

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vzťahujúce sa na nákup tovaru prostredníctvom systému elektronického obchodu

Týmto všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len ako „VOP“) sa riadia právne vzťahy medzi Objednávateľom a spoločnosťou Cylinder SK s.r.o., so sídlom: Škultétyho 1, 831 03 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 55 746 675, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, vložka číslo: 172567/B (ďalej len „Dodávateľ“).

Všeobecné ustanovenia:

Dodávateľ:

Cylinder SK s.r.o.

Škultétyho 1

831 03 Bratislava - mestská časť Nové Mesto

IČO: 55 746 675

DIČ: 2122076418

zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, vložka číslo: 172567/B

Číslo účtu:

Kontaktný e-mail: info@zlatnik-klenotnik.sk

Instagramový účet: zlatnik_klenotnik

Tel. kontakt: +421 904 971 974, +421 945 007 007

Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5,

820 07 Bratislava

Odbor výkonu dohľadu

tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04

fax č. 02/58 27 21 70

Orgán dozoru:

Puncový úrad Slovenskej Republiky, pobočka Bratislava

Medená 93/10, 814 56 Bratislava

tel. č.: +421 252 920 200

e-mail: pusrba@puncovyurad.sk

Objednávateľom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá vo vlastnej autorizácii odoslala elektronickú objednávku, spracovanú a potvrdenú systémom dodávateľa. Objednávateľom sa rozumie aj fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyplnila písomnú objednávku v zákazkovej predajni.

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Objednávkou sa rozumie odoslaná písomná elektronická požiadavka, obsahujúca informácie o Objednávateľovi, informácie o objednanom tovare alebo službách, potvrdenie celkovej ceny objednávky.

Zmluvou uzavretou na diaľku je zmluva medzi Dodávateľom a objednávateľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu

Výkladové pravidlo: v prípade akýchkoľvek rozporov medzi VOP a individuálnou záväznou objednávkou medzi Dodávateľom a Objednávateľom, majú prednosť dojednania individuálnej kúpnej zmluvy.

Všeobecné obchodné podmienky bližšie upravujú a upresňujú práva a povinnosti prevádzkovateľa - dodávateľa a objednávateľa vo svojom aktuálnom znení a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.

Zákazkovou predajňou sa rozumie kamenná predajňa Dodávateľa nachádzajúca sa na adrese sídla Dodávateľa.

Písomná forma dokumentov sa považuje za dokument vo forme listu a elektronickej pošty (formou e-mailu).

1. Objednávka a uzatvorenie zmluvy

Zmluva, na základe ktorej je realizovaná dodávka tovaru Objednávateľovi, vzniká odoslaním písomnej objednávky Objednávateľom a následným záväzným potvrdením tejto objednávky Dodávateľom, resp. zaplatením preddavku za objednaný tovar alebo služby.

Po odoslaní objednávky bude objednávka spracovaná a objednávatelovi bude prostredníctvom e-mailu doručené potvrdenie o prijatí objednávky do systému spolu s prihlasovacími údajmi do elektronického systému dodávateľa, určeného na sledovanie stavu objednávky. Spotrebiteľ odoslaním objednávky Dodávateľovi potvrdzuje, že Dodávateľ včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 5 a podľa § 15 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako "zákon o ochrane spotrebiteľa").

Zmluva, na základe ktorej je realizovaná dodávka tovaru Objednávateľovi, vzniká taktiež záväzným vyplnením písomnej objednávky Objednávateľom v zákazkovej predajni.

Podmienkou platnosti objednávky je pravdivé a úplné oznámenie všetkých potrebných údajov a náležitostí požadovaných dodávateľom pri realizácii tejto objednávky. Odoslaná objednávka zo strany Objednávateľa sa považuje za návrh zmluvy v zmysle § 43a Občianskeho zákonníka. Po prijatí objednávky Dodávateľom je Objednávateľovi zaslané taktiež **potvrdenie o prijatí objednávky do systému, ktorý obsahuje úplné znenie všeobecných obchodných podmienok, rekapituláciu objednaného tovaru, celkovú cenu k úhrade i oprávnenie Dodávateľa požadovať zálohu za objednaný tovar**. Takýto potvrdzujúci e-mail sa nepovažuje za záväzné potvrdenie objednávky. Zmluva medzi Objednávateľom a Dodávateľom sa považuje za platne uzavretú a záväznú momentom prijatia návrhu, t.j. momentom záväzného potvrdenia objednávky Dodávateľom v zmysle § 43c Občianskeho zákonníka (ďalej len „potvrdenie objednávky“), ktoré je realizované až po predchádzajúcom odoslaní elektronickej objednávky a odoslaní potvrdenia o prijatí objednávky do systému. Takéto potvrdenie sa môže uskutočniť písomne, telefonicky - prostredníctvom odoslanej sms, prípadne e-mailom – t.j. akékoľvek písomné potvrdenie objednávky zo strany Dodávateľa. Kontakt nutný k potvrdeniu objednávky vykonáva spravidla Dodávateľ po overení dostupnosti a termínu dodania požadovaného tovaru a služieb.

Dodávateľom potvrdená objednávka (alebo jej časť) je považovaná za záväznú pre obe strany, ak nedôjde k porušeniu podmienok dohodnutých v čase potvrdenia. Za podstatné podmienky sa považujú hlavne obsah objednávky (presná špecifikácia tovaru a jeho počet alebo presná špecifikácia služieb), cena za tovar a prepravu, spôsob a termín doručenia. Potvrdenie objednávky môže obsahovať okrem náležitostí objednávky aj kalkuláciu ceny za prepravu tovaru, prípadne povinnosť Objednávateľa zaplatiť zálohu.

Pre uzatvorenie zmluvy, resp. iných dojednaní a pre ich rozsah je rozhodujúca písomne potvrdená objednávka Dodávateľom. Objednávka zaväzuje Dodávateľa až po písomnom potvrdení objednávky, t.j. jej akceptácie zo strany Dodávateľa.

Objednávateľ má po prijatí potvrdzujúceho e-mailu s prihlasovacími údajmi do systému Dodávateľa možnosť kontrolovať obsah a stav objednávky. V prípade zistenia chybného obsahu objednávky vzťahujúcej sa k množstvu, druhu či špecifikácii objednaného tovaru Objednávateľom, Objednávateľ po zistení obratom upovedomí Dodávateľa o chybách v objednávke. O chybách v obsahu objednávky Objednávateľ odstránenie urobí telefonicky, e-mailom, písomne, faxom, správou alebo oznámením na zákazkovej predajni. V prípade telefonického upozornenia o chybnej objednávke Objednávateľ upovedomí Dodávateľa aj formou e-mailu alebo inou písomnou formou.

Zmluva medzi Objednávateľom a Dodávateľom sa považuje za platne uzavretú a záväznú vyplnením písomnej objednávky v zákazkovej predajni Dodávateľa.

Predmetom zmluvy sú len tovar a služby výslovne uvedené v kúpnej zmluve – objednávke. Množstvo, vlastnosti, cena, a ostatné údaje obsiahnuté v objednávke uvedenej v systéme Dodávateľa sú záväznými údajmi.

Dodávateľ sa zaväzuje, že bude Objednávateľovi dodávať produkty bez väd a v súlade so špecifikáciou uvedenou v objednávke alebo s vlastnosťami obvyklými pre daný produkt. Dodávateľ sa zaväzuje, že dodaný produkt bude vyhovujúci normám, predpisom a nariadeniam platným na území Slovenskej republiky.

Produkty - šperky sú vyrábané zo zlata a drahých kovov, diamantov a drahých kameňov. Všetky materiály použité pre ich výrobu prechádzajú dôslednou kontrolou kvality a zodpovedajú platným európskym normám. Aj napriek tejto skutočnosti sa pri nosení šperku u niektorých ľudí môže objaviť alergická reakcia na zlato a drahé kovy, ktorá sa prejavuje hlavne zmenou farby kože alebo vyrážkou v okolí miesta nosenia. Tento jav nie je spôsobený vadou materiálu alebo produktu - šperku a Dodávateľ za neho nenesie žiadnu zodpovednosť. V prípade výskytu alergie odporúčame navštíviť lekára.

Vplyvom vonkajších faktorov pôsobiacich na produkt - šperk môže dôjsť k situácii, že niektoré jeho časti dočasne zmenia svoju pôvodnú farbu. Príčinou môžu byť napr. čistiace prostriedky, kozmetické prípravky, ale taktiež

aktuálny zdravotný stav nositeľa produktu - šperku. Ani v tomto prípade sa nejedná o vadu šperku a dôvod k reklamácii. Pre uvedenie šperku do pôvodného stavu stačí ho nechať u Dodávateľa. Objednávateľ, ktorý je alergický na akýkoľvek kov radiaci sa do kategórie drahých kovov, je povinný o tejto skutočnosti vopred, najneskôr pri objednávaní tovaru, písomne informovať Dodávateľa, ktorý mu následne môže ponúknuť inú alternatívu. V prípade ak Objednávateľ Dodávateľa o tejto skutočnosti vopred neinformuje, resp. aj napriek tomu si objedná tovar obsahujúci takýto kov, nie je oprávnený tovar vrátiť a požadovať zaň zaplatenú kúpnu cenu.

2. Cena a platobné podmienky

Kúpna cena za objednaný tovar a služby je uvedená samostatne pre každý produkt a je platná v momente vytvorenia objednávky Objednávateľom. Kúpna cena je uvedená v potvrdení objednávky aj v systéme Dodávateľa sprístupnenom Objednávateľovi. Kúpna cena vždy zahŕňa DPH, pričom je stanovená v mene Euro.

V prípade zákazkovej výroby sa cena stanovuje dohodou zmluvných strán na základe Dodávateľom predloženej cenovej ponuky.

Dodávateľ si vyhradzuje právo na doúčtovanie ceny výrobku v prípade úprav, resp. zmien na výrobku na základe požiadavky Objednávateľa. Dodávateľ bezodkladne o tejto skutočnosti písomne alebo elektronicky informuje Objednávateľa, ktorý môže cenu prijať, alebo Objednávku zrušiť, resp. od zmluvy odstúpiť.

V prípade, že odo dňa potvrdenia objednávky Dodávateľom, a to až do dňa dohodnutého dátumu dodania, dôjde k nárastu cien surovín, z ktorých sa predmet objednávky vyrába resp. nárastu cien komodít (napr. električka, plyn a ďalšie) a uvedený nárast cien surovín má pre Dodávateľa vplyv na konečnú cenu potvrdenú v objednávke, Dodávateľ je povinný o tejto skutočnosti, ako aj o novej zvýšenej cene potvrdennej objednávky informovať Objednávateľa, s tým, že Objednávateľ je v prípade nesúhlasu s vyššou cenou oprávnený od Zmluvy s Dodávateľom bezplatne odstúpiť alebo Dodávateľovi zaslať súhlas so zvýšenou cenou.

Zrušenie objednávky je Objednávateľ povinný uskutočniť v lehote 3 dní odo dňa oznámenia novej ceny Dodávateľom. Cena tovaru zahŕňa náklady na prepravu tovaru, balné, colné alebo iné poplatky v prípade dodania tovaru vrámci územia Slovenskej republiky. Cena tovaru nezahŕňa náklady na prepravu tovaru, balné, colné alebo iné poplatky v prípade dodania tovaru mimo územia Slovenskej republiky.

Cena za objednaný tovar je splatná najneskôr pri prevzatí tovaru.

Objednávateľ sa zaväzuje cenu za tovar zaplatiť riadne a včas.

Spôsob platby je:

- bezhotovostným prevodom na účet Dodávateľa oznámený v potvrdení objednávky,
- v hotovosti v zákazkovej predajni Dodávateľa pri osobnom prevzatí tovaru.

Objednávateľ je povinný Dodávateľovi uhradiť zálohu vopred. Záloha je určená Dodávateľom tak, aby pokryla náklady na Dodávateľom zabezpečený materiál pričom o výške zálohy Dodávateľ oboznámi Objednávateľa pred uzavretím zmluvy. Zálohu je potrebné Objednávateľom zaplatiť bezhotovostným prevodom na účet Dodávateľa oznámený v potvrdení objednávky (ďalej len „bankový účet Dodávateľa“) alebo v hotovosti v zákazkovej predajni Dodávateľa pri vyplnení písomnej objednávky Objednávateľom. Za zaplatenie zálohy sa považuje okamih pripísania peňažných prostriedkov na bankový účet Dodávateľa alebo osobné odovzdanie peňažných prostriedkov Dodávateľovi, o čom Dodávateľ vystaví Objednávateľovi písomné alebo elektronické potvrdenie.

Doklad o kúpe vystavený na základe kúpnej zmluvy medzi Objednávateľom a Dodávateľom je súčasne daňovým dokladom.

V prípade, že Objednávateľ nezaplatí vyššie uvedenú zálohu do 5 dní odo dňa potvrdenia objednávky, má Dodávateľ právo od zmluvy odstúpiť a Dodávateľovi tak vzniká nárok na zaplatenie výrobných a prevádzkových nákladov ako aj ostatných účelne vynaložených nákladov, ktoré vznikli Dodávateľovi do doby odstúpenia od zmluvy Dodávateľom.

Konečná suma objednávky, ktorú je Objednávateľ povinný zaplatiť pri prevzatí tovaru bude o poskytnutú zálohu, ktorá bola vopred zložená Dodávateľovi znížená.

V prípade, ak Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi kúpnu cenu za produkt dohodnutý v kúpnej zmluve, Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy - objednávky a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

V prípade, ak Objednávateľ nezaplatí Dodávateľovi celú kúpnu cenu pri prevzatí produktu, zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať od kupujúceho náhradu za vzniknuté náklady na objednanie a dodávku nezaplateného produktu.

Dodávateľ si vyhradzuje vlastnícke právo k produktu až do úplného zaplatenia kúpnej ceny.

Prevzatie produktu Objednávateľom je zásadne možné až po jeho úplnom zaplatení, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

V prípade, ak bude Objednávateľ požadovať zväčšenie alebo zmenšenie vyhotoveného produktu, po tom, ako oznámil Dodávateľovi veľkosť, podľa ktorej bol daný produkt vyhotovený, ide o práce za ktoré je Objednávateľ povinný zaplatiť cenu, ktorú si s Dodávateľom individuálne dohodne. Táto cena sa bude odvíjať od druhu šperku, náročnosti a rozsahu prác a od množstva použitého materiálu.

3. Dodacie podmienky

Tovar si Objednávateľ prevezme osobne v predajni Dodávateľa, alebo sa doručuje kuriérskou službou / Slovenskou poštou, pričom miesto dodania je adresa, ktorú Objednávateľ uviedol v objednávke ako miesto dodania, ak takéto miesto nebolo Objednávateľom určené, doručuje sa tovar na adresu Objednávateľa určenú objednávatelom v objednávke alebo na iné miesto oznámené Objednávateľom v objednávke.

K cene produktu je pripočítaná cena prepravy produktu tak, ako je uvedené vyššie.

Objednávateľ je povinný produkt pri jeho dodaní riadne prevziať.

V prípade, ak Dodávateľ dopraví produkt Objednávateľovi na miesto určené Objednávateľom, Objednávateľ prevezme tovar osobne alebo zabezpečí, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v objednávke a podpíše protokol o doručení a odovzdaní produktu. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v objednávke je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu objednávky, písomné splnomocnenie na prevzatie tovaru a doklad o zaplatení tovaru. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti Objednávateľa na mieste určenom v objednávke, všetky náklady s tým vzniknuté hradí Objednávateľ, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v objednávke. Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú Objednávateľom v Objednávke a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru Objednávateľom, resp. jeho oprávneným zástupcom alebo odmietnutím prevzatia tovaru, ktoré dopravca vyznačí v protokole o doručení a odovzdaní tovaru.

Dodávky predmetu plnenia (objednaného tovaru) budú podľa prevádzkových možností Dodávateľa realizované od záväzného potvrdenia objednávky, resp. zaplatenia zálohy v čo najkratšom termíne, zvyčajne od 30 do 90 dní, prípadne po písomnom dohovore aj v kratšom čase. Vo výnimočných prípadoch môže byť po dohovore s Objednávateľom dodacia lehota dlhšia, o čom je Dodávateľ povinný Objednávateľa informovať. Dopravu na adresu určenia zabezpečuje Dodávateľ. Zásielka s tovarom vždy obsahuje daňový doklad a garanciu pravosti, prípadne certifikát a záručný list.

Objednávateľ, alebo splnomocnený príjemca, je povinný pri prevzatí produktu od dopravcu - kuriéra skontrolovať, či nie je porušený či zdeformovaný obal produktu a akúkoľvek prípadnú závalu bezprostredne kuriérovi oznámiť a zároveň vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti kuriéra. Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad. Objednávateľ nie je povinný produkt prevziať v prípade porušenia obalu produktu svedčiacieho o neoprávnenom vniknutí do zásielky.

Ďalšie práva a povinnosti súvisiace s prepravou a dodaním tovaru môžu byť stanovené priamo kuriérom. Objednávateľ prehlasuje, že bol s takými prípadnými podmienkami kuriéra pred realizáciou objednávky oboznámený.

V prípade osobného odberu objednaného tovaru, je odberná doba 14 dní od odoslania správy alebo e-mailu o vychystaní tovaru alebo 14 dní od písomnej informácie Dodávateľa o možnosti vyzdvihnutia tovaru. V prípade, že sa Objednávateľ nebude môcť dostať v tejto lehote, je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť Dodávateľovi. V prípade predĺženia úschovnej doby je Dodávateľ oprávnený účtovať Objednávateľovi poplatok za uskladnenie, ktorý predstavuje sumu 10,- € za každý deň uskladnenia.

4. Autorské práva

Autorské práva sa riadia zákonom č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v platnom znení.

5. Zaobchádzanie s produktami - šperkami

Produkt - šperk (ďalej len "šperk") je krehký ozdobný predmet vyrobený z drahých kovov a/alebo kameňov, ktorý môže byť nežiaducim zaobchádzaním nenávratne poškodený. S ohľadom na to Dodávateľ výrazne odporúča nakladať so šperkom spôsobom určeným alebo obvyklým. Zároveň Dodávateľ odporúča držať sa pri jeho nosení a ďalšom zaobchádzaní s ním nižšie uvedených pokynov.

Šperk sa odporúča pri akejkoľvek náročnejšej práci alebo inej fyzickej aktivite odkladať, aby sa tým predišlo vzniku mechanického či chemického poškodenia, a to najmä poškrabaniu, pretrhnutiu retiazky, odštipnutiu alebo vypadnutiu kameňa z dôvodu poškodenia obruby a krapien, ktoré držia kameň zafixovaný na mieste.

Šperky nie je vhodné vystavovať pôsobeniu čistiacich prostriedkov, kozmetických prípravkov, ako sú napr. lak či farba na vlasy, ani iných chemických látok, nakoľko môže dôjsť k jeho poškodeniu. Šperkom tiež môže byť na ujmu chlôrovaná, silno mineralizovaná i slaná voda. Je vhodné odkladať šperky aj počas noci, nakoľko môže dôjsť k nevedomému poškodeniu, pričom takéto nebezpečenstvo poškodenia hrozí hlavne pri jemných šperkoch, akými sú, retiazky, prívesky, náušnice alebo šperky s kameňmi (minerálmi) nižšej tvrdosti.

Šperky je odporúčané uskladniť samostatne tak, aby sa zabránilo ich kontaktu s tvrdými, drsnými a ostrými predmetmi. Zároveň sa odporúča vyhnúť sa kontaktu medzi jednotlivými šperkami navzájom, aby sa tým predišlo ich poškrabaniu či inému poškodeniu.

6. Storno objednávky

Objednávateľ má právo bezplatne stornovať elektronickú objednávku bez udania dôvodu až do doby záväzného potvrdenia objednávky podľa článku 1. Po záväznom potvrdení objednávky môže Objednávateľ stornovať objednávku iba v prípade, že si Dodávateľ nesplní dohodnuté podmienky dodania. V prípade stornovania potvrdennej elektronickej objednávky alebo písomnej objednávky v zákazkovej predajni Dodávateľa vzniká Dodávateľovi nárok na storno poplatok, ktorý zahŕňa okrem zaplatenej zálohy, v prípade ak bola zaplatená, aj výrobné a prevádzkové náklady a

ostatné účelne vynaložené náklady, ktoré vznikli Dodávateľovi do doby stornovania objednávky/zrušenia zmluvy, ak presahujú zaplatenú zálohu. Dodávateľ je v takomto prípade oprávnený uplatniť si u Objednávateľa nárok na zaplatenie storno poplatku až do výšky 100 % z celkovej ceny objednávky. V prípade stornovania potvrdenej objednávky má Dodávateľ súčasne právo od Objednávateľa požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 15 % z celkovej ceny objednávky. Táto zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na zaplatenie adresovanej Objednávateľovi od Dodávateľa. Porušením zmluvnej povinnosti, na ktorú sa viaže zmluvná pokuta, nie je dotknuté právo Dodávateľa domáhať sa zároveň aj náhrady škody, ktorá mu v dôsledku stornovania objednávky vznikla.

7. Odstúpenie od Zmluvy

Spotrebiteľ je v zmysle ustanovenia § 19 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od vybavenej objednávky ("od kúpnej zmluvy"), a to v lehote do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa, ktorých predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe na trvanlivom médiu (ďalej len ako „oznámenie o odstúpení od zmluvy“).

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy Dodávateľovi.

Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak Dodávateľ na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa dodal alebo poskytol viacero produktov.

Pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa podľa zákona č. 108/2024 § 19 ods. 1 znáša Spotrebiteľ len náklady na vrátenie tovaru Dodávateľovi alebo osobe určenej Dodávateľom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak Dodávateľ súhlasil, že náklady bude znášať sám.

Dodávateľ je povinný v lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť Spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov v prípade vrátenia tovaru Spotrebiteľom. Dodávateľ si vyhradzuje právo zadržať vrátenie kúpnej ceny až do momentu vrátenia tovaru Spotrebiteľom. V prípade vrátenia poškodeného tovaru a/alebo tovaru, ktorého hodnota je znížená v dôsledku takého zaobchádzania, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru, Dodávateľ vráti Spotrebiteľovi kúpnu cenu zníženú o náhradu škody spôsobenej na tovare. Pohľadávka Dodávateľa na náhradu škody zanikne započítaním oproti pohľadávke Spotrebiteľa na vrátenie kúpnej ceny. Kúpnu cenu, resp. jej zvyšok po znížení o náhradu škody vráti Dodávateľ Spotrebiteľovi bankovým prevodom na ním určený účet, pokiaľ sa so Spotrebiteľom nedohodnú inak.

Dodávateľ je povinný v lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť Spotrebiteľovi všetky platby v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu od zmluvy, ak Spotrebiteľ neodstúpil od celej zmluvy uzavretej na diaľku alebo od celej zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa. Dodávateľ nemôže účtovať Spotrebiteľovi dodatočné náklady za dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky.

Dodávateľ nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si Spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný Dodávateľom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom.

V prípade tovaru (produktu) ponúkaného Dodávateľom, ktorý je vyrobený, resp. upravený podľa špecifikácií a osobitných požiadaviek Spotrebiteľa, resp. ide o tovar vyrobený na mieru alebo o tovar určený osobitne pre jedného Spotrebiteľa, Spotrebiteľ nemôže od zmluvy odstúpiť, a to v zmysle § 19 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého § 19 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý uvádza: *“Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku a od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka aj bez udania dôvodu v lehote podľa § 20 ods. 1 až 3 okrem zmluvy, ktorej predmetom jec) dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru.”*

Dodávateľ si vyhradzuje právo odstúpiť od Zmluvy – objednávky alebo jej časti v prípade, že objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, Objednávateľ je nedostupný, neodpovedá na e-mail, atď.), v prípade ak Objednávateľ nezaplatí zálohu za tovar, ktorá bola uvedená pri potvrdení objednávky v stanovenej lehote, v prípade ak pri platbe na účet Dodávateľa Objednávateľ nezaplatil celkovú cenu ani v lehote 30 dní od potvrdenia objednávky a v prípade ak Objednávateľ, ktorý objednávku nestornoval neprevezme objednaný tovar.

8. Zodpovednosť za vady a záručná doba

Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré sa na predanom tovare prejavia v záručnej dobe a ktoré sú spôsobené vadou použitého materiálu, funkčnou chybou, alebo vadou spôsobenou pri výrobe, montáži alebo inštalácii vykonanej pracovníkmi Dodávateľa.

Záručná doba na všetok tovar ponúkaný Dodávateľom je 24 mesiacov, ak nie je predávajúcim výslovne uvedená dlhšia záručná doba pri konkrétnom tovare.

Záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom môže predávajúci poskytnúť tiež vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v garancii pravosti vydanej kupujúcemu; záručný list a garancia pravosti obsahuje obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list a garancia pravosti neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

Reklamáciu funkčného poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po jeho odhalení, tj. ihneď po prvom použití výrobku Objednávateľom. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať záručné podmienky a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené:

- mechanickým poškodením,
- neodbornou obsluhou (poškriabanie výrobku, rozbitie kameňa, zdeformovanie tovaru, prasknutie tovaru, poškodenia tovaru prítomnosťou chemických látok, čistiacich prostriedkov, používaním čistiacich handričiek na matovaný a gravírovaný povrch a ďalšie.),
- neprimeraným zaobchádzaním, použitím či inštaláciou, ktorá je v rozpore s bežným užívaním, elektrostatickým výbojom,
- zanedbaním starostlivosti a údržby tovaru
- nadmerným mechanickým opotrebením a zdeformovaním,
- bežným nosením (prirodzené opotrebenie napr. predratie krúžkov na visiacych náušniciach atď.),
- zdeformovanie alebo zlomenie dutých šperkov.

Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných podmienok, alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach. Záruka a doživotný servis zaniká v prípade neoprávneného zásahu do tovaru osobou, ktorá k vykonaniu zásahu nebola výslovne Dodávateľom zmocnená.

Reklamovaný tovar je Spotrebiteľ povinný doručiť na reklamáciu kompletný, čistý, mechanicky nepoškodený, s kópiou faktúry alebo kópiou príjmového dokladu. Spotrebiteľ je povinný spolu s tovarom zaslať alebo inak písomne oznámiť popis vady.

Reklamáciu tovaru vybavuje Dodávateľ bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 dní od dátumu doručenia reklamácie Spotrebiteľm resp. prepravnou spoločnosťou. Po uplynutí tejto lehoty má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.

Podrobnosti o právach Objednávateľa, ktorý je spotrebiteľom, vyplývajú z zodpovednosti za vady a postup pri reklamacii tovaru upravuje reklamačný poriadok, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť týchto VOP.

9. Neprevzatie a nezaplatenie objednaného tovaru Objednávateľom

Objednávateľovi, ktorý nezaplatí a neprevzme objednaný tovar, mimo situácie poškodenia tovaru pri doručení (zásielka sa vráti ako nedoručená bez zavinenia dodávateľa, napr. ak zmluvný prepravca adresáta nenašiel, objednávatel zásielku nedopatrením alebo úmyselne neprevzal, a pod.) bude zaslaná správa e-mailom so žiadosťou o informáciu, čo ďalej robiť s jeho objednávkou. Na odpoveď na túto výzvu má Objednávateľ lehotu 7 dní odo dňa odoslania správy. Ak Objednávateľ požiadá o opätovné odoslanie takto vrátenej zásielky, Dodávateľ doučtuje k celkovej cene zásielky poštovné vo výške 8 €. Opätovné odoslanie takto vrátenej zásielky je možné len na základe úhrady celej objednávky vopred na bankový účet Dodávateľa. Pokiaľ Objednávateľ na výzvu Dodávateľa v určenom termíne neodpovie, objednávka bude zo strany Dodávateľa stornovaná. Pre prípad takéhoto stornovania objednávky má Dodávateľ okrem zálohovej platby minimálne v sume 100,00 €, na základe ktorej sa stáva objednávka záväzná a ktorá sa pri stornovaní objednávky nevracia, nárok na zaplatenie 100 % z celkovej ceny objednaného tovaru. Okrem uvedeného je Dodávateľ oprávnený uplatniť si u Objednávateľa nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 30 % z celkovej ceny objednávky, ktorá predstavuje následok za porušenie zmluvnej povinnosti zo strany Objednávateľa, ktorý riadne objednaný tovar neprevzme ani v dodatočne určenej lehote. Táto zmluvná pokuta je splatná do 14 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy na zaplatenie Objednávateľovi od Dodávateľa. Porušením zmluvnej povinnosti, na ktorú sa viaže zmluvná pokuta, nie je dotknuté právo Dodávateľa domáhať sa zároveň aj náhrady škody.

10. Prechod vlastníckeho práva k tovaru, nebezpečenstvo škody na tovare

Vlastnícke právo k tovaru prechádza na Objednávateľa momentom úplného zaplatenia ceny za objednaný tovar spolu s príslušenstvom a spolu so všetkými ostatnými záväzkami, ktoré má voči Dodávateľovi.

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na Objednávateľa momentom prevzatia tovaru od Dodávateľa, alebo momentom, keď je Objednávateľovi v zmysle dohody účastníkov umožnené s tovarom nakladať, ak je Objednávateľ v omeškaní s prevzatím tovaru.

11. Ochrana osobných údajov

Osobné údaje Objednávateľa sú spracúvané v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a doplnení niektorých zákonov a Nariadením európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 v platnom znení (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“ alebo „Nariadenie GDPR“).

Dodávateľ zhromažďuje osobné údaje Objednávateľa len za účelom bezproblémového vybavenia jeho objednávky a zaväzuje sa, že údaje nebudú zneužívané ani poskytnuté tretím stranám (s výnimkou Slovenskej pošty alebo prepravnej spoločnosti za účelom doručenia zásielky).

Objednávateľ poskytuje Dodávateľovi svoje osobné údaje v rozsahu: meno a priezvisko, adresa, dátum narodenia, príp. IČO, e-mailová adresa, telefónne číslo (ďalej spoločne len ako „Osobné údaje“) a dáva Dodávateľovi svoj súhlas k ich zhromažďovaniu a spracovávaniu pre účely plnenia predmetu uzatváranej kúpnej zmluvy ako aj na využitie pre marketingové účely Dodávateľa.

Poskytnuté Osobné údaje budú spracúvané len zo strany Dodávateľa alebo ním určeného sprostredkovateľa. Iným subjektom môže byť poskytnutý prístup k osobným údajom Objednávateľa len v prípadoch výslovne stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to najmä v rámci edičnej povinnosti v priebehu trestného, správneho či iného konania.

Objednávateľ je povinný svoje Osobné údaje zadávané v rámci elektronického obchodu Dodávateľa uvádzať správne a pravdivo. Rovnako je povinný bez zbytočného odkladu informovať Dodávateľa o akejkoľvek zmene vo svojich Osobných údajoch v prípade jeho registrácie v rámci elektronického obchodu Dodávateľa.

Objednávateľ potvrdzuje, že Osobné údaje poskytnuté Dodávateľovi sú pravdivé, pričom nesie právnu zodpovednosť za nepravdivosť osobných údajov.

Dodávateľ spracúva a archivuje Osobné údaje v súlade s osobitnými právnymi predpismi. Osobné údaje sú spracúvané v elektronickej podobe automatizovaným spôsobom alebo v tlačenej podobe.

Objednávateľ má právo na prístup k svojim Osobným údajom ako aj právo na ich opravu vrátane práva požadovať vysvetlenie resp. odstránenie chybného stavu a ďalších zákonných práv k týmto údajom.

Objednávateľ udeľuje svoj súhlas až do odvolania. Objednávateľ môže kedykoľvek zrušiť svoj súhlas s poskytnutím osobných údajov Dodávateľovi a môže tak urobiť písomnou formou alebo elektronicky (e-mailom, správou).

12. Záverečné ustanovenia

Právne vzťahy medzi Objednávateľom a Dodávateľom neupravené týmito VOP sa spravujú najmä ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a pod.

Ak je niektoré ustanovenie týchto VOP neplatné, neúčinné, alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, zmluvné strany sa zaväzujú takéto sporné ustanovenie nahradiť ustanovením, ktorého zmysel neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu v čo najväčšej miere zodpovedá. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného alebo niektorých ustanovení nie je dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení týchto VOP.

Objednávateľ svojím podpisom na objednávke / iných dokumentoch súvisiacich s ním zakúpeným tovarom, alebo prostredníctvom aplikácie elektronického obchodu na webovej stránke www.zlatnik-klenotnik.com potvrdzuje, že bol s VOP a REKLAMAČNÝM PORIADKOM v plnom rozsahu oboznámený, súhlasí s ich obsahom, sú mu zrozumiteľné, považuje ich za určité a je nimi viazaný.

Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť tieto VOP aj bez predchádzajúceho upozornenia.

Tieto podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.07.2024

V Bratislave dňa 01.07.2024