozornenie: Spotrebiteľ nemôže súčasne uplatniť zodpovednosť za vady, zodpovednosť výrobcu a záruku z toho istého dôvodu vady.

Má však právo zvoliť si právny režim, ktorý je pre neho výhodnejší.

15. Záverečné a ostatné ustanovenia

15.1. Ak sa niektoré ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok (VOP) ukážu ako neplatné alebo nevykonateľné, platnosť ostatných ustanovení tým nie je dotknutá.

Na miesta neplatných ustanovení sa primerane použijú príslušné zákonné predpisy Slovenskej republiky.

Budapest, 1. júl 2026

[Všeobecné obchodné podmienky vo formáte PDF – KLIKNITE SEM](#)

[Informácie o ochrane osobných údajov \(zásady spracovania údajov\) – KLIKNITE SEM](#)

[Formulár na odstúpenie od zmluvy vo formáte DOCX – KLIKNITE SEM](#)