

Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok sk.panasonic.com

Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane Reklamačného poriadku sú platné od 1.07.2022

Časť A – Všeobecné obchodné podmienky

I. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na nákupy v internetovom obchode sk.panasonic.com prevádzkovanom spoločnosťou Panasonic Marketing Europe GmbH, organizační složka Czech Republic, oddílného závodu so sídlom V Parku 2335/20, Praha 4 - Chodov, 148 00, IČO: CZ24655121, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel A, vložka 71469. Všeobecné obchodné podmienky podrobnejšie upravujú práva a povinnosti predávajúceho, ktorým je obchodná spoločnosť SETOS spol. s r.o., IČO: 463 52 163, DIČ: CZ46352163, Náchodská 2396/21, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 12006, a kupujúceho, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba, konkrétne podnikateľ alebo spotrebiteľ.

Kontaktná adresa a sídlo podnikateľa sa nachádzajú na adrese City Park Náchodská, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice. Osobou zodpovednou za prevádzku internetového obchodu je Lukáš Rotter. Predávajúceho je možné kontaktovať e-mailom: shop-cz@eu.panasonic.com (na ktorý bude odpoveď poskytnutá najneskôr do 2 pracovných dní od doručenia e-mailovej správy), telefonicky na čísle +420 236 032 911, v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00 hod (cena hovoru zodpovedá tarife za volania na pevnú linku a platí ju volajúci).

Ak je zmluvnou stranou podnikateľ (nakupuje tovar za účelom jeho ďalšieho predaja, t.j. za účelom podnikania), riadia sa vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami zákonom č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len "Občiansky zákonník"). Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ (kupuje tovar za iným ako obchodným účelom), riadia sa vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami zákonom č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len "Občiansky zákonník") a zákonom č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa").

II. Vymedzenie základných pojmov

- Spotrebiteľská zmluva je kúpna zmluva, zmluva o dielo alebo iná zmluva, ak zmluvnými stranami sú spotrebiteľ na jednej strane a dodávateľ alebo predajca na strane druhej.
- Majiteľom/manažérom predajne je spoločnosť Panasonic Marketing Europe GmbH, organizační složka Česká republika, pobočka so sídlom V Parku 2335/20, Praha 4 - Chodov, 148 00, IČO: CZ24655121, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel A, vložka 71469.

- Dodávateľ/predajca je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej alebo inej podnikateľskej činnosti. Je to podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov predáva výrobky alebo poskytuje služby kupujúcim. Predávajúcim je SETOS spol. s r.o., IČO: 463 52 163, so sídlom Náchodská 2396/21, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 12006 (ďalej len "predávajúci").
- Kupujúcim je fyzická alebo právnická osoba, ktorou môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ
 1. Kupujúcim spotrebiteľom je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej alebo inej podnikateľskej činnosti. Je to fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby na iné účely ako podnikanie s týmito výrobkami alebo službami. Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim spotrebiteľom sa riadi týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, občianskym zákonníkom a zákonom o ochrane spotrebiteľa.
 2. Kupujúci podnikateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej alebo inej podnikateľskej činnosti. Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim podnikateľom sa riadi týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a Občianskym zákonníkom.
- Elektronickým obchodom sa rozumie elektronický obchod prevádzkovaný predávajúcim, ktorý je na sk.panasonic.com webovom sídle reprezentovaný súborom webových stránok a aplikácií elektronického obchodu.
- Prostriedky komunikácie na diaľku umožňujú uzavrieť zmluvu bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán. Medzi prostriedky komunikácie na diaľku patrí najmä neadresovaná tlač, adresovaná tlač, typ listu, reklama v tlači s objednávkovým formulárom, katalóg, telefón s (ľudskou) službou, telefón bez (ľudského) operátora (automatické telefónne zariadenie, audiotext), rádio, videotelefón (telefón s obrazovkou), videotext (mikropočítač a televízna obrazovka), elektronická pošta, fax, televízia (televízne nakupovanie, telenákup), verejná komunikačná sieť (napr. internet).
- Kúpna zmluva je dvojstranný právny úkon, ktorým sa predávajúci zaväzuje dodať kupujúcemu hnutelnú vec (tovar) určenú individuálne alebo množstvom a druhom a previesť na kupujúceho vlastnícke právo k tejto veci a kupujúci sa zaväzuje zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu.

III. Uzatvorenie kúpnej zmluvy

V prípade sk.panasonic.com internetového obchodu je kúpna zmluva uzavretá okamihom, kedy kupujúci obdrží akceptáciu (akceptáciu) objednávky (ponuky) predávajúcim, t.j. okamihom doručenia akceptácie návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy uskutočneného kupujúcim. V okamihu uzavretia kúpnej zmluvy medzi kupujúcim a predávajúcim sú zmluvné strany takouto zmluvou viazané a majú vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce z kúpnej zmluvy.

Po prijatí objednávky uskutočnenej kupujúcim predávajúci bezodkladne potvrdí doručenie objednávky kupujúcemu formou automaticky generovanej e-mailovej správy. Po odovzdaní objednávky na vybavenie zašle predávajúci kupujúcemu formou e-mailovej správy prijatie (akceptáciu) objednávky, na základe ktorej bude kúpna zmluva uzatvorená alebo ho bude kontaktovať s inou komunikáciou. Ďalším komunikačným prostriedkom je (a) odmietnutie objednávky (napr.: v prípade nedostupnosti tovaru nesprávne uvedené ceny tovaru), (b)

informáciu o dočasnej nedostupnosti tovaru bez uvedenia presného termínu jeho dodania a otázky, či má kupujúci naďalej záujem o uzavretie kúpnej zmluvy, (c) informáciu o dočasnej nedostupnosti tovaru, uvedenie presného termínu jeho dodania a otázku, či má kupujúci naďalej záujem o uzavretie kúpnej zmluvy. V prípadoch uvedených v bodoch b) a c) vyššie je kúpna zmluva uzatvorená okamihom doručenia potvrdenia ponuky zákazníkom.

Všetky objednávky uskutočnené prostredníctvom internetového obchodu sk.panasonic.com sú považované za záväzné. Kupujúci má možnosť jednostranne zrušiť (odvolať) alebo zmeniť svoju objednávku, ak predávajúci zruší alebo zmení objednávku skôr, ako predávajúci zašle kupujúcemu akceptáciu (akceptáciu) objednávky.

Komunikácia medzi predávajúcim a kupujúcim po zadaní objednávky kupujúcim bude prebiehať zásadne formou e-mailovej komunikácie.

Uzatvorením kúpnej zmluvy kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré obsahujú aj Reklamačný poriadok, a že s nimi bezvýhradne súhlasí. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou uzatvorenej kúpnej zmluvy a sú voľne prístupné na internetovej stránke internetového obchodu <https://sk.panasonic.com/obchodni-podminky> vo všetkých jeho verziách, vrátane aktuálneho znenia, čo umožňuje ich archiváciu a reprodukciu.

IV. Platobné podmienky

Všetky ceny uvedené v internetovom obchode na webových stránkach sk.panasonic.com zahŕňajú DPH, poplatky za elektronický odpad a poplatky za autorské práva (ak ide o výrobky podliehajúce týmto poplatkom) a sú platné len pri objednávaní tovaru prostredníctvom tohto internetového obchodu.

V prípade, že nie je uvedené inak alebo z povahy veci nevyplýva inak, kúpna cena sa považuje za uhradenú dňom pripísania celej kúpnej ceny na účet predávajúceho.

Kúpnu cenu, prípadne jej časť, je možné uhradiť aj formou darčekovej poukážky vystavenej predávajúcim. V prípade, že kupujúci pri objednaní tovaru zadá platný kód darčekovej poukážky a platnosť kódu potvrdí predávajúci, bude kupujúcemu z ceny tovaru odpočítaná suma uvedená na darčekom poukaze. Informácie o schválení platnosti kódu alebo jeho odmietnutí dostane kupujúci prostredníctvom e-mailu. Zvyšnú časť kúpnej ceny je kupujúci povinný zaplatiť jedným zo spôsobov uvedených nižšie.

Úhradu kúpnej ceny je možné uskutočniť jedným z nasledujúcich spôsobov:

1. Dobierka

Úhrada kúpnej ceny sa uskutočňuje v hotovosti alebo bezhotovostne kartami VISA Electron, Master Card, Maestro a VISA pri odbere tovaru dopravcu (vrátene daňové doklady) a prevzatí tovaru kupujúcim.

2. Kreditná karta

Pri voľbe platby platobnou kartou bude kupujúci po dokončení objednávky presmerovaný na platobný server tretej strany, kde vyplní potrebné platobné údaje. Po overení ich platnosti bude objednávka potvrdená a kúpna cena odpočítaná z účtu kupujúceho.

3. Kúpa na splátky

SETOS spol. s r.o. je viazaným agentom/sprostredkovateľom viazaného spotrebiteľského úveru. Poskytovateľom úveru je Home Credit a.s. Kúpa na splátky je možná po podpise úverovej zmluvy. Úverovú zmluvu je možné uzatvoriť priamo v internetovej aplikácii poskytovateľa úveru Home Credit a.s., IČO: 26978636, na ktorú je kupujúci presmerovaný po uzatvorení objednávky na internetovej stránke internetového obchodu sk.panasonic.com. Tovar a daňový doklad vzťahujúci sa na tovar sa vystavujú po podpísaní schválenej úverovej zmluvy, jej overení spoločnosťou Home Credit a pripísaní priamej platby uvedenej v zmluve o úvere na účet predkladateľa.

4. Iný spôsob platby (bankový prevod, poštová poukážka alebo faktúra)

Iný spôsob platby je možné dohodnúť len na žiadosť kupujúceho, ktorú musí kupujúci uviesť v poznámke k objednávke. Následne bude kupujúci kontaktovaný zamestnancom predávajúceho za účelom dohodnutia možnosti a prípadne podrobností iného spôsobu úhrady kúpnej ceny. Po zaplatení celej kúpnej ceny je kupujúcemu odovzdaný tovar s príslušným daňovým dokladom.

V. Dodanie tovaru

Tovar označený ako "Skladom" a objednaný v pracovný deň do 16:00 je predávajúcim expedovaný v ten istý deň a kupujúci ho obdrží nasledujúci pracovný deň. To neplatí pre osobný odber v predajni, nákup na splátky a v prípade dohodnutia iného spôsobu úhrady kúpnej ceny. V prípade, že tovar nebude možné dodať v lehote uvedenej v internetovom obchode, alebo predávajúci nie je schopný dodať objednaný tovar vôbec, alebo ho bude schopný dodať len čiastočne, predávajúci bezodkladne kontaktuje kupujúceho za účelom dohodnutia ďalšieho postupu.

Ceny (ponuky) uvedené v internetovom obchode sú platné len v čase uskutočnenia konkrétnej objednávky kupujúcim a sú teda nezmenené len po dobu plnenia objednávky až do okamihu jej odoslania. Predávajúci je oprávnený kedykoľvek zmeniť ponuku a cenu, s výnimkou vyššie uvedeného prípadu.

VI. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Stiahnuť formulár na vrátenie tovaru [ZDE](#).

Odstúpenie od zmluvy je upravené odlišne pre kupujúceho spotrebiteľa a pre kupujúceho podnikateľa.

1. Kupujúci, podnikateľ a predávajúci môžu odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípadoch stanovených Občianskym zákonníkom.
2. Kupujúci spotrebiteľ môže odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípadoch ustanovených Občianskym zákonníkom v spojení so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Kupujúci, spotrebiteľ a kupujúci podnikateľ môžu odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu (s výnimkou kupujúceho) najneskôr v okamihu osobného prevzatia tovaru alebo do odovzdania tovaru predávajúcim dopravcovi na doručenie, písomne na e-mailovú adresu predávajúceho shop-cz@eu.panasonic.com alebo telefonicky na čísle +420 - 236 032 911. Po uplynutí vyššie uvedenej lehoty je možné odstúpiť od zmluvy (odstúpiť od zmluvy) len vtedy, ak sú splnené zákonné alebo nižšie uvedené podmienky. Predávajúci si vyhradzuje právo odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade, ak tovar už nie je vyrábaný alebo dodávaný, podstatne sa zmenila cena tovaru dodaného dodávateľom predávajúceho, tovar je dlhodobo nedostupný alebo bola v internetovom obchode omylom alebo administratívnou chybou uvedená chybná kúpna cena. V prípade, že nastane niektorá z vyššie uvedených skutočností, predávajúci bude bezodkladne kontaktovať kupujúceho za účelom dohodnutia ďalšieho postupu vo veci. V prípade, že kupujúci už kúpnu cenu alebo jej časť zaplatil a kúpna zmluva nebude uzavretá, bude mu kúpna cena alebo jej časť vrátená.

Kupujúci spotrebiteľ je najmä oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy uzatvorenej prostriedkami komunikácie na diaľku (ktorých súčasťou je aj internetový obchod) bez udania dôvodu a bez akejkoľvek sankcie v súlade s ustanovením § 1829 ods. 1 občianskeho zákonníka, s výnimkou prípadov uvedených v § 1837 občianskeho zákonníka, napríklad ak bol tovar osobnej hygieny dodaný v zapečatenom obale, spotrebiteľ odstránil tovar z obalu a z hygienických dôvodov nie je možné ho vrátiť (holiace strojčeky, slúchadlá atď.). Odstúpenie od zmluvy musí byť vykonané do 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni, keď kupujúci spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba (iná ako dopravca) prevzala tovar. Na dodržanie lehoty na odstúpenie od zmluvy stačí zaslať odstúpenie od zmluvy pred uplynutím príslušnej lehoty.

Pre účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy je kupujúci spotrebiteľ povinný informovať spoločnosť SETOS spol. s r.o., Náchodská 2396/21, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, tel. č. +420 - 236 032 911, e-mail: shop-cz@eu.panasonic.com formou jednostranného právneho úkonu (napríklad list zaslaný prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb, fax alebo e-mail). Kupujúci spotrebiteľ môže použiť priložený vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, nie je však povinný tak urobiť ([Formulár na odstúpenie od zmluvy](#)).

Ak kupujúci spotrebiteľ odstúpi od zmluvy vyplnením a odoslaním vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy, predávajúci následne bez zbytočného odkladu potvrdí kupujúcemu spotrebiteľovi v textovej forme prijatie ([formulár si môžete stiahnuť tu](#)).

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zašle alebo odovzdá predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy, tovar, ktorý od neho prijal, na adresu: SETOS spol. s r.o., reklamačné oddelenie, City Park Náchodská, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice, podľa možnosti v originálnom obale vrátane obalu tovaru. Náklady spojené s vrátením tovaru v rámci odstúpenia od zmluvy znáša kupujúci spotrebiteľ.

Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky spotrebiteľovi skôr, ako spotrebiteľ tovar odovzdá alebo preukáže, že tovar predávajúcemu odoslal.

Ak kupujúci spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, vráti mu predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy, všetky peňažné prostriedky vrátane nákladov na doručenie, ktoré od neho na základe zmluvy prijal, a to rovnakým spôsobom. Predávajúci

vráti prijaté peňažné prostriedky spotrebiteľovi iným spôsobom len v prípade, že kupujúci spotrebiteľ súhlasí a ak mu nevzniknú dodatočné náklady.

Ak si kupujúci spotrebiteľ zvolil iný spôsob dodania ako najlacnejší ponúkaný predávajúcim, vráti predávajúci kupujúcemu náklady na dodanie tovaru vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu ponúkanému spôsobu dodania tovaru.

Kupujúci spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s týmto tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na oboznámenie sa s povahou a vlastnosťami tovaru, vrátane jeho funkčnosti.

Možnosť odstúpenia od kúpnej zmluvy podľa § 1829 odst. 1 Občianskeho zákonníka však nemožno chápať ako možnosť bezplatného požičiavania tovaru. Kupujúci spotrebiteľ v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia musí odovzdať predávajúcemu všetko, čo kúpnu zmluvou získal. Ak to už nie je možné (napr. medzičasom bol tovar zničený alebo spotrebovaný), kupujúci spotrebiteľ musí poskytnúť predávajúcemu peňažnú náhradu za to, čo už nemožno vydať. Ak je vrátený tovar len poškodený, môže predávajúci uplatniť voči kupujúcemu spotrebiteľovi právo na náhradu škody a tento nárok započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny. V takom prípade vráti predávajúci kupujúcemu spotrebiteľovi len kúpnu cenu vrátane nákladov na dodanie tovaru, a to vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu ponúkanému spôsobu dodania tovaru zníženej o sumu zodpovedajúcu škode. Kúpnu cenu, ktorá má byť vrátená kupujúcemu, môže predávajúci započítať s jeho skutočnými nákladmi spojenými s vrátením tovaru.

VII. Prechod nebezpečenstva škody na majetku a výhrada vlastníctva

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho spotrebiteľa okamihom prevzatia tovaru od prepravcu. Nebezpečenstvo škody prechádza na kupujúceho podnikateľa okamihom prevzatia tovaru od prepravcu alebo okamihom, keď je kupujúci podnikateľ v omeškaní s prevzatím tovaru a predávajúci mu umožní tovar nakladať.

Tovar zostáva majetkom predávajúceho až do úplného zaplatenia kúpnej ceny kupujúcim.

Časť B. - Reklamačný poriadok

I. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na nákup v internetovom obchode sk.panasonic.com prevádzkuje spoločnosť Panasonic Marketing Europe GmbH, organizačná zložka Česká republika, pobočka so sídlom V Parku 2335/20, Praha 4 - Chodov, 148 00, IČO: CZ24655121, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel A, vložka 71469. Reklamačný poriadok bližšie špecifikuje práva a povinnosti predávajúceho, ktorým je obchodná spoločnosť SETOS spol. s r.o., IČO: 463 52 163, DIČ: CZ46352163, so sídlom Náchodská 2396/21, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 12006, a kupujúceho, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba, konkrétne podnikateľ alebo spotrebiteľ.

Ak je zmluvnou stranou podnikateľ (nakupuje tovar za účelom jeho ďalšieho predaja, t.j. za účelom podnikania), riadia sa vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom zákonom

č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len "Občiansky zákonník"). Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ (kupuje tovar za iným ako obchodným účelom), riadia sa vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom zákonom č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len "Občiansky zákonník") a zákonom č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa").

Záruka podľa tohto Reklamačného poriadku sa vzťahuje na tovar, ktorý bol zakúpený v internetovom obchode sk.panasonic.com, kde predávajúcim je SETOS spol. s r.o. a ktorého reklamácia bola uplatnená počas záručnej doby. Pri reklamácií vady výrobku kupujúcim spotrebiteľom odporúčame predložiť riadne vyplnený záručný list, dodací list alebo faktúru pre urýchlenie a zjednodušenie reklamačného konania. Ak tovar nie je osobne vyzdvihnutý na predajni, prevzatím tovaru sa rozumie okamih, kedy kupujúci prevezme tovar od prepravcu.

Predávajúci žiadnym spôsobom nezodpovedá za stratu údajov, ktoré sú uložené v reklamovanom tovare. Z tohto dôvodu predávajúci odporúča kupujúcemu, aby si údaje pred uplatnením reklamácie sám záložoval mimo reklamovaného tovaru.

II. Rozpor s kúpnu zmluvou

a) Kupujúci spotrebiteľ

Nároky kupujúceho spotrebiteľa sa riadia najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

Ak kupujúci spotrebiteľ pri prevzatí tovaru (akceptáciou sa rozumie okamih prevzatia tovaru kupujúcim od prepravcu) zistí poškodenie dodaného tovaru (t.j. akúkoľvek vadu tovaru), akýkoľvek rozdiel medzi záručným listom alebo dodacím listom, daňovým dokladom (faktúrou) a skutočne dodaným tovarom, alebo akýkoľvek rozdiel medzi označením tovaru uvedeným na záručnom liste alebo dodacom liste alebo faktúre a skutočne dodaným tovarom (najmä v kvalite, rozsahu, množstve alebo bezvadnosti tovaru), alebo vám nebol k zásilke doručený správne vyplnený záručný list, prípadne dodací list či faktúra, odporúčame preukázateľným spôsobom kontaktovať predávajúceho bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru za účelom odstránenia týchto väd.

V prípade kupujúceho spotrebiteľa sa má za to, že rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa objavil do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, existoval okamihom jej prevzatia, pokiaľ neodporuje povahe veci alebo sa nepreukáže opak. V prípade, že tovar nie je v súlade s kúpnu zmluvou pri prevzatí kupujúcim, má kupujúci spotrebiteľ právo, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu uviedol tovar do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, podľa požiadaviek kupujúceho spotrebiteľa buď výmenou tovaru alebo jeho opravou; Ak takýto postup nie je možný, kupujúci spotrebiteľ môže požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo odstúpiť od zmluvy.

V prípade, že kupujúci spotrebiteľ pri prevzatí tovaru vedel o rozpore s kúpnu zmluvou a prevzal tovar bez výhrad alebo ak rozpor s kúpnu zmluvou spôsobil kupujúci sám, kupujúci spotrebiteľ nie je oprávnený uviesť tovar do súladu s kúpnu zmluvou bezplatne.

b) Nákup podnikateľa

Kupujúci podnikateľ je povinný prezrieť si tovar čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare. Ak kupujúci podnikateľ tovar neprezrie alebo nezabezpečí jeho prehliadku v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z vád zistiteľných pri tejto kontrole len vtedy, ak preukáže, že tovar mal tieto vady v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho podnikateľa, a to aj vtedy, ak sa vada prejaví až po tejto dobe. Predávajúci zodpovedá aj za vadu, ktorá vznikne po prechode nebezpečenstva škody na tovare, ak je spôsobená porušením jeho povinností.

Ak kupujúci zistí poškodenie tovaru, akýkoľvek rozdiel medzi záručným listom a dodacím listom, daňovým dokladom alebo faktúrou a skutočne dodaným tovarom (najmä v množstve, kvalite a prevedení), je povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámiť predávajúcemu.

III. Záruka za akosť a zodpovednosť za vady predanej veci (záruka)

Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak na faktúre, záručnom liste alebo dodacom liste alebo internetovom obchode v súlade so zákonom nie je uvedená záručná doba inej dĺžky na vec tovaru, predávajúci poskytuje záruku 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim. Na batérie sa vzťahuje vždy kratšia záruka 6 mesiacov, čo kupujúci týmto berie na vedomie. Ak je predaný tovar, jeho obal alebo návod k nemu pripojený označený v súlade s osobitnými právnymi predpismi doba na používanie tovaru, záručná doba končí uplynutím tejto doby.

Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady do doby, kedy bol kupujúci povinný tovar po oprave prevziať. V prípade výmeny tovaru začína nová záručná doba plynúť okamihom prevzatia nového tovaru.

IV. Nemožnosť záruky

Záruka neplatí a nemožno ju použiť v nasledujúcich prípadoch:

- po uplynutí záručnej doby;
- opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým používaním;
- mechanické poškodenie, poškodenie spôsobené nesprávnou inštaláciou, nesprávnou manipuláciou alebo obsluhou alebo zanedbaním bežnej starostlivosti;
- ak sa vada prejaví len v softvéri, pre ktorý zákazník nie je schopný preukázať zákonný spôsob obstarania;
- tovar bol poškodený používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii (najmä v rozpore s pokynmi alebo technickými normami);
- pri tovare predávanom za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na vady, pre ktoré bola dohodnutá nižšia cena;
- v prípade použitého tovaru predávajúci nezodpovedá za vady zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim;
- ak bol tovar odovzdaný kupujúcim použitý na základe zmluvy pri výrobe tovaru, predávajúci nezodpovedá za vady tovaru spôsobené používaním týchto vecí, ak predávajúci pri vynaložení odbornej starostlivosti nemohol odhaliť nevhodnosť týchto

vecí na výrobu tovaru alebo na to kupujúceho upozornil, ale kupujúci trval na ich použití;

- Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých kupujúci v čase uzavretia zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola zmluva uzavretá, mal vedieť, ibaže by sa vady týkali vlastností tovaru, ktoré mal mať tovar podľa zmluvy.

V. Postup pri podávaní a vybavovaní sťažností

a) Kupujúci spotrebiteľ

Kupujúci spotrebiteľ doručí reklamovaný tovar na vlastné náklady a riziko na adresu SETOS spol. s r.o., reklamačné oddelenie, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice. Ak chcete urýchliť vybavenie reklamácie, odporúčame, aby ste ju uplatnili v autorizovaných servisných strediskách spoločnosti Panasonic, ktoré sú uvedené [TU](#).

Predávajúci odporúča doručiť tovar na reklamáciu vrátane príslušenstva a podľa možnosti v originálnom alebo náhradnom obale. Predávajúci ďalej odporúča predložiť spolu s tovarom záručný list, dodací list alebo faktúru, prípadne originál záručného listu výrobcu, aby sa urýchlilo reklamačné konanie. Predávajúci alebo poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná druhu výrobku alebo služby potrebná na odborné posúdenie vady. Reklamácie vrátane odstránenia vád musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci so spotrebiteľom nedohodnú na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Zamestnanec vyhotoví s kupujúcim spotrebiteľom reklamačný protokol, v ktorom uvedie popis reklamovanej vady, spôsob a termín vybavenia reklamácie.

Reklamácia vrátane odstránenia vád musí byť vybavená najneskôr do 30 kalendárnych dní, ak nie je s kupujúcim spotrebiteľom dohodnutá dlhšia lehota. Tridsaťdňová lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom nasledujúcim po uplatnení reklamácie kupujúcim spotrebiteľom. Lehota vyjadrená v dňoch začína plynúť dňom nasledujúcim po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok. Ak posledný deň lehoty pripadne na sobotu, nedeľu alebo sviatok, posledným dňom lehoty je nasledujúci pracovný deň.

Po vybavení reklamácie dostane kupujúci jednu kópiu reklamačného protokolu, v ktorom bude uvedený spôsob vybavenia reklamácie. Ak bola reklamácia vybavená výmenou tovaru, protokol obsahuje nové sériové číslo vymeneného tovaru. Ostatné prípadné reklamácie vymeneného tovaru uplatní kupujúci spotrebiteľ na základe tohto reklamačného protokolu, ktorý nahrádza záručný a dodací list.

V prípade, že predávajúci pri posudzovaní reklamovanej vady zistí, že reklamácia nie je oprávnená, informuje o tejto skutočnosti kupujúceho spotrebiteľa bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Ak sa sťažnosť považuje za neopodstatnenú, uvedie túto skutočnosť v reklamačnom protokole (zamietnutá sťažnosť).

V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci spotrebiteľ právo na náhradu nevyhnutných nákladov vynaložených v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Jednotlivé nároky kupujúceho spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady vyplývajú zo skutočnosti, či reklamovaná vada možno alebo nemožno odstrániť.

1. Odstrániteľné vady

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak to nie je neprimerané v prípade vady reklamovaného tovaru, ktorá je inak vzhľadom na svoju povahu odstrániteľná, môže kupujúci spotrebiteľ požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti. Ak takýto postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo odstúpiť od zmluvy. Po dohode so spotrebiteľom (za predpokladu, že reklamovaný tovar konkrétneho výrobcu sa už nevyrába alebo je dlhodobo nedostupný) je možné vymeniť aj za tovar iného výrobcu ako reklamovaný tovar, ktorý má rovnaké alebo lepšie parametre ako reklamovaný tovar a plní rovnakú funkciu s rovnakými alebo lepšími parametrami.

Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy aj vtedy, ak ide o odstrániteľné vady, ale pre opätovný výskyt vady po oprave alebo pre väčší počet vzniknutých vád nemôže kupujúci tovar riadne používať. Väčší výskyt vady znamená 3. oprávnenú a uznanú reklamáciu rovnakého druhu, alebo 4. oprávnenú a uznanú reklamáciu rôzneho druhu.

2. Neodstrániteľné vady

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru za nový alebo môže od zmluvy odstúpiť. Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru a kupujúci spotrebiteľ nepožaduje jej výmenu, má právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo môže od zmluvy odstúpiť.

b) Nákup podnikateľ'a

Kupujúci podnikateľ je povinný preukázateľne oznámiť predávajúcemu vadu tovaru bez zbytočného odkladu po jej zistení.

Kupujúci podnikateľ doručí reklamovaný tovar na vlastné náklady a riziko na adresu reklamačného oddelenia predávajúceho: SETOS spol. s r.o., reklamačné oddelenie, City Park Náchodská, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice, alebo jedno z tu uvedených autorizovaných servisných stredísk. Kupujúci podnikateľ je povinný dodať tovar na reklamáciu vrátane príslušenstva a podľa možnosti v originálnom alebo náhradnom obale. K tovaru musí byť pre urýchlenie reklamačného konania priložený záručný list, dodací list alebo faktúra, prípadne originál záručného listu výrobcu.

Pracovník reklamačného oddelenia posúdi reklamovanú vadu a rozhodne o oprávnenosti reklamácie a o tom, či ide o podstatné porušenie zmluvy alebo zanedbateľné, ak je to možné ihneď. Zamestnanec vyhotoví s kupujúcim predávajúcim reklamačný protokol, v ktorom uvedie popis reklamovanej vady, spôsob a termín vybavenia reklamácie.

V prípade, že predávajúci pri posudzovaní reklamovanej vady zistí, že reklamácia nie je oprávnená, informuje o tejto skutočnosti kupujúceho podnikateľ'a bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Ak sa sťažnosť považuje za neopodstatnenú, uvedie túto skutočnosť v reklamačnom protokole (zamietnutá sťažnosť).

Tovar má právne vady, ak je predaný tovar zaťažený právom tretej osoby, pokiaľ kupujúci s týmto obmedzením nesúhlasil. Nárok z právnych väd nevzniká, ak kupujúci podnikateľ v čase uzavretia zmluvy vedel o práve tretej osoby alebo predávajúci bol v zmysle zmluvy povinný postupovať pri plnení svojich povinností podľa dokumentov, ktoré mu kupujúci podnikateľ predložil. Kupujúci podnikateľ je povinný oznámiť predávajúcemu uplatnenie práva treťou osobou s uvedením jeho povahy, a to bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o ňom dozvedel. Pre nároky kupujúceho-podnikateľa z právnych väd tovaru platí, že nároky z podstatného a bezvýznamného porušenia zmluvy platia.

Jednotlivé nároky kupujúceho podnikateľa zo zodpovednosti za vady vyplývajú zo skutočnosti, či dodaním reklamovaného tovaru s vadou podstatne alebo zanedbateľne došlo k porušeniu zmluvy.

1. Závažné porušenie zmluvy

Zmluva je podstatne porušená, ak má tovar neodstrániteľné vady alebo väčší počet väd, ktoré bránia jeho riadnemu užívaniu. V tomto prípade môže kupujúci podnikateľ:

1. požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za chybný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
2. požadovať odstránenie vady opravou tovaru, ak sú vady odstrániteľné,
3. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
4. odstúpiť od zmluvy.

Kupujúci má možnosť voľby medzi vyššie uvedenými reklamáciami len v prípade, že to uplatní v oznámení väd pri uplatnení reklamácie alebo do 2 dní od tohto oznámenia. Takúto voľbu už kupujúci podnikateľ nemôže zmeniť bez súhlasu predávajúceho. Ak si kupujúci podnikateľ nevyberie nároky vo vyššie uvedenej lehote, má nároky z väd tovaru ako v prípade bezvýznamného porušenia zmluvy.

2. Menšie porušenie zmluvy

Zmluva je porušená bezvýznamným spôsobom, ak má tovar odstrániteľné vady alebo väčší počet väd, ktoré nebránia jeho riadnemu užívaniu. V tomto prípade môže kupujúci podnikateľ:

1. požadovať dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie iných väd tovaru, alebo
2. požiadať o zľavu z kúpnej ceny.

Ostatné vady musí predávajúci odstrániť podľa vlastného výberu opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru.

Primeraná lehota na odstránenie väd tovaru je 30 kalendárnych dní. V odôvodnených prípadoch môže predávajúci stanoviť primeranú lehotu odlišne. Ak kupujúci podnikateľ bez zbytočného odkladu po oznámení lehoty neinformuje predávajúceho o svojom nesúhlase, má sa za to, že bol určený dohodou.

Ak predávajúci vady neodstráni vo vyššie uvedenej lehote (alebo v lehote uvedenej vyššie), môže kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy. Kupujúci podnikateľ môže odstúpiť od zmluvy len vtedy, ak svoj zámer oznámi predávajúcemu pri

stanovení lehoty na odstránenie vady alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Takúto voľbu nemôže kupujúci podnikateľ meniť bez súhlasu predávajúceho.

Kupujúci podnikateľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak včas neoznámil predávajúcemu vady. K odstúpeniu od zmluvy nedôjde, ak kupujúci podnikateľ nemôže vrátiť tovar v stave, v akom ho prevzal, okrem prípadov, ak nemožnosť vrátenia tovaru v stave, v akom ho prevzal, nie je spôsobená konaním alebo opomenutím kupujúceho podnikateľa, alebo ak zmena stavu tovaru nastala v dôsledku riadne vykonanej kontroly za účelom zistenia väd tovaru.

Ak došlo k poklesu hodnoty vráteného tovaru (čiastočná spotreba alebo opotrebenie tovaru), je kupujúci podnikateľ povinný poskytnúť predávajúcemu náhradu škody najviac do výšky, v akej mal prospech z užívania tovaru. V tomto prípade je predávajúci oprávnený započítať hodnotu opotrebenia alebo spotreby tovaru proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny. Kúpna cena je následne kupujúcemu-podnikateľovi vyplatená vo výške zníženej o hodnotu opotrebenia alebo spotreby tovaru.

VI. Reklamácie tovaru poškodeného prepravou

V prípade doručenia zásielky obsahujúcej tovar kupujúcemu, ktorá je viditeľne poškodená, má kupujúci právo odmietnuť prevzatie zásielky s uvedením dôvodu poškodenia obalu. Ak ho napriek tomu prevezme alebo zistí poškodenie tovaru po odstránení obalu, odporúčame kupujúcemu, aby pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností a prípadného zamietnutia reklamácie predávajúcim kupujúcemu bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru, najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia tovaru, nahlásil poškodenie príslušnému dopravcovi a vyhotovil protokol o poškodení tovaru. Na základe tohto písomného záznamu o poškodení tovaru a výsledku vyšetrovania dopravcom predávajúci rozhodne o oprávnenosti reklamácie.

VII. Fakturácia skladovacích poplatkov za nevyzdvihnutý tovar

Ak si kupujúci nevyzdvihne vybavenú reklamáciu do 30 dní od vybavenia reklamácie, bude mu účtovaný skladný poplatok vo výške 25 Kč za každý začatý deň nevyzdvihnutia tovaru od ukončenia opravy. Ak si však kupujúci tovar nevyzdvihne ani do doby, kým suma skladovania nepresiahne cenu reklamovaného tovaru, bude tento tovar použitý na úhradu skladného.

Časť C – Spoločné ustanovenia pre všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok

I. Ochrana osobných údajov

V súlade so zákonom č. 110/2019 Zb., o spracovaní osobných údajov, v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o spracovaní osobných údajov"), bude majiteľ / správca obchodu zhromažďovať informácie o kupujúcich, ktoré budú uvedené v objednávke uskutočnenej kupujúcim, po celú dobu existencie predávajúceho alebo jeho právneho nástupcu. Údaje budú zhromažďované v nevyhnutnom rozsahu len na účely internej registrácie predávajúceho, najmä na uľahčenie komunikácie a ďalšej spolupráce s kupujúcim.

Za účelom spracovania objednávky má majiteľ obchodu / správca obchodu uzatvorenú zmluvu s predávajúcim so spoločným správcom o ochrane osobných údajov.

Úradu na ochranu osobných údajov bolo predávajúcemu pridelené registračné číslo: 00002058.

Predávajúci bude s poskytnutými osobnými údajmi nakladať v plnom súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. Osobné údaje bude predávajúci poskytovať a odovzdávať len štátnym orgánom, a to len na ich žiadosť alebo v súvislosti s jeho povinnosťou vyplývajúcou z právnych predpisov záväzných na území Českej republiky. Kupujúci môže zmeniť osobné údaje alebo požiadať o ich zaradenie alebo vymazanie na základe písomnej žiadosti zaslanej na e-mail: shop-cz@eu.panasonic.com.

[Oznámení o ochrane osobných údajů sk.panasonic.com](#) sú pripojené k Podmienkam sk.panasonic.com sú prílohou Podmienok.

[Zásady používání souborů Cookie](#) sú pripojené k Podmienkam sk.panasonic.com sú prílohou Podmienok.

II. Sťažnosti a riešenie sporov

Sťažnosti spotrebiteľov vybavuje predávajúci prostredníctvom e-mailovej shop-cz@eu.panasonic.com. Informácie o vybavení reklamácie kupujúceho zašle predávajúci na elektronickú adresu kupujúceho. Reklamácie je možné riešiť aj telefonicky na čísle +420 - 236 032 911, alebo písomne doručením na adresu SETOS spol. s r.o., reklamácia MO e-shop, City Park Náchodská, Náchodská 2396/21, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice.

Všetky ustanovenia a právne vzťahy vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnym poriadkom Českej republiky, najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka v platnom znení. V prípade sporu sa predávajúci a kupujúci zaväzujú urobiť všetko pre to, aby sa spor vyriešil zmierom. Predávajúci sa zaväzuje prednostne sa usilovať o mimosúdne riešenie sporov s kupujúcim.

Predávajúci a kupujúci sa dohodli, že spory vzniknuté na základe alebo v súvislosti s uzatvorenou kúpnu zmluvou, ktorej prílohu tvoria tieto všeobecné obchodné podmienky, vrátane Reklamačného poriadku, budú rozhodovať všeobecné sudy.

Právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim spotrebiteľom sa riadia najmä týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, týmto reklamačným poriadkom, občianskym zákonníkom a zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Podľa zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, má kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu vyplývajúceho z kúpnej zmluvy alebo zmluvy o poskytnutí služieb. Subjektom, ktorý je oprávnený vykonávať mimosúdne riešenie sporov v Českej republike, je Česká obchodná inšpekcia. Viac informácií je k dispozícii na webovom sídle www.coi.cz.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína výlučne na žiadosť spotrebiteľa, a to len v prípade, ak spor nebolo možné riešiť priamo s predávajúcim. Návrh možno podať najneskôr do 1 roka odo dňa, keď spotrebiteľ prvýkrát uplatnil u predávajúceho svoje právo, ktoré je predmetom sporu.

Spotrebiteľ má právo iniciovať mimosúdne riešenie sporov online prostredníctvom platformy RSO dostupnej na webovej stránke ec.europa.eu/consumers/odr/.

III. Záverečné ustanovenia

Predávajúci predáva tovar na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú inšpekciu vykonáva príslušný Živnostenský úrad pre Prahu - západ. Dohľad nad ochranou osobných údajov vykonáva Úrad na ochranu osobných údajov (<http://www.uoou.cz/>). Dohľad nad dodržiavaním zákona č. 634/1992 Sb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, vykonáva Česká obchodná inšpekcia (www.coi.cz).

Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok platia v znení uvedenom na internetovej stránke predávajúceho v deň odoslania objednávky kupujúcim. Kupujúci súhlasí a akceptuje všetky ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku v znení platnom v deň odoslania objednávky, vrátane ceny objednaného tovaru uvedeného v internetovom obchode, ak nie je v konkrétnom prípade preukázateľne dohodnuté inak. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok sú kupujúcemu spotrebiteľovi poskytované formou, ktorá umožňuje ich archiváciu a reprodukciu.

SETOS spol. s r.o., ako predajca, a Panasonic Marketing Europe GmbH, organizační složka Česká republika, ako prevádzkovateľ internetového obchodu sk.panasonic.com informuje kupujúceho, že všetky údaje získané na základe alebo v súvislosti s uzatvorenou zmluvou považujeme za vysoko dôverné a budú použité len pre jeho vlastnú potrebu v zmysle zákona č. 110/2019 Z. z. o spracúvaní osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o spracúvaní osobných údajov").

Predávajúci a kupujúci nezodpovedajú za porušenie svojich povinností z kúpnej zmluvy, ak im v ich splnení zabráni vyššia moc. Predávajúci a kupujúci vynaložia maximálne úsilie na minimalizáciu akýchkoľvek škôd spôsobených prípadom vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumie akákoľvek nepredvídateľná výnimočná situácia alebo udalosť mimo kontroly predávajúceho alebo kupujúceho, ktorá mu bráni v plnení ktorejkoľvek z jeho povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, nebola spôsobená ich zavinením alebo nedbanlivosťou a preukazuje, že ju nemožno prekonať ani pri vynaložení všetkej náležitej starostlivosti. Nepredvídateľnou mimoriadnou situáciou alebo udalosťou sa pre účely týchto Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku rozumejú požiare, vojny, občianske nepokoje, štrajky, nehody, povodne, povodne, poveternostné podmienky a iné živelné pohromy (napr. búrky, zemetrasenia a pod.) a opatrenia štátnych orgánov (všeobecne záväzné právne predpisy) a iné obdobné situácie alebo udalosti, ktoré ovplyvňujú schopnosť predávajúceho alebo kupujúceho plniť záväzky a ktoré sú mimo kontroly a vplyvu predávajúceho alebo kupujúceho, alebo ktoré bránia plneniu kúpnej zmluvy z iných objektívnych dôvodov.

V prípade doručovania písomností medzi predávajúcim a kupujúcim sa za adresu doručenia považuje sídlo predávajúceho a adresa (alebo adresy) kupujúceho uvedené v objednávke.

Príslušné Všeobecné obchodné podmienky a príslušný Reklamačný poriadok sú k dispozícii na webovej stránke sk.panasonic.com a každý kupujúci je o nich informovaný pri nákupe tovaru a má možnosť sa s nimi zoznámiť. Predávajúci je oprávnený doplniť alebo zmeniť všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok v súvislosti so zmenou platných právnych predpisov a v súvislosti so zmenou trhu s tovarom ponúkaným predávajúcim.

Staršie verzie všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku je možné získať na požiadanie u predávajúceho.

V prípade, že je akékoľvek ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok alebo Reklamačného poriadku v rozpore so zákonom, použije sa právo. V prípade, že niektoré ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok alebo Reklamačného poriadku je alebo sa stane neúčinným, zostávajú ostatné ustanovenia účinné. V prípade, že niektoré ustanovenie Všeobecných obchodných podmienok alebo Reklamačného poriadku je alebo sa stane neplatným alebo je alebo bude v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, zostávajú ostatné ustanovenia nedotknuté a naďalej platia. Predávajúci aj kupujúci sa dohodli, že takéto neplatné ustanovenia budú nahradené platnými ustanoveniami tak, aby sa tieto nové ustanovenia čo najviac približovali zmyslu a účelu nahradených ustanovení.