

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

OBSAH

1.	IDENTIFIKAČNÉ A KONTAKTNÉ ÚDAJE OBCHODNÍKA.....	3
2.	ÚVODNÉ USTANOVENIA.....	3
3.	VYMEDZENIE POJMOV.....	4
4.	POSTUP VYTVÁRANIA OBJEDNÁVKY A UZAVRETIA ZMLUVY.....	4
5.	ZRUŠENIE (STORNO) OBJEDNÁVKY.....	5
6.	CENA TOVARU.....	5
7.	PLATOBNÉ PODMIENKY.....	6
8.	SPÔSOBY DORUČENIA TOVARU A POPLATKY S TÝM SPOJENÉ, DODACIE PODMIENKY.....	7
9.	NADOBUDNUTIE VLASTNÍCKEHO PRÁVA A PRECHOD NEBEZPEČENSTVA.....	7
10.	ODSTÚPENIE OD ZMLUVY.....	8
11.	KEDY KUPUJÚCI NIE JE OPRÁVNENÝ ODSÚPIŤ OD ZMLUVY ALEBO STRÁCA PRÁVO NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY.....	9
12.	ZÁKLADNÝ PREHĽAD ZÁKONNEJ ZODPOVEDNOSTI OBCHODNÍKA ZA VADY TOVARU PODĽA HARMONIZOVANÉHO OZNAČENIA EÚ.....	10
13.	REKLAMAČNÝ PORIADOK.....	11
14.	ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV.....	15
15.	INFORMÁCIA O POSTUPOCH UPLATŇOVANIA SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV SPOTREBITEĽOV...	16
16.	OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV.....	16
17.	PARAMETRE URČUJÚCE PORADIE PONÚK.....	18
18.	HODNOTENIE PRODUKTOV.....	19
19.	PRÍSTUPNOSŤ DIGITÁLNYCH SLUŽIEB.....	19
20.	OBMEDZENIE POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB A ZABRÁNENIE PRÍSTUPU.....	20
21.	VNÚTORNÝ SYSTÉM VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ.....	20
22.	PODMIENKY POPREDAJNÉHO SERVISU.....	21
23.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE.....	21

1. Identifikačné a kontaktné údaje obchodníka

Obchodné meno: **Daniel Kapusta**
Miesto podnikania: Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika
IČO: 10828923
DIČ: 1020558275
IČ DPH: SK 1020558275
Registrácia: Živnostenský register Okresný úrad Banská Bystrica, č. živnostenského registra: 601-6299
Zastúpený: Daniel Kapusta

(ďalej ako „**obchodník**“)

Kontaktné údaje:

E-mail: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk
Telefónne číslo: 048/4152267
www.dk-ramovanie.sk

Prevádzka (predajňa)

Kapitulská 19
974 01 Banská Bystrica
Slovenská republika

Otváracie hodiny:

Pondelok – Štvrtok: 9:00 - 17:00
Piatok: 9:00 - 16:00

Adresa, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo podať iný podnet:

na adrese predajne: Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika
alebo

na adrese miesta podnikania: Daniel Kapusta, Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika.

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj
Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
Odbor výkonu dozoru
tel. č. 048/412 49 69, 048/415 18 71
podnety@soi.sk
www.soi.sk

2. Úvodné ustanovenia

1. Účelom týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“) je jasne a zrozumiteľne informovať kupujúceho a poskytnúť mu všetky potrebné informácie pred uzavretím zmluvného vzťahu a zároveň ho poučiť o práve na odstúpenie od zmluvy a o uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady.
2. VOP upravujú práva a povinnosti účastníkov zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom elektronického obchodu www.dk-ramovanie.sk.
3. V prípade uzatvorenia spotrebiteľskej zmluvy v zmysle ustanovení § 52 a nasl. Občianskeho zákonníka, uzavretej pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku, sa zmluvný vzťah medzi kupujúcim a

predávajúcim riadi predovšetkým ustanoveniami podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**“) a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“).

3. Vymedzenie pojmov

1. **Prevádzkovateľom** elektronického / internetového obchodu (e-shopu) je obchodník: Daniel Kapusta, miesto podnikania: Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika, IČO: 10828923.
2. **Predávajúcim** je obchodník: Daniel Kapusta, miesto podnikania: Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika, IČO: 10828923.
3. **Kupujúcim (objednávateľom)** sa rozumie **spotrebiteľ** – fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
4. **Elektronickou objednávkou** sa rozumie odoslaný elektronický formulár, obsahujúci informácie o kupujúcom, zoznam objednaného tovaru z ponuky elektronického obchodu a cenu tohto tovaru, spracovaný elektronickým systémom obchodu.
5. **Zmluvou uzavretou na diaľku** sa rozumie zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom 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.
6. **Zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru**, sa na účely týchto VOP rozumie zmluva, na základe ktorej kupujúci nadobúda tovar za odplatu (kúpna zmluva).

4. Postup vytvárania objednávky a uzavretia zmluvy

1. Kupujúci si môže cez e-shop objednať akýkoľvek tovar, pri ktorom je umiestnené tlačidlo „**DO KOŠÍKA**“. Hlavné vlastnosti a popis tovaru sú uvedené priamo pri konkrétnom tovare.
2. Predávajúci upozorňuje kupujúceho, že tovar objednaný prostredníctvom e-shopu sa doručuje výhradne v rámci Slovenskej republiky. Tieto informácie sú kupujúcemu k dispozícii najneskôr na začiatku postupu vytvárania objednávky.
3. Kliknutím na „**NÁKUPNÝ KOŠÍK**“ má kupujúci možnosť zobrazíť jeho obsah. V košíku môže kupujúci meniť počet kusov jednotlivých produktov alebo produkty z košíka odoberať.
4. Po výbere produktov a kontrole obsahu nákupného košíka prejde kupujúci k ďalšiemu kroku stlačením tlačidla „**POKRAČOVAŤ**“ pod nákupným košíkom. Proces objednávky sa skladá z nasledujúcich krokov:

Krok 1 – Vyplnenie kontaktných údajov

Krok 2 – Výber spôsobu doručenia

Krok 3 – Výber spôsobu platby

Krok 4 – Rekapitulácia objednávky

5. Kupujúci má možnosť oboznámiť sa so Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho, prostredníctvom ktorých predávajúci ešte pred uzavretím zmluvy informuje kupujúceho o podmienkach zmluvy na diaľku a oznamuje mu všetky potrebné a zákonom vyžadované informácie. Následne kupujúci zaškrtnie políčko: „**Oboznámil/a som sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami**“.

6. Pred odoslaním záväznej objednávky s povinnosťou platby bude kupujúci informovaný aj o spracúvaní jeho osobných údajov: „*Beriem na vedomie, že odoslaním tejto objednávky obchodník: Daniel Kapusta, bude spracúvať moje osobné údaje uvedené v tejto objednávke za účelom predaja tovaru, vyhotovenia faktúry, uskutočnenia platby, dodania tovaru, resp. prípadnej reklamácie na základe čl. 6 ods. 1 písm. b) a c) GDPR. Tu je viac informácií o ochrane osobných údajov.*“
7. Pre odoslanie záväznej objednávky je potrebné, aby kupujúci stlačil tlačidlo s názvom „**Objednávka s povinnosťou platby**“, čím kupujúci výslovne potvrdzuje, že bol oboznámený, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami.
8. Zmluva, ktorej predmetom je predaj tovaru, vzniká momentom doručenia záväzného potvrdenia objednávky zo strany predávajúceho na e-mailovú adresu kupujúceho. Toto potvrdenie, e-mail s názvom „**Potvrdenie objednávky**“ slúži ako potvrdenie o uzavretí zmluvy, pričom jeho prílohou sú VOP a Formulár na odstúpenie od zmluvy.
9. Z platne uzavretej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť dohodnutý tovar kupujúcemu riadne a včas dodať a kupujúcemu povinnosť dohodnutý tovar prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu.

5. Zrušenie (storno) objednávky

1. Zrušenie (storno) objednávky zo strany kupujúceho

Kupujúci má právo zrušiť (stornovať) objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred záväzným potvrdením objednávky predávajúcim. V prípade, že už došlo k záväznému potvrdeniu objednávky predávajúcim (zmluva bola platne uzavretá), kupujúci (spotrebiteľ) už nemôže objednávku stornovať podľa tohto článku. Má však právo od zmluvy odstúpiť v zmysle platných právnych predpisov, pričom podmienky a postup tohto práva sú podrobne upravené v samostatnom článku 10 týchto VOP (Odstúpenie od zmluvy).

2. Neprijatie objednávky zo strany predávajúceho

Pred záväzným potvrdením objednávky predávajúcim, si predávajúci vyhradzuje právo objednávku alebo jej časť neprijíť v týchto prípadoch:

- došlo k vypredaniu zásob a tovar sa už nedodáva/nevyrába;
- pri zjavnej chybe v písaní, počítaní alebo inej zrejmej nesprávnosti (napr. zjavne chybná cena tovaru);
- pri technickom zlyhaní alebo poruche portálu e-shopu.

3. Ak niektorá z týchto situácií nastane, predávajúci bude kupujúceho bezodkladne kontaktovať prostredníctvom e-mailu za účelom dohody o ďalšom postupe. Keďže v takomto prípade objednávka ešte nebola záväzne potvrdená, kúpna zmluva nie je uzavretá. V prípade, že kupujúci už uhradil časť alebo celú kúpnu cenu a k uzavretiu zmluvy nedôjde, predávajúci mu vráti zaplatenú sumu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 7 dní od oznámenia o neprijatí objednávky, a to rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ kupujúci nepožaduje iný spôsob vrátenia platby.

6. Cena tovaru

1. Každý tovar v e-shope je zreteľne označený predajnou cenou a prípadne aj jednotkovou cenou v mene euro (EUR). Táto cena je konečná, teda vrátane príslušnej DPH a všetkých ostatných prípadných daní (ďalej len „predajná cena“).
2. Predajná cena tovaru nezahŕňa poplatky za doručenie a spôsob platby, ktoré sú kupujúcemu jasne komunikované v procese objednávky. Do celkovej ceny budú preto v dohodnutej výške zarátané poplatky spojené s dodaním tovaru a poplatky spojené so zvoleným spôsobom platby. Celková cena je uvedená na elektronickej objednávke v rámci jej rekapitulácie.
3. Ak by vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nebolo možné primerane určiť presnú cenu alebo náklady na dopravu, dodanie a poštovné vopred, predávajúci kupujúceho výslovne informuje o spôsobe, akým sa cena vypočíta, a o skutočnosti, že do celkovej ceny môžu byť zarátané dodatočné náklady na dopravu. Ceny

tovarov v e-shope **nie sú** prispôsobované pre konkrétneho spotrebiteľa na základe automatizovaného rozhodovania (profilovania).

4. Zľavy/Akcie

Pri každom oznámení o znížení ceny tovaru (napr. zľava alebo akcia) predávajúci vždy uvádza predchádzajúcu cenu tovaru. Predchádzajúcou cenou sa rozumie najnižšia cena, za ktorú predávajúci predával tento tovar v období nie kratšom ako 30 dní pred uplatnením zníženia ceny.

5. Zľavy a akcie platia v súlade s ich podmienkami výlučne od a do uvedeného dátumu danej kampane alebo do vypredania zásob. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, platí, že jednotlivé zľavy, akcie a výhody nie je možné vzájomne kombinovať.

7. Platobné podmienky

1. Za tovar zakúpený v e-shope a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru je možné platiť nasledovnými spôsobmi:
 - a) **platba kartou online:** systém vás presmeruje do zabezpečenej platobnej brány, kde budete môcť platiť prostredníctvom platobnej karty – VISA, Mastercard, Diners;
 - b) **platba cez TatraPay, SporoPay, UniPlatba, VIAMO atď.:** systém vás presmeruje do platobnej brány, kde si budete môcť vybrať z rôznych okamžitých platobných systémov slovenských bánk;
 - c) **platba klasickým bankovým prevodom:** po dokončení objednávky získate údaje pre zrealizovanie platby bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho;
 - d) **platba v predajni:** platba v hotovosti alebo platobnou kartou pri osobnom odbere v predajni na adrese Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica;
 - e) **na dobierku pri prevzatí balíka:** za tovar platíte v hotovosti alebo kartou priamo kuriérovi pri prevzatí balíka, pričom k cene objednávky bude pripočítaný poplatok za dobierku vo výške: 0,50- EUR.
2. Spoločne s kúpnu cenou je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu aj náklady spojené s dodaním tovaru v dohodnutej výške. Ak nie je výslovne uvedené inak, pod pojmom celková kúpna cena sa ďalej rozumejú aj náklady spojené s dodaním tovaru.
3. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu celkovú kúpnu cenu za dohodnutý tovar v závislosti od zvoleného spôsobu platby, pri bezhotovostnej platbe je kupujúci povinný uhradiť celkovú kúpnu cenu najneskôr do 7 kalendárnych dní od doručenia potvrdenia objednávky a pri platbe na dobierku alebo v predajni pri prevzatí tovaru. V prípade bezhotovostnej platby (prevodom) je záväzok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na bankový účet predávajúceho.
4. **Informácie o platobnej bráne** V prípade platby prostredníctvom platobnej brány postupuje kupujúci podľa pokynov príslušného poskytovateľa elektronických platieb. Online platby na našom e-shope sú spracovávané prostredníctvom platobnej brány 24pay. Službu poskytuje spoločnosť 24-pay s.r.o.. Pre prípadné otázky ohľadom samotnej platobnej transakcie môžete kontaktovať aj priamo poskytovateľa platobnej brány: E-mail: transactions@24-pay.sk Tel: +421 911 566 501.
5. Platba prebieha priamo v zabezpečenom prostredí poskytovateľa platobnej brány. Prenos informácií je plne šifrovaný. Naš e-shop nemá prístup k vašim citlivým platobným údajom (číslo platobnej karty, dátum expirácie, CVC kód alebo prihlasovacie údaje do vášho internet bankingu) a nijakým spôsobom ich neukladá ani nespracúva.
6. Predávajúci nepožaduje od kupujúceho (spotrebiteľa) zaplatenie žiadneho preddavku ani poskytnutie inej finančnej zábezpeky. Týmto ustanovením však nie je dotknutá úhrada kúpnej ceny za tovar vopred, ak si kupujúci v objednávke zvolí takýto spôsob platby (napr. platba platobnou kartou online alebo bankovým prevodom).

8. Spôsoby doručenia tovaru a poplatky s tým spojené, dodacie podmienky

1. Tovar objednaný prostredníctvom e-shopu sa doručuje výhradne v rámci Slovenskej republiky.
2. Kupujúci si môže vybrať jeden z nasledujúcich spôsobov doručenia tovaru:
 - a) **osobný odber na predajni** na adrese Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica (osobný odber na predajni je zdarma);
 - b) **doručenie na adresu uvedenú v objednávke, pričom poplatok za dodanie tovaru je 4,00 EUR (s DPH).**
3. **Pri objednávke nad 75 EUR je doprava zdarma.**
4. Predávajúci si náklady na obalový materiál a zabalenie tovaru neúčtuje.
5. **Predávajúci dodá kupujúcemu tovar čo možno v najkratšom čase, najneskôr do 30 dní** odo dňa uzavretia zmluvy, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak.
6. Tovar je dodaný v okamihu, keď ho prevezme kupujúci alebo ním určená osoba, alebo keď ho predávajúci odovzdá prepravcovi, ktorého poveril kupujúci mimo možností prepravy, ktoré ponúkol kupujúcemu predávajúci.
7. Ak si tovar vyžaduje montáž alebo inštaláciu predávajúcim, tovar sa považuje za dodaný až dokončením montáže alebo inštalácie.
8. Ak predávajúci nedodá tovar včas, kupujúci môže od zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak
 - a) predávajúci odmietol tovar dodať,
 - b) včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo
 - c) kupujúci pred uzavretím zmluvy predávajúceho oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.
9. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu bez zbytočného odkladu všetko, čo od neho na základe zmluvy dostal.
10. Kupujúcemu je spolu s tovarom doručený účtovný doklad, a to buď vo fyzickej podobe priamo v zásielke, alebo v elektronickej podobe (PDF) na e-mailovú adresu kupujúceho. Každý výrobok je zreteľne označený údajmi o výrobcovi, o materiálovom zložení výrobku, o spôsobe použitia a údržbe výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, v slovenskom jazyku.
11. Predávajúci, prepravná spoločnosť alebo zásielková služba je oprávnená avizovať dodávku tovaru kupujúcemu e-mailom, SMS správou alebo inou vhodnou formou (napr. telefonicky). Kupujúci berie na vedomie, že za účelom plnenia zmluvy predávajúci poskytne tieto údaje kupujúceho prepravnej spoločnosti alebo doručovateľovi.

9. Nadobudnutie vlastníckeho práva a prechod nebezpečenstva

1. Vlastnícke právo k predanej veci a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty veci prechádza na kupujúceho okamihom dodania.

10. Odstúpenie od zmluvy

POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU A ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie:

a) Pri zmluve o dodaní tovaru:

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete tovar.

b) Pri dodaní viacerých tovarov Vami objednaných v jednej objednávke oddelene:

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete tovar, ktorý bol dodaný ako posledný.

c) Pri dodaní tovaru pozostávajúceho z viacerých častí alebo kusov:

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete poslednú časť tovaru.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením, napríklad listom zaslaným poštou na adresu: Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika alebo Daniel Kapusta, Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika alebo E-mailom na adresu: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk, telefónne číslo: 048/4152267.

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali alebo zaslali, jeho použitie však nie je povinné.

Ak máte záujem, môžete vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy aj elektronicky prostredníctvom nášho webového sídla www.dk-ramovanie.sk, a to využitím osobitnej funkcie (tlačidla) označenej ako „Odstúpiť od zmluvy tu“, ktorá je nepretržite dostupná v pätičke našej webovej stránky. Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme na trvanlivom médiu (napríklad e-mailom).

Právo na odstúpenie od zmluvy môžete uplatniť aj online na adrese www.dk-ramovanie.sk a to využitím osobitnej funkcie (tlačidla) označenej ako „Odstúpiť od zmluvy tu“, ktorá je dostupná v pätičke našej webovej stránky. Ak využijete túto možnosť, potvrdenie o doručení odstúpenia od zmluvy vrátane jeho obsahu, dátumu a času jeho odoslania Vám bezodkladne poskytneme na trvanlivom médiu (napríklad e-mailom).

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

S vrátením platby môžeme čakať do vrátenia tovaru späť na našu adresu alebo do preukázania, že ste tovar odoslali späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Ako možno vrátiť tovar po odstúpení od zmluvy

Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na našu adresu: Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

Informácia o úhrade nákladov na vrátenie tovaru

Týmto Vás informujeme, že ak sa rozhodnete odstúpiť od zmluvy, *priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.*

Ak tovar vzhľadom na jeho povahu nemožno vrátiť poštou: *Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.*

Informácia o zodpovednosti kupujúceho - spotrebiteľa za škodu vzniknutú na vrátenom tovare

Týmto Vás informujeme, že *zodpovedáte len za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.*

11. Kedy kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy alebo stráca právo na odstúpenie od zmluvy

1. V súlade s § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, kupujúci (spotrebiteľ) nemá právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní, ak ide o zmluvu, ktorej predmetom je:
 - a) dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak bol ochranný obal po dodaní porušený.
 - b) dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

Ostatné prípady sú uvedené v § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ale vzhľadom na charakter tovaru nášho e-shopu sa neaplikujú.

12. Základný prehľad zákonnej zodpovednosti obchodníka za vady tovaru podľa harmonizovaného označenia EÚ

Tento úvodný prehľad slúži na vašu rýchlu a jednoduchú orientáciu v základných spotrebiteľských právach podľa európskej legislatívy. Podrobnejšie podmienky nájdete v nižšie v komplexnom reklamačnom poriadku.



Minimálne dvojročná zákonná záruka na tovar predávaný v Európskej únii.

Spotrebiteľia si môžu uplatniť svoje práva na základe zákonnej záruky súladu, napríklad ak tovar:

- ✓ nezodpovedá opisu,
- ✓ nefunguje tak, ako má.

Predajcovia sú zodpovední za akýkoľvek nesúlad, ktorý existoval v čase dodania tovaru a ktorý sa prejaví v zákonnej záručnej lehote. Predajcovia sú v takejto situácii povinní ponúknuť:

- ✓ **bezplatnú opravu** alebo **bezplatnú výmenu**,
- ✓ v niektorých prípadoch **zníženú cenu** alebo **úplné vrátenie peňazí**.

Niektoré krajiny majú dlhšiu zákonnú záručnú lehotu. Na použitý tovar sa môže uplatňovať kratšia lehota, nie však kratšia než jeden rok.

Ak sa chcete dozvedieť viac o svojich právach v konkrétnej krajine, naskenujte kód QR uvedený nižšie alebo sa opýtajte predajcu.



europa.eu/youreurope/záruky_sk

Čo robiť, ak dostanete tovar, ktorý nie je v súlade so zmluvou:

- 1 čo najskôr kontaktujte predajcu a nahláste chybu;
- 2 poskytnite doklad o kúpe, ako napríklad potvrdenie o zaplatení, faktúru alebo výpis z bankového účtu.

GARAN ✓

Predajcovia a výrobcovia môžu ponúkať aj obchodné záruky, ktoré sa uplatňujú nezávisle od zákonnej záruky. Môžete si napríklad všimnúť toto označenie GARAN. Predstavuje **obchodnú záruku životnosti**, ktorú ponúka výrobca bez dodatočných nákladov a ktorá sa vzťahuje na celý tovar.

13. Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je vyhotovený v súlade s § 612 až § 626 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

Dĺžka trvania zodpovednosti obchodníka za vady tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do **dvoch rokov od dodania veci** (zákonná záručná doba) podľa § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
2. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
3. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, **nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci** podľa § 619 ods. 3 Občianskeho zákonníka.
4. **Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci** (podľa § 619 ods. 1 až ods. 3 Občianskeho zákonníka, ktoré sú uvedené predchádzajúcich) **predlžuje o 12 mesiacov**. Doba zodpovednosti za vady veci sa predĺži len raz bez ohľadu na počet opráv veci podľa ust. § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka.
5. **Spotrebiteľská záruka** (tzv. predĺžená záruka nad rámec zákonnej záruky):
Výrobca alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.

Ak výrobca ponúkne spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, kupujúci má počas trvania spotrebiteľskej záruky voči výrobcovi práva na odstránenie vady podľa § 623 Občianskeho zákonníka, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.

Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, poskytne kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu (napr. papier, PDF, mail) najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. **Záručný list obsahuje identifikačné údaje poskytovateľa záruky (obchodné meno, sídlo alebo miesto podnikania), označenie veci, na ktorú sa záruka vzťahuje, podmienky záruky a postup, ktorý musí oprávnená osoba dodržať, aby dosiahla plnenie záruky.** Súčasťou záručného listu je jasné poučenie, že kupujúci má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621 Občianskeho zákonníka, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté. Prípadné chýbajúce náležitosti alebo poučenia v záručnom liste nespôsobujú neplatnosť poskytnutej spotrebiteľskej záruky.

Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy s kupujúcim súvisiacu reklamu zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.

Dôkazné bremeno

6. Ak sa vada prejaví do uplynutia záručnej doby (podľa § 619 ods. 1 až 4 Občianskeho zákonníka), predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

Spôsob a miesto vytknutia vady

7. Kupujúci má právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady. Vadu možno vytknúť nasledujúcimi spôsobmi:
 - a) **v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, na adrese miesta podnikania predávajúceho:** Daniel Kapusta, Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika alebo **na adrese predajne:** Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika,
 - b) vadu možno vytknúť aj u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, (ak je to relevantné),
 - c) vadu možno vytknúť **tiež prostriedkami diaľkovej komunikácie** (t. j. reklamáciu môžete riešiť na diaľku):
 - písomne poštou alebo kuriérom na ktorúkoľvek z vyššie uvedených adries,
 - elektronicky na e-mailovej adrese: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk.
8. Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia.
9. **Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) postačuje poskytnúť doklad o kúpe, ako napríklad potvrdenie o zaplatení, faktúru alebo výpis z bankového účtu. Zároveň je potrebné opísať vadu (chybu).**
10. Predávajúci poskytne kupujúcemu **písomné potvrdenie o vytknutí vady** bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. **Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni.** Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety **nesmie byť dlhšia ako 30 dní** odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
11. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 (lehota do dvoch mesiacov od zistenia vady) nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka (t.j. kupujúci musí právo uplatniť u predávajúceho v lehote do dvoch mesiacov, inak právo zanikne.)

Zodpovednosť obchodníka

12. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so zmluvou, t. j. že predávaná vec zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve, je vhodná na určený účel, má požadovanú funkčnosť, kompatibilitu, je dodaná so všetkým príslušenstvom a návodmi, má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávacím alebo výrobcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám a právnym predpisom.
13. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak: **a)** montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávacím alebo na jeho zodpovednosť, alebo **b)** montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
14. Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa § 615 Občianskeho zákonníka alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
15. Za vadu predanej použitej veci sa nepovažuje vada, ktorá vznikla používaním a bežným opotrebovaním, aké možno dôvodne očakávať vzhľadom na mieru jej predchádzajúceho používania.
16. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:

- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám (napríklad mechanickým poškodením tovaru po jeho prevzatí, ako je rozbitie, poškriabanie a pod.),
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti, spotreby alebo životnosti tovaru,
- vada vznikla nesprávnym, neodborným zaobchádzaním, nesprávnym umiestnením tovaru v nevhodných podmienkach (napríklad v nadmerne vlhkom prostredí, v tesnej blízkosti zdroja tepla a pod.),
- ide o prirodzené vlastnosti prírodných materiálov, ktoré nie sú vadou (napríklad prirodzená kresba dreva, drobné odchýlky vo farbe alebo štruktúre).

Práva zo zodpovednosti za vady (práva kupujúceho)

17. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu **právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou** (§ 623 Občianskeho zákonníka), **právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny** alebo **právo od kúpnej zmluvy odstúpiť** (§ 624 Občianskeho zákonníka).
18. Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim.
19. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby podľa § 619 ods. 1 až 4 Občianskeho zákonníka. Ustanovenie § 509 Občianskeho zákonníka (právo na náhradu účelne vynaložených nákladov) sa použije rovnako.
20. Ak ide o vady, za ktoré sa zodpovedá podľa § 502 Občianskeho zákonníka – na základe záručného listu, vadu treba vytknúť do šiestich mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby, ak nie je v záručnom liste určené inak.
21. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

Odstránenie vady

22. **Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci.** Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
23. **Predávajúci pred odstránením vady informuje kupujúceho o práve vybrať si medzi opravou veci alebo výmenou veci a o predĺžení doby zodpovednosti za vady veci podľa § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka.**
24. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, vrátane okolností uvedených vyššie.
25. **Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote** (ktorou sa podľa § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka rozumie najkratší čas, ktorý potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady) po tom, čo kupujúci vytkol vadu, **bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu** s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Lehota podľa prvej vety nesmie byť dlhšia ako **30 dní odo dňa vytknutia vady**, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť; dôkazné bremeno o existencii objektívneho dôvodu znáša predávajúci.
26. Predávajúci môže pri odstránení vady výmenou veci poskytnúť na žiadosť kupujúceho renovovanú vec.

27. Predávajúci môže počas opravy veci bezplatne zapožičať kupujúcemu dočasnú náhradnú vec vrátane renovovanej veci. Na zapožičanie dočasnej náhradnej veci sa vzťahujú ustanovenia § 659 až 662 Občianskeho zákonníka.
28. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo inej osobe oznámenej predávajúcim. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
29. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. **Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať.** Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj (podľa § 623 Občianskeho zákonníka).
30. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
31. Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
32. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

33. **Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy** aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
- a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 7 a 9 Občianskeho zákonníka (t.j. nezabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci),
 - c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 3 Občianskeho zákonníka (t.j. oprava ani výmena nie sú možné alebo by si vyžadovali neprimerané náklady),
 - d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
34. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.
35. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
36. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.

37. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
38. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
39. **Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní** odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
40. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.
41. Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

14. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“), ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a obchodník, proti ktorému návrh smeruje.
2. Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu na adrese: Daniel Kapusta, miesto podnikania: Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika, alebo na adrese: Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika, E-mail: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk, Tel. 048/4152267 podľa § 11 ods. 1 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa.
3. Odkaz na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov:

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky na svojom webovom sídle zverejňuje zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

Celoeurópsky zoznam vedený Európskou komisiou: https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=sk&etrans=sk

4. Subjektom alternatívneho riešenia sporov príslušným pre e-shop predávajúceho je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky podľa § 5 ods. 2 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
5. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „**návrh**“) príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník na žiadosť o nápravu podľa § 11 ods. 1 Zákona o

alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporov subjektu alternatívneho riešenia sporov neustanovujú inak. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a na webovom sídle každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

15. Informácia o postupoch uplatňovania sťažností a podnetov spotrebiteľov

1. V prípade podania vášho návrhu, pripomienky, sťažnosti alebo podnetu sa budeme týmito bezodkladne zaoberať s prihliadnutím na ich závažnosť a urgentnosť, a po odbornom preskúmaní a posúdení vám zašleme informáciu o výsledku. Na komunikáciu s nami môžete využiť E-mail: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk, Tel. 048/4152267 alebo listom na adrese: Daniel Kapusta, miesto podnikania: Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika alebo na adrese predajne: Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika.

16. Ochrana osobných údajov

1. Naša spoločnosť si uvedomuje, že v súvislosti s prevádzkovaním e-shopu dochádza k spracúvaniu osobných údajov a preto sa snažíme dodržiavať všetky zákonom požadované opatrenia, aby sa zabezpečila ich náležitá ochrana a bezpečnosť. Za týmto účelom máme v súlade s *Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES* (ďalej len „**GDPR**“) prijaté primerané technické a organizačné opatrenia. Zároveň by sme Vás ako dotknutú osobu chceli informovať o podmienkach spracúvania vašich osobných údajov v súlade s čl.13 GDPR.
2. **PREVÁDZKOVATEĽOM** (v zmysle GDPR) je: Daniel Kapusta, miesto podnikania: Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika, IČO: 10828923, E-mail: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk, Tel. 048/4152267 (ďalej ako „**prevádzkovateľ**“).
3. **ÚČEL SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV**
Vaše osobné údaje sa spracúvajú za účelom predaja tovaru, vyhotovenia faktúry, dodania tovaru a prípadnej reklamácie tovaru, ako aj za účelom informovania o rôznych akciách a novinkách prevádzkovateľa (marketingová komunikácia).
4. **ROZSAH SPRACÚVANÝCH OSOBNÝCH ÚDAJOV**
Titul, meno, priezvisko, adresa bydliska, adresa na doručenie tovaru, E-mailová adresa, telefónne číslo, č. účtu na prípadné vrátenie peňazí. Spracúvané osobné údaje majú charakter tzv. bežných osobných údajov.
5. **PRÁVNÝ ZÁKLAD SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV**
 - Článok 6 ods.1 písm. b) GDPR - **spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie kúpnej zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby,**
 - Článok 6 ods.1 písm. c) GDPR - **spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa osobitných predpisov.** Ide najmä o:
 - zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
 - zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
 - zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov.

- Článok 6 ods.1 písm. f) GDPR - **spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa**, konkrétne na uplatňovanie/bránenie nárokov predávajúceho súdnou cestou napr. nárok na náhradu škody.
- V prípade marketingovej komunikácie bez predchádzajúceho vzťahu s dotknutou osobou - **súhlas dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov**, podľa čl. 6 ods.1 písm. a) GDPR alebo
- V prípade marketingovej komunikácie s existujúcimi klientami - spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účely **oprávnených záujmov prevádzkovateľa**, ktorým je marketingová komunikácia s existujúcimi klientami, podľa čl. 6 ods.1 písm. f) GDPR.

6. KATEGÓRIE PRÍJEMCOV A TRETÍCH STRÁN

Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté nasledujúcim kategóriám príjemcov alebo tretích strán:

Príjemca v členskom štáte (EÚ + EHP):

- Kuriérská/doručovatelská služba/Slovenská pošta za účelom dodania tovaru.
- Poskytovateľ webhostingu za účelom uchovávaní elektronických údajov databázy e-shopu.
- Poskytovateľ platobnej brány za účelom realizácie online platby prostredníctvom platobnej brány.
- Externá spoločnosť poskytujúca účtovné služby alebo iné odborné služby.
- Poskytovateľ IT servisu/údržby.

Orgán verejnej moci, ktorý spracúva osobné údaje na základe osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je SR viazaná:

- Štátne kontrolné orgány v oblasti elektronického obchodovania.

7. PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV DO TRETEJ KRAJINY ALEBO MEDZINÁRODNEJ ORGANIZÁCII MIMO EÚ A EHP

Nie je a ani sa nezamýšľa.

8. DOBA UCHOVÁVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- Účtovné doklady sa uchovávajú: 10 rokov.
- Registračné údaje na (e-shop): Počas realizácie kúpnej zmluvy a ešte počas trvania záručnej doby, ktorá je zvyčajne 2 roky od prevzatia tovaru.

9. POUČENIE O PRÁVACH DOTKNUTEJ OSOBY

V súlade s čl.13 – 21 GDPR (§ 19-27 zákona o ochrane osobných údajov) máte ako dotknutá osoba:

- **právo požadovať** od prevádzkovateľa **prístup k osobným údajom** týkajúcich sa Vašej osoby a **potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú** (čl.15 GDPR),
Máte právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré o Vás máme k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako Vaše osobné údaje používame. Vo väčšine prípadov Vám budú Vaše osobné údaje poskytnuté v písomnej listinnej forme, pokiaľ nepožiadate iný spôsob ich poskytnutia. Ak ste o poskytnutie týchto informácií požiadali elektronickými prostriedkami, budú Vám poskytnuté elektronicky, ak to bude technicky možné.
- **právo na opravu** Vašich nesprávnych alebo neúplných osobných údajov (čl.16 GDPR),
Prijmame primerané opatrenia, aby sme zabezpečili presnosť, úplnosť a aktuálnosť informácií, ktoré o Vás máme k dispozícii. Ak si myslíte, že údaje, ktorými disponujeme sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne, prosím neváhajte nás požiadať, aby sme tieto informácie opravili, aktualizovali alebo doplnili.
- **právo na vymazanie (na zabudnutie)** Vašich osobných údajov, ak účel ich spracúvania skončil alebo je splnená niektorá z podmienok čl.17 GDPR,
Máte právo nás požiadať o vymazanie Vašich osobných údajov, napríklad, ak osobné údaje, ktoré sme o Vás získali už viac nie sú potrebné na naplnenie pôvodného účelu spracúvania. Vaše právo je však potrebné posúdiť z pohľadu všetkých relevantných okolností. Napríklad môžeme mať určité právne a regulačné povinnosti, čo znamená, že nebudeme môcť Vašej žiadosti vyhovieť.
- **právo na obmedzenie** spracúvania osobných údajov, ak ide o prípady podľa čl.18 GDPR,
Za určitých okolností ste oprávnený nás požiadať, aby sme prestali používať Vaše osobné údaje. Ide napríklad o prípady, keď si myslíte, že osobné údaje, ktoré o Vás máme môžu byť nepresné alebo keď si myslíte, že už Vaše osobné údaje nepotrebujeme využívať.
- **právo na prenosnosť** osobných údajov podľa čl.20 GDPR,

Za určitých okolností máte právo požiadať nás o prenos osobných údajov, ktoré ste nám poskytli, na inú tretiu stranu podľa Vášho výberu. Právo na prenosnosť sa však týka len osobných údajov, ktoré sme od Vás získali na základe súhlasu alebo na základe zmluvy, ktorej ste jednou zo zmluvných strán.

- **právo namietať** spracúvanie osobných údajov, ak ide o prípady podľa čl.21 GDPR, Máte právo namietať voči spracúvaniu údajov, ktoré je založené na našich legitímnych oprávnených záujmoch. V prípade, ak nemáme presvedčivý legitímny oprávnený dôvod na spracúvanie a Vy podáte námietku, nebudeme Vaše osobné údaje ďalej spracúvať.
- **právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov** – ak sa domnievate, že Vaše osobné údaje spracúvame nespravodlivo alebo nezákonne, môžete podať sťažnosť dozornému orgánu Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Tel.: +421 /2/ 3231 3214; mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, viac info. nájdete na www.dataprotection.gov.sk
- **odvolať súhlas** – len v prípadoch, kedy Vaše osobné údaje spracúvame na základe Vášho súhlasu, máte právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Súhlas môžete odvolať u prevádzkovateľa alebo u zodpovednej osoby na kontaktných údajoch uvedených v záhlaví tohto dokumentu. Odvolanie súhlasu však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov, ktoré sme na jeho základe o Vás spracúvali.

Svoje práva môžete uplatniť písomne na adresu sídla prevádzkovateľa Daniel Kapusta, na adresu predajne: Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika, alebo na e-mailovú adresu E-mail: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk. Za týmto účelom môžete použiť *Formulár pre uplatnenie práv dotknutej osoby*, ktorý nájdete na konci týchto VOP. V prípade otázok nás neváhajte kontaktovať.

Na Vašu žiadosť týkajúcu sa spracúvania osobných údajov budeme odpovedať bez zbytočného odkladu najneskôr do jedného mesiaca od jej doručenia. V osobitných prípadoch môže byť lehota predĺžená o ďalšie dva mesiace, o dôvodoch predĺženia lehoty Vás budeme informovať do jedného mesiaca od prijatia žiadosti. Pri vybavovaní Vašej žiadosti sme povinní overiť si Vašu totožnosť. O postupe overenia Vašej totožnosti Vás budeme informovať pri reakcii na Vašu žiadosť. Informácie sa poskytujú bezplatne. Ak by však Vaše žiadosti boli neprimerané alebo často sa opakujúce, môžeme požadovať primeraný administratívny poplatok za ich vybavenie.

10. POUČENIE O PRÁVE NAMIETAŤ SPRACÚVANIE ÚDAJOV

Dotknutá osoba má právo kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, ktoré je vykonávané na základe článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f) GDPR vrátane namietania proti profilovaniu založenému na uvedených ustanoveniach. Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

11. POSKYTNUTIE VAŠÍCH OSOBNÝCH ÚDAJOV

je požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie a realizáciu kúpnej zmluvy uzavretej cez e-shop a tiež zákonnou požiadavkou za účelom vystavenia účtovných dokladov. V prípade, že máte záujem o kúpu tovaru cez náš e-shop, je potrebné, aby ste nám poskytli osobné údaje, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre realizáciu kúpnej zmluvy. Následkom neposkytnutia Vašich osobných údajov je nemožnosť uzavrieť a realizovať kúpnu zmluvu cez e-shop, iné následky nie sú.

12. AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVANIE VRÁTANE PROFILOVANIA: NIE JE

Prevádzkovateľ pri spracúvaní osobných údajov pre daný účel nepoužíva automatizované individuálne rozhodovanie, ani profilovanie.

17. Parametre určujúce poradie ponúk

1. Poradím produktov sa rozumie relatívna prednosť priznaná produktom (ponukám), ktorá je prezentovaná, organizovaná alebo oznamovaná predávajúcim bez ohľadu na technologické prostriedky použité na takúto prezentáciu, organizáciu alebo oznámenie.

2. Poradie, v akom sa jednotlivé ponuky zobrazujú v e-shope zákazníkom (ďalej len „Poradie“), určuje algoritmus predávajúceho. Toto určovanie prebieha predovšetkým na základe nasledujúcich hlavných parametrov (ďalej len „Parametre“):
- a) **Aktuálna dostupnosť ponuky:** Nedostupná ponuka sa v e-shope nezobrazí. Cieľom je zobrazovať zákazníkom výlučne dostupné ponuky, ktoré si môžu reálne zakúpiť.
 - b) **Nové a promované ponuky:** Novo spustené či nedávno obnovené ponuky sa v e-shope zobrazujú vyššie než ponuky staršie s inak rovnakými Parametrami. Algoritmus zároveň zohľadňuje frekvenciu návštev (častejším návštevníkom sa nové ponuky zobrazujú vyššie, aby sa minimalizovalo opakované zobrazovanie rovnakých ponúk).
 - c) **Priorita a typológia:** Ponukám je priradovaná rôzna priorita na základe ich typológie. Ponuky s vyššou prioritou (napr. preukázateľne atraktívnejšie pre širšie publikum) sa zobrazujú vyššie než ponuky s nižšou prioritou pri inak rovnakých Parametroch.
 - d) **Personalizácia a preferencie Kúpujúceho:** Predávajúci má možnosť cielenia ponuky na základe preferencií (napr. určenie primárnej cieľovej skupiny podľa pohlavia alebo záujmov). Ponuka sa následne prednostne zobrazuje relevantnému zákazníkovi.
 - e) **Skóre ponuky (Lokalita a výkonnosť):** Skóre sa počas trvania ponuky priebežne prepočítava na základe nasledujúcich čiastkových parametrov:
 - **Návštevnosť:** Ponuky, ktoré si zákazníci prezerajú častejšie, získavajú vyššie skóre.
 - **Predajnosť (Zárobkovosť):** Ponuky s vyšším počtom nákupov sa zobrazujú vyššie.
 - **Kategórie:** Ponuky z kategórií, v ktorých zákazník nakupuje najčastejšie, sú pre daného zákazníka uprednostnené.
3. Parameter „Aktuálna dostupnosť ponuky“ má absolútnu prioritu pred všetkými ostatnými Parametrami. Význam a váha ostatných vyššie uvedených hlavných Parametrov pri určovaní Poradia sa zásadným spôsobom nelíšia a pôsobia v algoritme synergicky. Rovnako váha čiastkových parametrov v rámci bodu e) (Skóre ponuky) je pri určovaní konečného Poradia vyrovnaná.
4. Predávajúci neumožňuje dosiahnutie vyššieho umiestnenia v rámci štandardného Poradia ponúk za priamu finančnú odplatu (s výnimkou jasne označených reklamných plôch, ak sú v e-shope zriadené).

18. Hodnotenie produktov

1. Obchodník poskytuje spotrebiteľom prístup k hodnoteniam produktov. Za účelom zabezpečenia, aby hodnotenia pochádzali od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne kúpili alebo použili, obchodník zasiela odkaz na hodnotenie len po dokončení nákupu. Hodnotenia sú pred zverejnením automaticky overované systémom na základe čísla objednávky.

19. Prístupnosť digitálnych služieb

1. Prevádzkovateľ sa usiluje zabezpečiť prístupnosť svojich digitálnych služieb (webovej stránky) v súlade so zákonom č. 351/2022 Z. z. o prístupnosti výrobkov a služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Webová stránka je optimalizovaná pre najnovšie verzie bežných internetových prehliadačov (napr. Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge). Pri používaní starších alebo nepodporovaných verzií môže dôjsť k obmedzeniam funkčnosti alebo prístupnosti. Podobne je mobilná aplikácia navrhnutá a testovaná pre najnovšie verzie operačných systémov, vrátane základnej kompatibility s integrovanými pomocnými technológiami (napr. čítačkami obrazovky). Pri používaní starších verzií operačných systémov môže byť prístupnosť alebo funkčnosť obmedzená.
2. Na požiadanie poskytujeme prístupnú alternatívu alebo primeranú pomoc. Vašu požiadavku môžete zaslať e-mailom na adresu: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk alebo telefonicky na číslo 048/4152267. Odpovedáme bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní.

3. V prípade nespokojnosti s riešením požiadavky na prístupnosť sa môžete obrátiť na dozorný orgán: Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, www.soi.sk, info@soi.sk.

20. Obmedzenie poskytovaných služieb a zabránenie prístupu

1. Prevádzkovateľ je oprávnený uplatňovať v súvislosti s prevádzkovaním e-shopu nasledujúce obmedzenia voči kupujúcemu, a to bez ohľadu na to, či kupujúci nakupuje ako registrovaný užívateľ, alebo bez registrácie.
2. **Opatrenia pri nezákonnom obsahu a hrubom porušení VOP**
V prípade, že správanie kupujúceho alebo ním poskytnuté informácie predstavujú nezákonný obsah alebo inak hrubo porušujú tieto VOP, Prevádzkovateľ má právo:
 - **Odstrániť obsah:** zmazať, skryť alebo inak obmedziť viditeľnosť príspevkov v diskusiách a produktových recenziách.
 - **Odmietnuť službu:** znemožniť kupujúcemu ďalšie využívanie e-shopu, odmietnuť uzatvorenie kúpnej zmluvy (nepriať novú objednávku) alebo stornovať jeho už vytvorenú objednávku pred jej vybavením.
 - **Zablokovať prístup:** natrvalo zrušiť používateľský účet (ak ho kupujúci má vytvorený) a zablokovať jeho identifikačné údaje (e-mailová adresa, telefónne číslo, IP adresa) pre možnosť akýchkoľvek budúcich nákupov.
3. **Opatrenia pri opakovanom zneužívaní systému** Prevádzkovateľ má právo na primeraný čas pozastaviť poskytovanie služieb (vrátane plošného odmietania a stornovania budúcich objednávok) kupujúcemu, ktorý opakovane zverejňuje zjavne nezákonný obsah alebo opakovane podáva zjavne neopodstatnené sťažnosti a reklamácie s cieľom zneužiť systém.
 - Za zjavne nezákonný obsah či neopodstatnenú sťažnosť sa považuje konanie, ktorého nezákonnosť alebo neopodstatnenosť je zjavná aj laikovi bez podrobného skúmania (napr. vulgárne a rasistické útoky).
 - Prevádzkovateľ v každom jednotlivom prípade objektívne posúdi celkové množstvo porušení, závažnosť konania a úmysel kupujúceho.
 - Doba blokovania služieb a odmietania objednávok závisí od tohto posúdenia: v menej závažných prípadoch do 2 mesiacov, pri stredne závažných do 6 mesiacov a pri veľmi závažných až 1 rok. Pri mimoriadne závažnom konaní môže byť prístup k nákupom odopretý natrvalo.
4. **Opatrenia pri obchádzaní pravidiel a poškodzovaní dobrého mena** Prevádzkovateľ si ďalej vyhradzuje právo:
 - **Zabrániť špekulatívnym nákupom:** Zablokovať viaceré používateľské účty alebo stornovať objednávky z rôznych e-mailových adries patriacich preukázateľne tej istej osobe, ak je zjavné, že slúžia na obchádzanie pravidiel (napr. neoprávnené viacnásobné čerpanie jednorazových zliav pre nových zákazníkov).
 - **Mazať nepravdivé recenzie:** Odstrániť príspevky, ktoré sú preukázateľne klamlivé a úmyselne poškodzujú dobré meno prevádzkovateľa alebo jeho dodávateľov.
5. Týmto ustanovením nie sú dotknuté iné práva a obmedzenia vyplývajúce z platných právnych predpisov (najmä zákona o ochrane spotrebiteľa a nariadenia o digitálnych službách) alebo z iných častí týchto VOP.

21. Vnútrošný systém vybavovania sťažností

1. Užívateľ a/alebo osoba, ktorá podala oznámenie týkajúce sa informácií a obsahu dostupného na www.dk-ramovanie.sk, ktoré považuje za nezákonný obsah v zmysle *Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES* (tzv. Nariadenie o digitálnych službách - DSA) (ďalej len „Oznamovateľ“), je oprávnený/á zaslať na e-mailovú adresu E-mail: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk sťažnosť týkajúcu sa najmä týchto záležitostí:
 - a) rozhodnutia prijatého na základe oznámenia o nezákonnom obsahu (napr. voči rozhodnutiu prevádzkovateľa, že oznámený obsah je / nie je nezákonný);

- b) rozhodnutia o opatreniach prijatých z dôvodu, že informácie alebo obsah poskytnutý užívateľom (napr. recenzie, komentáre) predstavujú nezákonný obsah a/alebo porušujú tieto VOP;
 - c) rozhodnutia o tom, že užívateľovi alebo oznamovateľovi, ktorý často poskytuje zjavne nezákonný obsah a/alebo často podáva zjavne neopodstatnené oznámenia či sťažnosti, bude na primeraný čas (a po predchádzajúcom upozornení) pozastavené poskytovanie služieb a/alebo vybavovanie oznámení zo strany prevádzkovateľa;
 - d) rozhodnutia o obmedzení využívania služieb e-shopu alebo o zrušení a zablokovaní používateľského účtu v prípade porušenia týchto VOP;
 - e) rozhodnutia o odstránení príspevkov, recenzií alebo hodnotení, ktoré poškodzujú dobré meno prevádzkovateľa a/alebo jeho zmluvných partnerov, alebo inak porušujú platné právne predpisy a tieto VOP.
2. Podané sťažnosti sa prevádzkovateľ zaväzuje vybaviť bezplatne, nediskriminačne, s náležitou starostlivosťou a v súlade so zásadami transparentnosti a rovnakého zaobchádzania. Sťažnosť musí byť dostatočne presná a primerane odôvodnená. Prevádzkovateľ bude užívateľa a/alebo oznamovateľa informovať o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti prostredníctvom e-mailu, z ktorého bola sťažnosť podaná, a to spravidla do 14 pracovných dní od jej prijatia. Ak si povaha sťažnosti vyžaduje dlhší čas na jej vybavenie, bude užívateľ a/alebo oznamovateľ v tejto lehote informovaný o predĺžení času na vybavenie. Rozhodnutia o sťažnostiach prijíma prevádzkovateľ pod dohľadom kvalifikovaného personálu, nie na základe automatizovaných prostriedkov. Ak sťažnosť preukáže, že pôvodné rozhodnutie prevádzkovateľa nebolo opodstatnené, prevádzkovateľ toto rozhodnutie bez zbytočného odkladu zruší. Spolu s rozhodnutím o sťažnosti prevádzkovateľ informuje sťažovateľa aj o možnostiach mimosúdneho riešenia sporov a ďalších dostupných prostriedkoch nápravy.
3. Sťažnosť je možné podať do 6 mesiacov odo dňa, keď bol užívateľ a/alebo oznamovateľ informovaný o rozhodnutí prevádzkovateľa podľa príslušných ustanovení Nariadenia o digitálnych službách (DSA).

22. Podmienky popredajného servisu

Popredajný servis obchodník ani výrobca neposkytuje.

23. Záverečné ustanovenie

1. Zmluvy uzatvárané prostredníctvom nášho e-shopu majú charakter spotrebiteľskej kúpnej zmluvy alebo zmluvy o poskytnutí služby. Najčastejší spôsob zániku tejto zmluvy je *splnením záväzkov* oboch zmluvných strán. Predávajúci má povinnosť dohodnutý tovar alebo službu kupujúcemu riadne a včas dodať a kupujúci má povinnosť dohodnutý tovar alebo službu prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu. Uvedené zmluvy môžu tiež zaniknúť všeobecnými spôsobmi zániku záväzku, a to najmä odstúpením od zmluvy. V uvedených prípadoch nejde o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť.
2. Zmluva, predmetom ktorej je predaj tovaru alebo poskytnutie služby, sa uzatvára v slovenskom jazyku. Uzavretá zmluva (vo forme elektronickej objednávky a jej záväzného potvrdenia) je u predávajúceho uložená a archivovaná v elektronickej podobe po dobu nevyhnutnú na jej plnenie a splnenie si zákonných povinností (najmä účtovných a daňových). Zmluva nie je verejne ani pre kupujúceho spätne elektronicky prístupná. Kupujúci však po odoslaní objednávky obdrží všetky dôležité informácie vrátane potvrdenia o uzavretí zmluvy na svoju e-mailovú adresu.
3. Naša spoločnosť zatiaľ nemá vytvorený kódex správania.
4. Všetky prípadné súdne spory vyplývajúce z právneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim rozhodne príslušný slovenský súd.
5. Všetky vzťahy vznikajúce medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Vo veciach neupravovaných týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa uplatnia príslušné

ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Občianskeho zákonníka.

6. **Tieto VOP sa nevzťahujú na podnikateľov** (právnické osoby, SZČO) t.j. na osoby, ktoré pri uzatváraní a plnení zmluvy konajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Tieto obchodné záväzkové vzťahy sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, najmä ustanoveniami kúpnej zmluvy (§ 409 a nasl.). Podnikatelia si preto nemôžu uplatňovať tzv. spotrebiteľské práva, na ktoré majú nárok len spotrebiteľia.
7. Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 24.6.2026.

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU A ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

Komu: Daniel Kapusta, miesto podnikania: Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika, alebo na adresu predajne: Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika, IČO: 10828923, E-mail: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk

- Týmto oznamujem/oznamujeme* , že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu:
- Dátum objednania/dátum prijatia*
- Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
.....

Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite.

VEC: Formulár pre uplatnenie práva dotknutej osoby podľa GDPR

(Tento formulár vyplňte len ak si prajete uplatniť právo na ochranu osobných údajov podľa GDPR)

Komu: Daniel Kapusta, miesto podnikania: Banícka 315/26, 974 05 Malachov, Slovenská republika, alebo na adresu predajne: Daniel Kapusta, Kapitulská 19, 974 01 Banská Bystrica, Slovenská republika, IČO: 10828923, E-mail: dk-ramovanie@dk-ramovanie.sk

Na základe Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“), si týmto ako dotknutá osoba uplatňujem nasledujúce právo:

☐ Právo na prístup k osobným údajom (čl.15 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

☐ Právo na opravu osobných údajov (čl.16 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

☐ Právo na výmaz osobných údajov (čl.17 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

☐ Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov (čl.18 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

☐ Právo na prenosnosť osobných údajov (čl.20 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

☐ Právo namietť spracúvanie osobných údajov (čl.21 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

☐ Práva týkajúce sa automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania (čl.22 GDPR), ktoré sa týkajú:

.....

Túto žiadosť podáva:

Meno a priezvisko žiadateľa:

Kontaktná adresa:

Dňa:

.....

Podpis

Vyplnenú žiadosť nám zašlite elektronicky na vyššie uvedenú E-mailovú adresu alebo v papierovej podobe na adresu sídla prevádzkovateľa a my Vám odpovieme v zákonnej lehote.

