

## Úplné znenie všeobecných obchodných podmienok International Masters Publishers

### **Úvodné ustanovenie**

Spoločnosť International Masters Publishers, d.o.o., so sídlom v Záhrebe, 10000 Savska 64, Chorvátsko, zaregistrovaná pod registračným číslom OIB 92891946057, IČO/MB 1711156, (ďalej len predávajúci) je členom medzinárodnej skupiny International Masters Publishers (ďalej len IMP) a vydáva encyklopedické produkty IMP, ktoré predáva konečným spotrebiteľom v Slovenskej republike (ďalej len kupujúci).

V týchto všeobecných obchodných podmienkach sú stanovené podmienky, za ktorých predávajúci predáva tovar príjemcom reklamných materiálov spoločnosti International Masters Publishers, používateľom internetových stránok [www.imponline.sk](http://www.imponline.sk) či produktových stránok IMP, ktorí si prostredníctvom uvedených internetových stránok u predávajúceho objednávajú tovar a odoslaním objednávky potvrdzujú svoj súhlas s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, alebo zákazníkom osloveným aktívnym telemarketingom, na základe ktorého prebehne objednanie tovaru zo strany zákazníka.

Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všetkých kúpnych zmlúv a v reklamných materiáloch ako súčasť objednávacieho kupónu a v plnom znení sú k dispozícii na internetových stránkach [www.imponline.sk](http://www.imponline.sk) alebo na vyžiadanie na adrese zákazníckeho servisu: International Masters Publishers, s.r.o., Odborárska 3, 832 05 Bratislava, telefón 02/44 63 80 01.

### **Objednávanie tovaru a uzatvorenie kúpnej zmluvy**

#### *Objednávacie kupón*

Na objednanie požadovaného tovaru je nutné riadne vyplniť objednávacie kupón podľa pokynov v reklamnom materiáli a následne ho odoslať na adresu uvedenú v reklamnom materiáli. Súčasťou objednávacieho kupónu je aj súhlas so spracovaním osobných údajov kupujúceho a ich poskytnutím tretím osobám. Kupujúci odoslaním vyplneného kupónu udeľuje predávajúcemu v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov súhlas so spracovaním svojich osobných údajov uvedených v objednávke, s ich poskytnutím tretím osobám (ibaže vyjadrí svoj nesúhlas) ako aj so všetkými ďalšími skutočnosťami uvedenými v reklamnom materiáli.

Doručením objednávacieho kupónu predávajúcemu dochádza medzi predávajúcim a kupujúcim k uzatvoreniu kúpnej zmluvy.

#### *Objednávacia SMS*

Na objednanie požadovaného tovaru je nutné riadne napísať objednávaciú SMS podľa pokynov v reklamnom materiáli a tú následne odoslať. Odoslaním objednávacej SMS správy kupujúci udeľuje predávajúcemu v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov súhlas so spracovaním svojich osobných údajov uvedených v objednávke, s ich poskytnutím tretím osobám ako aj so všetkými ďalšími skutočnosťami uvedenými v reklamnom materiáli. Kupujúci neplatí navyše žiadnu zvýšenú cenu za odoslanie textovej SMS správy, ale cenu zodpovedajúcu tarife jeho mobilného operátora. Objednávacie SMS číslo slúži len na účely zasielania SMS objednávok. Kupujúcemu bude odoslaná potvrdzujúca SMS o prijatí objednávky.

Doručením objednávacej SMS predávajúcemu dochádza medzi predávajúcim a kupujúcim k uzatvoreniu kúpnej zmluvy.

#### *Objednávka prostredníctvom webovej stránky [www.imponline.sk](http://www.imponline.sk)*

Na objednanie požadovaného tovaru je nutné riadne vyplniť objednávaci kupón podľa pokynov na produktových stránkach, ktoré kupujúci nájde na [www.imponline.sk](http://www.imponline.sk), a ten následne potvrdiť. Súčasťou objednávacieho formulára je aj súhlas so spracovaním osobných údajov kupujúceho a ich poskytnutím tretím osobám. Odoslaním formulára so zaškrtnutým súhlasom kupujúci udeľuje predávajúcemu v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov súhlas so spracovaním svojich osobných údajov uvedených v objednávke, s ich poskytnutím tretím osobám ako aj so všetkými ďalšími skutočnosťami uvedenými na webovej stránke.

Doručením objednávky predávajúcemu dochádza medzi predávajúcim a kupujúcim k uzatvoreniu kúpnej zmluvy.

#### *Aktívny telemarketing*

Na základe aktívnej komunikácie s operátorom, ktorý kupujúcemu ponúkne tovar na zakúpenie, si kupujúci môže objednať ponúkaný tovar. Na základe aktívnej komunikácie s operátorom kupujúci uvedie potrebné údaje, bez ktorých nie je možné objednávku kupujúceho zrealizovať. Objednávka je realizovaná len za predpokladu, že kupujúci toto pri rozhovore výslovne potvrdí. Telefonické hovory sú po upozornení kupujúceho nahrávané s tým, že kupujúci pokračovaním v hovore vyslovuje súhlas so spracovaním poskytnutých osobných údajov podľa súhlasu uvedeného v rámci telefonického hovoru a v súlade so zákonom 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

Objednávkou tovaru, ktorú kupujúci realizuje prostredníctvom telemarketingu, je medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená kúpna zmluva.

Predávajúci archívuje kúpne zmluvy (objednávku a prípadné jej potvrdenie zo strany predávajúceho) v elektronickej a/alebo papierovej podobe po dobu 5 rokov.

### **Ochrana osobných údajov**

Spoločnosť International Masters Publishers, d.o.o., so sídlom v Záhrebe, ako vydavateľ zbierok a predávajúci zaručuje, že bude nakladať s osobnými údajmi kupujúceho v súlade s platným zákonom o ochrane osobných údajov v Slovenskej republike.

Pri vyplňovaní objednávacieho kupónu v reklamnom materiáli, objednávacej SMS, objednávacieho kupónu na webovej stránke alebo objednaním tovaru prostredníctvom telemarketingu je kupujúci požiadany predávajúcim o poskytnutie svojich osobných údajov a udelenie súhlasu so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov. Kupujúci zaslaním objednávky súhlas predávajúcemu udeľuje.

Poskytnuté osobné údaje spracováva zákaznícky servis predávajúceho za účelom vybavenia objednávky a splnenia svojich povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim. Meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa kupujúceho, je predávajúci na základe súhlasu kupujúceho ako správca navyše oprávnený využiť na marketingové účely za účelom ponuky výrobkov a služieb svojich a iných spoločností, vrátane zasielania informácií o akciách, výrobkoch a iných aktivitách, ako aj na

zaslanie obchodných informácií prostredníctvom elektronických prostriedkov. Súhlas na popísané marketingové využitie je udeľovaný dobrovoľne na dobu do jeho odvolania.

Ak si kupujúci neželá, aby predávajúci jeho osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a e-mailová adresa použil na uvedené marketingové účely, môže kupujúci v zmysle § 20 odst. 3 zákona 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov na adrese zákazníckeho servisu kedykoľvek písomne namietat', že so spracovaním a/alebo poskytovaním svojich osobných údajov na marketingové účely nesúhlasí a poskytnutý súhlas kedykoľvek bezplatne odvolať. Osobné údaje kupujúceho v rozsahu meno, priezvisko a adresa môže predávajúci poskytnúť inej osobe za účelom ponuky výrobkov a služieb za predpokladu, že dodrží zákonné podmienky, ak s týmto postupom kupujúci vopred nevysloví nesúhlas. Nesúhlas je možné zaslať písomne na adresu zákazníckeho servisu alebo označiť priamo na objednávacom kupóne.

Spracovanie osobných údajov môže predávajúci zabezpečovať prostredníctvom tretích osôb, a to automaticky aj manuálne. Poskytnutie osobných údajov v rozsahu telefónneho čísla a e-mailu kupujúceho je dobrovoľné. Kupujúcemu sú zaručené všetky práva vyplývajúce zo zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov. Kupujúci má právo na prístup k svojim osobným údajom. V prípade, že predávajúci ako správca spracováva nepresné osobné údaje alebo má kupujúci iné pochybnosti týkajúce sa narušenia jeho súkromia a osobného života či vyššie uvedených zákonov, môže požiadať o vysvetlenie a požadovať, aby správca odstránil takto vzniknutý stav. Môže ísť najmä o blokovanie, zabezpečenie opravy, doplnenie alebo likvidáciu osobných údajov. Ak predávajúci nevyhoví žiadosti kupujúceho, kupujúci má právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov v Slovenskej republike. Tým nie sú dotknuté ďalšie práva kupujúceho podľa zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení.

## **Dodanie tovaru**

Predávajúci dodáva objednaný tovar z logistického centra, ktoré sa nachádza mimo Slovenskej republiky, a doručuje ho kupujúcemu prostredníctvom Slovenskej pošty alebo iného, na to určeného autorizovaného doručovateľa, na poštovú adresu uvedenú v objednávke.

Akékoľvek informácie týkajúce sa procesu dodania tovaru môže kupujúci získať na zákazníckom servise, tel. č. 02/44 63 80 01. Pri kontakte so zákazníckym servisom uvedie predávajúci podľa možností najprv zákaznícke číslo, ktoré je pridelené kupujúcemu pri zadaní objednávky do aktívnej zákazníckej databázy.

Tovar bude dodaný kupujúcemu najneskôr do 21 dní po prijatí objednávky.

## **Kúpna cena a platobné podmienky**

Kúpna cena každého druhu tovaru je uvedená v popise konkrétneho produktu (v reklamnom materiáli alebo na internetových stránkach [www. imponline.sk](http://www.imponline.sk)) a kupujúci prejaví súhlas s kúpnu cenou tovaru odoslaním objednávacieho kupónu, SMS správy, e-mailovej objednávky alebo v rámci aktívneho telemarketingu. Kúpna cena je platná až do vyčerpania zásob, ak nie je pri konkrétnom produkte platnosť ceny vymedzená iným spôsobom.

K dodanému tovaru je priložená zloženka, ktorá obsahuje cenu tovaru, ktorú kupujúci uhradí čo najskôr, najneskôr však do 7 pracovných dní od doručenia zásielky. Predávajúci bude

kupujúcemu v zmysle obchodných podmienok uvedených v objednávke po prvom objednaní tovaru zasielať každé 3-4 týždne pravidelne tovar, kým nebude zbierka tovaru kompletná, alebo do doby, dokiaľ kupujúci neodstúpi od zmluvy, s čím kupujúci odoslaním objednávky vyslovil súhlas.

Kúpna cena je konečná a zahŕňa náklady na poštovné a balné, pokiaľ u konkrétneho druhu tovaru nie je uvedené inak.

### **Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru**

Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu a to kedykoľvek počas trvania zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim. Doručením odstúpenia od zmluvy predávajúcemu bude kupujúcemu zrušené zasielanie tovaru. Odstúpenie od zmluvy sa nedotýka dodania a zaplata tovaru, ktorý prevzal kupujúci od predávajúceho do času doručenia odstúpenia od zmluvy predávajúcemu. Predávajúci si vyhradzuje lehotu 15 dní od doručenia odstúpenia na spracovanie odstúpenia od zmluvy kupujúcim a zrušenie zasielania tovaru kupujúcim. Ak počas tejto lehoty bude kupujúcemu zaslaný tovar a kupujúci ho prevezme, kupujúci vráti neporušený tovar predávajúcemu na svoje náklady do 7 pracovných dní od jeho prevzatia; v opačnom prípade je kupujúci povinný predávajúcemu zaplatiť cenu tovaru.

Tovar prevzatý kupujúcim a zatiaľ nerozbalený je kupujúci oprávnený vrátiť predávajúcemu bez udania dôvodu do 7 pracovných dní po jeho prevzatí. Toto právo vyplýva kupujúcemu z § 12 zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji. Vrátením tovaru predávajúcemu v lehote 7 pracovných dní od jeho prevzatia sa má za to, že kupujúci odstúpil od zmluvy s predávajúcim a predávajúci zruší zasielanie tovaru kupujúcemu.

Ak sa kupujúci rozhodne od kúpnej zmluvy odstúpiť, zašle predávajúcemu písomné oznámenie o odstúpení na adresu zákazníckeho servisu International Masters Publishers, s.r.o., Odborárska 3, 832 05 Bratislava, alebo svoje rozhodnutie o odstúpení kúpnej zmluvy oznámi telefonicky na zákaznícky servis tel.č. 02/4463 8001. V prípade, že kupujúci využije právo na vrátenie tovaru, musí byť tovar nepoškodený, bez známok opotrebenia, pokiaľ možno v pôvodnej ochrannnej fólii a musí byť vrátený na adresu zákazníckeho servisu International Masters Publishers, s.r.o., Odborárska 3, 832 05 Bratislava. Pri porušení podmienky riadneho vrátenia tovaru je predávajúci oprávnený uplatniť voči kupujúcemu kompenzáciu za zníženie hodnoty vráteného tovaru, ak k takému zníženiu hodnoty dôjde poškodením dodaného tovaru alebo nedodaním tovaru v kompletnom stave. Prípadnou kompenzáciou nie je dotknuté právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy bez akejkoľvek sankcie. Predávajúci si vyhradzuje právo započítať túto kompenzáciu za zníženú hodnotu vráteného tovaru na vrátenie kúpnej ceny, jej výšku je však povinný preukázať. Pri vrátení tovaru predávajúcemu poštou odporúča predávajúci tovar zabaliť tak, aby bol počas dopravy dostatočne chránený proti znehodnoteniu, a zaslať ako balík, doporučenou listovou zásielkou alebo kuriérskou spoločnosťou.

Ak zašle kupujúci vrátený tovar dobierkou, predávajúci nie je povinný túto zásielku prevziať.

Ak už kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu a predávajúci dostal vrátený tovar v rámci platného odstúpenia od zmluvy predávajúci je povinný ho okamžite skontrolovať a preskúšať. Ak je tovar vrátený nepoškodený a neopotrebovaný, odošle predávajúci obratom, najneskôr do 30 dní odo dňa odstúpenia kupujúceho od zmluvy vrátením tovaru, kupujúcemu

informáciu, že tovar bol vrátený v poriadku, a vráti kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu za tovar podľa požiadavky kupujúceho. Pre tento prípad uvedie kupujúci v oznámení o odstúpení, akým spôsobom (prevodom na účet alebo poštovou poukážkou) mu má byť zaplatená kúpna cena alebo jej časť vrátená.

## **Reklamácie**

Záručná lehota je 24 mesiacov a začína plynúť dňom, kedy kupujúci tovar prevezme. Kupujúci je povinný dodaný tovar skontrolovať bez zbytočného odkladu po dodaní a ihneď informovať predávajúceho o zistených nedostatkoch.

Všetky reklamácie musí kupujúci uplatniť najneskôr do konca záručnej doby. Pri uplatnení reklamácie musia byť opísané zistené chyby tovaru a musia byť uvedené informácie potrebné na identifikáciu zákazníka a reklamovaného tovaru vrátane zákazníckeho čísla. Reklamáciu vrátane poškodeného tovaru kupujúci doručí na adresu zákazníckeho servisu: International Masters Publishers, s.r.o., Odborárska 3, 832 05 Bratislava.

Predávajúci vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie. V prípade, že predávajúci reklamáciu uzná ako opodstatnenú, vymení kupujúcemu poškodený tovar za tovar bezchybný. Tým nie sú dotknuté ďalšie práva kupujúceho vyplývajúce z právnych predpisov.

## **Zákaznícky servis a kontakty International Masters Publishers, s.r.o.**

Zákaznícky servis predávajúceho zabezpečuje spoločnosť International Masters Publishers, s.r.o., IČO 357 165 76, zapísaná v obchodnom registri: Okresný súd Bratislava 1, vložka číslo: 14551/B a je členom Asociácie zásielkového obchodu a direktmarketingu od roku 1997.

Predávajúceho je možné písomne kontaktovať prostredníctvom zákazníckeho servisu na adrese: International Masters Publishers, s.r.o., Odborárska 3, 832 05 Bratislava. Informácie je možné získať telefonicky v pracovné dni po - št od 8.00 do 17.00 hod, pia od 8.00 do 14.30 hod na tel. čísle 02/44 63 80 01.

Pri komunikácii so zákazníckym servisom uvedie kupujúci podľa možnosti svoje zákaznícke číslo.

Kupujúci môže kontaktovať zákaznícky servis aj osobne na adrese International Masters Publishers, s.r.o., Odborárska 3, 832 05 Bratislava v pracovné dni po – št od 8.00 do 16.00 hod, pia od 8.00 do 14.30 hod. Na uvedenej adrese môže kupujúci uplatniť len reklamácie resp. pripomienky a vrátiť tovar osobne. Tovar nie je možné zakúpiť si osobne, bude kupujúcemu odoslaný z centrálného skladu predávajúceho formou poštovej zásielky.

Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na každú kúpnu zmluvu uzavretú medzi predávajúcim a kupujúcim prostredníctvom objednávacieho kupónu v reklamnom materiáli, odoslaním riadnej objednávky prostredníctvom SMS, vyplnením objednávky prostredníctvom [www.imponline.sk](http://www.imponline.sk) alebo ústnym potvrdením objednávky pri aktívnom telemarketingu. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy. Na právny vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim sa

aplikuje slovenský právny poriadok. Predávajúci si vyhradzuje právo tieto všeobecné obchodné podmienky meniť a dopĺňovať. Prípadné zmeny a doplnky všeobecných obchodných podmienok sa nebudú vzťahovať na už uzatvorené kúpne zmluvy.

Orgánom dozoru pri tomto právnom vzťahu je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), P.O.BOX 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava.