

# WWW.POHAN.SK - OBCHODNÉ PODMIENKY INTERNETOVÉHO OBCHODU A REKLAMAČNÝ PORIADOK

## 1. Prevádzkovateľ

1.1. Prevádzkovateľom internetového obchodu [www.pohan.sk](http://www.pohan.sk) je firma POHAN s.r.o., so sídlom Medvecké 36, 935 41 Plavé Vozokany, IČO: 50281411.

## 2. Registrácia v internetovom obchode

2.1. Pri prvom nákupe v internetovom obchode je možné vyplniť registračný formulár, ktorý obsahuje rovnaké údaje ako pre vyplnenie Vašej objednávky. O vytvorení účtu budete informovaný e-mailom, ktorý obsahuje Vaše užívateľské meno a heslo. Novovytvorený účet je potrebné aktivovať kliknutím na zaslaný link. Pridelené heslo si môžete zmeniť v sekcii Vaše údaje.

2.2. V prípade, ak si budete priať tovar poslať, bude tovar poslaný na adresu zadanú pri registrácii. Ak chcete aby bol tovar doručený na inú adresu, zadajte ju ako "Dodaciu adresu".

2.3. Registrácia v internetovom obchode musí obsahovať pravdivé údaje potrebné pre vybavenie objednávky.

## 3. Ceny

3.1. Všetky ceny tovaru a služieb uvádzané v internetovom obchode [www.pohan.sk](http://www.pohan.sk) sú uvedené s DPH.

3.2. Akciové ceny sú platné do dátumu uvedeného v detailoch produktu alebo do vypredania zásob.

3.3. K cene tovaru sa pripočítavajú náklady na dopravu podľa druhu a formy zásielky.

## 4. Objednávanie tovaru

4.1. Vyberte kategóriu tovaru, ktorý chcete nakupovať.

Kliknite myšou na box s vybraným tovarom, ak je to potrebné vyberte veľkosť alebo iný parameter tovaru a kliknite na „Kúpiť“. Tovar bude vložený do virtuálneho nákupného košíka. Ak chcete pokračovať v nákupe, kliknite na možnosť „Pokračovať v nakupovaní“. Ak chcete nákup uzavrieť, zvolte možnosť „Zaplatiť“.

Vyberte spôsob dopravy a spôsob platby a skontrolujte dodaciu adresu.

Po záväznom potvrdení objednávky dostanete okamžite spätné potvrdenie o prijatí objednávky na e-mailovú adresu, ktorú ste uviedli. Ak ste sa zaregistrovali do zákazníckej sekcie, bude Vaša objednávka archivovaná v sekcii Vaše údaje, do ktorej budete mať prístup len Vy, po prihlásení. Ak potvrdzovací e-mail nedostanete, kontaktujte nás na čísle 0948 091 647 alebo e-mailom: [pohan.info@gmail.com](mailto:pohan.info@gmail.com).

## 5. Spôsob dodania tovaru a dodacie lehoty

5.1. Tovar posielame kuriérskou službou GLS na adresu alebo na výdajné miesto Zásielkovne (Packeta). Aktuálnu ponuku spôsobov dopravy môže prevádzkovateľ upravovať podľa momentálnych možností a potrieb.

5.2. Výrobky, ktoré sú skladoom, sú spravidla odosielané do dvoch až troch pracovných dní od objednania (pri platbe dobierkou), resp. od zaplataenia (pri platbe vopred na účet). Výrobky, ktoré nie sú skladoom, majú dodaciu lehotu väčšinou 7 až 14 dní. K tejto dobe treba pripočítať 1-3 pracovné dni, ktoré trvá doručenie tovaru na zadanú adresu. Vo výnimočných prípadoch, keď tovar nie je možné dodať v bežných dodacích lehotách, sa termín dodania určí individuálne po dohode so zákazníkom. Tovar označený dodacími podmienkami "Zvyčajne skladoom..." nemusí byť práve na sklade vo všetkých veľkostiach. V prípade potreby poskytneme informáciu o aktuálnej dostupnosti e-mailom na: [pohan.info@gmail.com](mailto:pohan.info@gmail.com)

5.3. Ak Vám zásielka nebola doručená ani do 4 dní po našom e-maile o expedícii, [kontaktujte nás](#). Bližšie informácie o Vašom balíku a možných dôvodoch nedoručenia Vám po preverení následne poskytneme e-mailom.

5.4. O prijatí objednávky, o prijatí platby, o zaslaní zásielky, resp. o pripravenosti tovaru na osobný odber budete informovaný e-mailovými správami alebo telefonicky. Stav vybavenia Vašej objednávky si môžete kontrolovať v sekcii Vaše údaje, ak ste sa zaregistrovali v systéme.

## 6. Spôsob platby

6.1.1. Dobierka - cena za platbu dobierkou je 1,80€

6.1.2. Prevodný príkaz na základe podkladu k platbe - bez poplatku. Podklad k platbe sa nachádza v e-maile o potvrdení objednávky, ktorý príde na zadanú e-mailovú adresu bezprostredne po potvrdení objednávky.

6.1.3. Platba platobnou kartou cez B-Payment - bez poplatku.

6.2. Faktúru ako daňový doklad obdrží zákazník v elektronickej forme v e-maile, ktorý zasielame automaticky pri odoslaní zásielky.

## 7. Poštovné

7.1. K cene tovarov sa pripočítava poštovné, resp. náklady na dopravu.

7.2. Výška poštovného závisí od hmotnosti tovaru a systém ju počíta automaticky.

## 8. Záručná doba a reklamácia tovaru

8.1. Na všetok predávaný tovar je poskytovaná zákonom stanovená záručná doba 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom, ak nie je uvedené inak.

8.2. POHAN s.r.o. nenesie zodpovednosť za oneskorené doručenie tovaru zavinené nesprávne udanou adresou prijímateľa. Viditeľne poškodený tovar (poškodený obal balíka a pod.) odporúčame nepreberať.

8.3. Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, prosím kontaktujte nás e-mailom na adresu pohan.info@gmail.com alebo telefonicky v pracovné dni na +421 948 091 647.

Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) zašlite, na adresu Pohan s.r.o., Medvecké 36, 93541 Tekovské Lužany. Odporúčame tovar zaslať ako doporučenú zásielku s potvrdením o odoslaní zásielky. Tovar na reklamáciu neposielať dobierkou.

8.4. Po obdržaní reklamovaného tovaru Vás budeme bezodkladne kontaktovať e-mailom alebo telefonicky a dohodneme sa s Vami na postupe pri riešení reklamácie. Reklamácia bude vybavená v čo najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní od prijatia reklamácie.

## 9. Stornovanie objednávky

9.1. Ak si prajete zrušiť Vašu objednávku, ktorá ešte nebola vybavená, čo najskôr nás o tom informujte ([kontakt](#)) a uveďte číslo Vašej objednávky. Ak už bola Vaša objednávka zaplatená, peniaze Vám vrátime najneskôr do 10 pracovných dní na účet, z ktorého ste zaplatili.

9.2. Vyhradzujeme si právo stornovať objednávku na tovar, ktorý už nebudeme schopní dodať z dôvodu jeho vypredania, pokiaľ nepríde k dohode o náhradnom plnení. O stornovaní objednávky informujeme telefonicky alebo e-mailom. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej

časti budú finančné prostriedky vrátené do 10 pracovných dní na účet, z ktorého prišli, pokiaľ sa nedohodneme inak.

## **10. Odstúpenie od zmluvy - vrátenie tovaru**

10.1. Tovar zakúpený v internetovom obchode na [www.pohan.sk](http://www.pohan.sk) môže zákazník bez udania dôvodu vrátiť do 14 dní od prevzatia tovaru. Odstúpiť od zmluvy je nutné preukázateľným spôsobom (písomne, e-mailom). Toto právo vyplýva z § 7 ods.1 písm. a) Zákona č. 102/2014 Z.z. Neskoršie odstúpenie od zmluvy už nie je možné.

10.2. Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci.

10.3. Vrátený tovar musí byť v pôvodnom stave, kompletný, s visačkou ako bol dodaný, nesmie byť nosený, praná, navoňavkovaný, používaný alebo poškodený.

10.4. Výrobok zhotovený na mieru nie je možné bezdôvodne vrátiť. Za výrobok zhotovený na mieru sa považuje výrobok vyrobený podľa prania zákazníka, aj štandardný tovar, upravený na pranie zákazníka (skrátene, vyšívanie, potlač a pod.)

10.5. Podľa predpisu 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, metráž odstrihnutá v objednanom množstve je považovaná za výrobok zhotovený na mieru, a preto nie je možné bezdôvodné vrátenie. Dôvodom na vrátenie nie je nespokojnosť s farbou, hrúbkou, vzorom... konkrétnej metráže.

10.6. Tovar je nutné zaslať na adresu Pohan s.r.o., Medvecké 36, 93541 Tekovské Lužany, prípadne doručiť osobne. Odporúčame tovar zaslať ako doporučenú zásielku, aby Vám ostalo potvrdenie o odoslaní. Tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý. Peniaze vraciame najneskôr do 14 dní po preukázateľnom odstúpení od zmluvy na účet, z ktorého prišli, prípadne inou formou podľa vzájomnej dohody.

10.7. V prípade neoprávneného vrátenia tovaru, bude tento tovar vrátený kupujúcemu na jeho náklady.

## **11. Alternatívne riešenie sporov**

11.1. Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu e-mailom na [pohan.info@gmail.com](mailto:pohan.info@gmail.com), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie

na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona č.391/2015Z.z. Návrh môže kupujúci podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č.391/2015Z.z.

11.2. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná on-line na:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

11.3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len kupujúci - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje hodnotu 20,-€. Subjekt ARS môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5,-€.

## 12. Ochrana osobných údajov

12.1. Za účelom realizácie Zmluvy bude predávajúci spracúvať nevyhnutne potrebné osobné údaje kupujúceho v súlade s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dodávateľ zhromažďuje osobné údaje kupujúceho výlučne na plnenie svojich záväzkov voči zákazníkovi, a to hlavne pri vystavení faktúry, kontaktovaní kupujúceho v súvislosti s vybavovaním jeho objednávky a doručení objednaného tovaru. Dodávateľ zodpovedá za to, že osobné údaje kupujúceho nebudú použité na iné účely, najmä nebudú prístupné tretím osobám (okrem rozsahu potrebného na doručenie tovaru).

12.2. Dodávateľ zhromažďuje osobné údaje kupujúceho v tomto rozsahu:

ak je kupujúci fyzickou osobou oznámi dodávateľovi krstné meno, priezvisko, e-mailovú adresu, názov firmy, fakturačnú adresu, adresu dodania, kontaktné telefónne číslo; ak je kupujúci právnickou osobou alebo živnostníkom oznámi dodávateľovi svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, DIČ, IČ DPH, číslo telefónu a e-mailovú adresu.

12.3. Kupujúci môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky vyjadriť svoj súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona, aby predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho týkajúcej sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch, týkajúcich sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách ponúkaných tovarov. Kupujúci udeľuje predávajúcemu súhlas na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov kupujúceho. Predávajúci o splnení účelu spracúvania

zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.

12.4. Dodávateľ sa zaväzuje, že poskytnuté údaje budú použité len za účelom uzatvorenia a plnenia zmluvy na základe obchodných podmienok určených dodávateľom. Spracovávané údaje nebudú zverejnené, sprístupnené ani poskytnuté tretej strane.

12.5. Internetový obchod [www.pohan.sk](http://www.pohan.sk) si vyhradzuje právo ustúpiť od záruky bezpečnosti v prípade napadnutia serveru neznámym páchatelom (hackerom). Iba v takom prípade neplatia vyššie uvedené pravidlá manipulácie s dátami.

## **13. Orgán dozoru**

13.1. Činnosť prevádzkovateľa internetového obchodu [www.pohan.sk](http://www.pohan.sk) podlieha orgánu dozoru, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj, so sídlom Staničná 9, 950 50 Nitra 1.

[www.pohan.sk](http://www.pohan.sk)

Obchodné podmienky sú platné od 31.1.2025 do odvolania.

Informácie pre kupujúcich: v prípade zmeny obchodných podmienok, sú platné obchodné podmienky, ktoré boli v platnosti k dátumu nákupu.