

# Všeobecné obchodné podmienky

pre uzatváranie zmlúv na diaľku podľa § 588 a nasl. Občianskeho zákonníka a zákona  
č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

## Článok I. Úvodné ustanovenia

### 1.1 Predávajúci

Predávajúcim je fyzická osoba – podnikateľ (živnostník):

**Obchodné meno: Marína Masárová**

Miesto podnikania: Antona Floreka 8713/13, 841 06 Bratislava

IČO: 51 103 788

DIČ: 1083073057

Nie je platiteľom DPH

Zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Bratislava, číslo živnostenského registra:  
110-260536

e-mail: [marina.masarova@gmail.com](mailto:marina.masarova@gmail.com)

telefón: 0907 862 042

webové sídlo: [www.marinamasarova.sk](http://www.marinamasarova.sk)

bankové spojenie (IBAN): SK57 8330 0000 0025 0170 3272

(ďalej len „Predávajúci“)

### 1.2 Predmet podnikania

Predávajúci sa zaoberá výrobou, predajom a dodávaním ručne vyrábaných dekorácií z ovčej vlny a ďalších dekoračných výrobkov vyrábaných podľa individuálnych požiadaviek zákazníka alebo podľa vlastných návrhov Predávajúceho.

### 1.3 Predmet Všeobecných obchodných podmienok

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti Predávajúceho a zákazníka pri uzatváraní zmlúv na diaľku prostredníctvom elektronickej komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty, kontaktného formulára alebo iných komunikačných prostriedkov.

Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy uzatvorenej medzi Predávajúcim a zákazníkom.

### 1.4 Charakter výrobkov

Výrobky Predávajúceho sú prevažne zhotovované na základe individuálnych požiadaviek zákazníka, podľa jeho pokynov, predstáv alebo špecifikácie. Každý výrobok je spravidla originál alebo malosériový ručne vyrábaný výrobok.

Z dôvodu ručnej výroby môžu jednotlivé výrobky vykazovať drobné odchýlky vo farbe, štruktúre, rozmeroch alebo vzhľade oproti fotografiám, vizualizáciám alebo predchádzajúcim výrobkom. Takéto odchýlky sa nepovažujú za vadu výrobku.

### 1.5 Spotrebiteľ a podnikateľ

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „spotrebiteľ“ alebo „zákazník“).

Podnikateľom je osoba, ktorá pri uzatváraní alebo plnení zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len „**podnikateľ**“ alebo „**zákazník**“).

Ak zákazník v objednávke uvedie svoje identifikačné číslo organizácie (IČO), predpokladá sa, že objednáva výrobok ako podnikateľ, pokiaľ nepreukáže opak.

## **1.6 Právne predpisy**

Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia najmä:

- Občianskym zákonníkom (zákon č. 40/1964 Zb.),
- zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,
- zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode,
- nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR),
- zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov,

a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

## **1.7 Súvisiace dokumenty**

Neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu sú:

- tieto Všeobecné obchodné podmienky,
- Reklamačný poriadok,
- Informácie o spracúvaní osobných údajov,
- individuálna cenová ponuka alebo záväzná objednávka potvrdená oboma stranami.

V prípade rozdielov medzi záväznou objednávkou a týmito VOP majú prednosť ustanovenia záväznej objednávky.

## **1.8 Dozorný orgán**

Dozor nad dodržiavaním práv spotrebiteľa vykonáva **Slovenská obchodná inšpekcia**, Prievozská 32, 827 99 Bratislava, [www.soi.sk](http://www.soi.sk).

## **Článok II. Vymedzenie pojmov**

Na účely týchto Všeobecných obchodných podmienok majú nižšie uvedené pojmy tento význam:

### **2.1 Predávajúci**

Predávajúcim je fyzická osoba – podnikateľ (živnostník) identifikovaná v článku I týchto VOP, ktorá v rámci svojej podnikateľskej činnosti vyrába, ponúka na predaj a dodáva dekorácie z ovčej vlny a ďalšie dekoračné výrobky.

### **2.2 Zákazník**

Zákazníkom je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o výrobky Predávajúceho alebo uzatvorí s Predávajúcim zmluvu. Zákazníkom môže byť:

- spotrebiteľ alebo
- podnikateľ.

### **2.3 Spotrebiteľ**

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní alebo plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti ani výkonu povolania. Na spotrebiteľa sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ako aj ďalšie všeobecne záväzné právne predpisy na ochranu spotrebiteľa.

## **2.4 Podnikateľ**

Podnikateľom je osoba, ktorá pri uzatváraní alebo plnení zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, výkonu povolenia alebo samostatného výkonu zárobkovej činnosti. Ak zákazník uvedie v objednávke svoje identifikačné číslo organizácie (IČO), považuje sa za podnikateľa, pokiaľ nepreukáže opak.

## **2.5 Výrobok**

Výrobkom sa rozumie každá dekorácia alebo iný dekoračný predmet vyrobený Predávajúcim z ovčej vlny alebo z iných prírodných či doplnkových materiálov. Výrobky môžu byť:

- výrobky podľa vlastného návrhu Predávajúceho,
- výrobky vyhotovené podľa individuálnych požiadaviek zákazníka,
- personalizované výrobky obsahujúce meno, text, dátum, logo alebo iné individuálne prvky alebo
- zákazková výroba podľa fotografie, nákresu alebo inej predlohy zákazníka.

## **2.6 Výrobok zhotovený podľa požiadaviek zákazníka**

Výrobkom zhotoveným podľa požiadaviek zákazníka sa rozumie výrobok, ktorý bol navrhnutý alebo vyrobený podľa individuálnych pokynov zákazníka alebo bol prispôsobený jeho osobným potrebám. Za takýto výrobok sa považuje najmä výrobok:

- vyrobený podľa rozmerov zákazníka,
- vyrobený podľa jeho farebných požiadaviek,
- personalizovaný menom alebo textom,
- vyrobený podľa fotografie alebo návrhu zákazníka alebo
- vyrobený podľa individuálne odsúhlasenej cenovej ponuky.

## **2.7 Cenová ponuka**

Cenovou ponukou sa rozumie písomná ponuka Predávajúceho obsahujúca najmä:

- opis výrobku,
- použitý materiál,
- cenu výrobku,
- spôsob úhrady,
- výšku prípadnej zálohovej platby,
- predpokladaný termín dokončenia a
- spôsob dodania.

Cenová ponuka nie je návrhom na uzavretie zmluvy podľa § 43a Občianskeho zákonníka, pokiaľ z jej obsahu výslovne nevyplýva inak.

## **2.8 Objednávka**

Objednávkou sa rozumie prejav vôle zákazníka smerujúci k objednaniu konkrétneho výrobku. Objednávka môže byť doručená najmä:

- elektronickou poštou,
- prostredníctvom kontaktného formulára,
- prostredníctvom sociálnych sietí,
- prostredníctvom internetovej stránky alebo
- iným preukázateľným spôsobom.

## **2.9 Záväzná objednávka**

Záväzná objednávka vzniká okamihom, keď zákazník po doručení cenovej ponuky jednoznačne potvrdí, že:

- súhlasí s navrhnutou cenou,
- súhlasí s termínom dodania,
- súhlasí so spôsobom platby,
- potvrdzuje oboznámenie sa s Všeobecnými obchodnými podmienkami,
- potvrdzuje oboznámenie sa s Reklamačným poriadkom,
- potvrdzuje oboznámenie sa s Informáciami o spracúvaní osobných údajov.

Od okamihu potvrdenia záväznej objednávky vzniká medzi Predávajúcim a zákazníkom zmluvný vzťah.

## **2.10 Zmluva**

Zmluvou sa rozumie zmluva uzatvorená na diaľku medzi Predávajúcim a zákazníkom. Za uzatvorenie zmluvy sa považuje doručenie potvrdenia záväznej objednávky Predávajúcim po odsúhlasení cenovej ponuky zákazníkom.

## **2.11 Individuálna výroba**

Individuálnou výrobou sa rozumie výrobný proces začatý až po uzatvorení zmluvy a po splnení podmienok určených Predávajúcim, najmä po zaplatení dohodnutej zálohy, ak bola dohodnutá.

## **2.12 Dodacia lehota**

Dodacou lehotou sa rozumie lehota dohodnutá medzi zmluvnými stranami v záväznej objednávke alebo v potvrdení objednávky. Ak nie je dohodnuté inak, ide o predpokladaný termín dokončenia výroby, ktorý môže byť primerane upravený z dôvodov uvedených v týchto VOP.

## **2.13 Elektronická komunikácia**

Elektronickou komunikáciou sa rozumie komunikácia uskutočnená najmä prostredníctvom:

- e-mailu,
- kontaktného formulára,
- elektronického obchodu,
- Facebook Messenger,
- Instagram Direct,
- WhatsApp alebo
- iného obdobného komunikačného prostriedku umožňujúceho preukázateľné zachytenie obsahu komunikácie.

## **2.14 Vyššia moc**

Vyššou mocou sa rozumejú mimoriadne, nepredvídateľné a neodvratiteľné okolnosti nezávislé od vôle Predávajúceho, najmä:

- živelné pohromy,
- požiar,
- povodeň,
- epidémia alebo pandémia,
- výpadky dodávok energií,
- prerušenie dodávok materiálu,
- rozhodnutia orgánov verejnej moci,
- vojnové udalosti alebo iné mimoriadne okolnosti.

Po dobu trvania vyššej moci Predávajúci nezodpovedá za omeškanie s plnením svojich povinností.

## **2.15 Písomná forma**

Za písomnú formu sa na účely týchto VOP považuje aj komunikácia uskutočnená elektronickými prostriedkami, ktorá umožňuje zachytiť obsah právneho úkonu a identifikovať osobu, ktorá úkon vykonala.

## **Článok III.**

### **Objednávka a uzatvorenie zmluvy**

#### **3.1 Spôsob objednania výrobku**

Zákazník môže požiadať o vyhotovenie výrobku najmä prostredníctvom:

- elektronickej pošty,
- kontaktného formulára na webovom sídle Predávajúceho,
- správ zaslaných prostredníctvom sociálnych sietí,
- telefonicky,
- osobne,
- alebo iným preukázateľným spôsobom.

Prvotná požiadavka zákazníka sa považuje za nezáväzný dopyt, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

#### **3.2 Obsah požiadavky zákazníka**

Zákazník v požiadavke uvedie najmä:

- druh požadovaného výrobku,
- požadované rozmery,
- farebné vyhotovenie,
- požadovaný motív alebo dekor,
- prípadnú personalizáciu,
- množstvo,
- požadovaný termín dodania,
- miesto a spôsob dodania a
- ďalšie osobitné požiadavky.

Predávajúci nezodpovedá za vady alebo nevhodnosť výrobku spôsobené neúplnými, nepresnými alebo nesprávnymi údajmi poskytnutými zákazníkom.

#### **3.3 Vypracovanie cenovej ponuky**

Na základe požiadavky zákazníka Predávajúci vypracuje individuálnu cenovú ponuku, ktorá môže obsahovať najmä:

- opis výrobku,
- použitý materiál,
- rozmery,
- cenu výrobku,
- cenu dopravy,
- výšku prípadnej zálohovej platby,
- spôsob úhrady,
- predpokladaný termín dodania,
- dobu platnosti cenovej ponuky,
- ďalšie individuálne podmienky.

Ak nie je v cenovej ponuke uvedené inak, je cenová ponuka platná 15 kalendárnych dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi. Po uplynutí tejto lehoty nie je Predávajúci povinný ponuku akceptovať za pôvodných podmienok.

### **3.4 Vznik záväznej objednávky**

Zákazník vytvorí záväznú objednávku tým, že počas platnosti cenovej ponuky jednoznačne oznámi Predávajúcemu, že:

- súhlasí s navrhnutou cenou,
- súhlasí s termínom dodania,
- súhlasí so spôsobom úhrady,
- súhlasí s obsahom cenovej ponuky,
- potvrdzuje oboznámenie sa s Všeobecnými obchodnými podmienkami,
- potvrdzuje oboznámenie sa s Reklamačným poriadkom,
- potvrdzuje oboznámenie sa s Informáciami o spracúvaní osobných údajov.

Za potvrdenie objednávky sa považuje najmä e-mailová správa alebo iná elektronická komunikácia, z ktorej je zrejmé vôľa zákazníka uzatvoriť zmluvu.

### **3.5 Uzatvorenie zmluvy**

Zmluva je uzatvorená okamihom, keď Predávajúci doručí zákazníkovi potvrdenie záväznej objednávky. Potvrdenie objednávky môže byť zaslané prostredníctvom elektronickej pošty alebo iným dohodnutým spôsobom.

Predávajúci nie je povinný objednávku potvrdiť, ak:

- výrobok nie je technicky uskutočniteľný,
- zákazník požaduje vyhotovenie odporujúce právnym predpisom alebo dobrým mravom,
- nie je možné zabezpečiť potrebný materiál,
- zákazník neuhradí dohodnutú zálohu,
- existujú iné objektívne dôvody znemožňujúce riadne splnenie objednávky.

O odmietnutí objednávky Predávajúci zákazníka bez zbytočného odkladu informuje.

### **3.6 Zálohová platba**

Predávajúci je oprávnený požadovať pred začatím výroby zaplatenie zálohovej platby vo výške určenej v cenovej ponuke alebo v potvrdení objednávky. Ak nie je dohodnuté inak, výroba sa začína až po pripísaní zálohovej platby na účet Predávajúceho.

Ak zákazník neuhradí zálohu v dohodnutej lehote, Predávajúci je oprávnený:

- nezačať výrobu,
- primerane posunúť termín dodania, alebo
- od zmluvy odstúpiť.

### **3.7 Zmeny objednávky**

Zákazník môže požiadať o zmenu objednávky iba do okamihu začatia výroby. Predávajúci posúdi, či je požadovaná zmena technicky a časovo možná. Ak zmena spôsobí zvýšenie nákladov alebo predĺženie termínu dodania, Predávajúci vypracuje novú cenovú ponuku alebo dodatok k pôvodnej objednávke. Zmena objednávky je účinná až po jej odsúhlasení oboma stranami.

### **3.8 Zrušenie objednávky zákazníkom**

Zákazník môže objednávku zrušiť iba do okamihu začatia výroby, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak už bola začatá výroba alebo bol zabezpečený materiál určený výlučne pre

konkrétnu objednávku, Predávajúci je oprávnený požadovať náhradu preukázateľne vynaložených nákladov. Ak ide o výrobok zhotovovaný podľa individuálnych požiadaviek zákazníka, jeho zrušenie po začatí výroby je možné len na základe vzájomnej dohody strán.

### **3.9 Zrušenie objednávky Predávajúcim**

Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy najmä vtedy, ak:

- zákazník poskytol nepravdivé alebo neúplné údaje,
- zákazník neposkytol potrebnú súčinnosť,
- zákazník neuhradil dohodnutú zálohu,
- výrobu objektívne znemožnili okolnosti vyššej moci,
- nie je možné zabezpečiť potrebný materiál ani primeranú náhradu.

Ak už zákazník uhradil finančné prostriedky, Predávajúci ich vráti najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, ak z povahy veci alebo z dohody strán nevyplýva povinnosť zákazníka uhradiť účelne vynaložené náklady.

### **3.10 Komunikácia medzi zmluvnými stranami**

Zmluvné strany sa dohodli, že za riadne doručenie sa považuje aj komunikácia uskutočnená prostredníctvom elektronickej pošty alebo iného dohodnutého elektronického komunikačného prostriedku, pokiaľ z jej obsahu možno jednoznačne určiť odosielateľa a obsah prejavu vôle.

### **3.11 Chyby v objednávke**

Zákazník je povinný bezodkladne oznámiť Predávajúcemu každú zistenú chybu v potvrdení objednávky.

Ak Predávajúci zistí zrejmu chybu v cenovej ponuke alebo potvrdení objednávky (napríklad zjavne nesprávnu cenu spôsobenú technickou alebo administratívnou chybou), je oprávnený navrhnúť opravu. Ak zákazník s opravou nesúhlasí, môže ktorákolvek zo strán od zmluvy odstúpiť bez nároku na náhradu škody, s výnimkou už účelne vynaložených nákladov, ak to pripúšťajú právne predpisy.

## **Článok IV.**

### **Cena a platobné podmienky**

#### **4.1 Cena výrobkov**

Cena každého výrobku je určená individuálne na základe požiadaviek zákazníka, najmä s prihliadnutím na:

- druh výrobku,
- rozmery,
- použitý materiál,
- náročnosť ručného spracovania,
- požadovanú personalizáciu,
- množstvo objednaných výrobkov,
- spôsob balenia,
- spôsob dodania,
- ďalšie osobitné požiadavky zákazníka.

Cena je uvedená v individuálnej cenovej ponuke alebo v potvrdení objednávky.

## **4.2 Charakter ceny**

Ak nie je výslovne uvedené inak, cena uvedená v cenovej ponuke zahŕňa cenu za výrobu výrobku. Cena dopravy, balenia alebo ďalších služieb sa uvádza samostatne. Ak je Predávajúci platiteľom dane z pridanej hodnoty, cena obsahuje DPH v zákonom stanovenej výške. Ak Predávajúci nie je platiteľom DPH, uvedie túto skutočnosť v cenovej ponuke alebo na účtovnom doklade.

## **4.3 Platobné podmienky**

Spôsob úhrady sa určuje individuálne v záväznej objednávke. Zákazník môže cenu uhradiť najmä:

- bankovým prevodom,
- okamžitou platbou,
- platbou v hotovosti pri osobnom prevzatí, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú,
- iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami.

Predávajúci si vyhradzuje právo určiť, ktoré spôsoby úhrady sú pri konkrétnej objednávke dostupné.

## **4.4 Zálohová platba**

Predávajúci je oprávnený požadovať zaplatenie zálohovej platby pred začatím výroby. Výška zálohy sa určuje individuálne podľa charakteru objednávky. Ak nie je v cenovej ponuke uvedené inak, môže záloha predstavovať až 100 % ceny výrobku. Začatie výroby môže byť podmienené pripísaním zálohovej platby na bankový účet Predávajúceho.

## **4.5 Doplatok ceny**

Ak bola uhradená iba záloha, zákazník je povinný uhradiť zostávajúcu časť ceny spôsobom a v lehote dohodnutej v objednávke. Predávajúci nie je povinný odovzdať alebo odoslať výrobok pred úplným zaplatením celej dohodnutej ceny, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

## **4.6 Zmena ceny**

Ak zákazník po potvrdení objednávky požiadava o zmenu výrobku, najmä jeho rozmerov, farebného vyhotovenia, personalizácie alebo iných parametrov, je Predávajúci oprávnený primerane upraviť cenu. Predávajúci oznámi zákazníkovi novú cenu a prípadnú zmenu termínu dodania. Zmena je účinná až po jej odsúhlasení zákazníkom.

## **4.7 Dodatočné práce**

Ak zákazník počas výroby požiadava o vykonanie ďalších prác alebo o výrobu ďalších výrobkov, ktoré neboli predmetom pôvodnej objednávky, tieto budú ocenené samostatne. Dodatočné práce sa realizujú až po ich odsúhlasení zákazníkom.

## **4.8 Omeškanie zákazníka s úhradou**

Ak zákazník neuhradí cenu alebo jej dohodnutú časť v stanovenej lehote, Predávajúci je oprávnený:

- nezačať výrobu,
- prerušiť výrobu,
- odložiť termín dodania,
- odmietnuť odovzdanie výrobku až do úplného zaplatenia,
- odstúpiť od zmluvy v prípadoch ustanovených právnymi predpismi alebo týmito VOP.

Ak je zákazníkom podnikateľ, môže Predávajúci požadovať aj zákonný úrok z omeškania podľa príslušných právnych predpisov.

#### **4.9 Účtovný doklad**

Predávajúci vystaví zákazníkovi účtovný doklad v súlade s platnými právnymi predpismi.

Účtovný doklad môže byť odovzdaný:

- v listinnej podobe, alebo
- elektronicky, ak s tým zákazník súhlasí alebo ak to umožňujú právne predpisy.

#### **4.10 Vlastnícke právo**

Vlastnícke právo k výrobku prechádza na zákazníka až úplným zaplatením celej dohodnutej ceny. Tým nie sú dotknuté ustanovenia o prechode nebezpečenstva škody na výrobku podľa týchto VOP.

#### **4.11 Náklady spojené s omeškaním prevzatia výrobku**

Ak zákazník napriek výzve neprevezme riadne dokončený výrobok alebo neuhradí jeho cenu v dohodnutej lehote, Predávajúci je oprávnený požadovať náhradu účelne vynaložených nákladov spojených so skladovaním výrobku, jeho opakovaným balením alebo opätovným odoslaním. Výška týchto nákladov musí byť primeraná a zodpovedať skutočne vzniknutým nákladom.

#### **4.12 Započítanie zálohy**

Ak dôjde k zániku zmluvy z dôvodov na strane zákazníka po začatí výroby, Predávajúci je oprávnený započítať uhradenú zálohu na úhradu preukázateľne vzniknutých nákladov alebo iných oprávnených nárokov, ak to umožňujú právne predpisy. Ak výška zálohy prevyšuje oprávnené nároky Predávajúceho, je Predávajúci povinný rozdiel bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi.

### **Článok V.**

#### **Výroba výrobkov a dodacie podmienky**

##### **5.1 Začatie výroby**

Predávajúci začne s výrobou objednaného výrobku po splnení všetkých podmienok dohodnutých medzi zmluvnými stranami, najmä po:

- uzatvorení zmluvy,
- odsúhlasení konečnej podoby výrobku,
- uhradení zálohovej platby, ak bola dohodnutá,
- doručení všetkých podkladov potrebných na výrobu.

Ak zákazník neposkytne potrebnú súčinnosť, lehota na dodanie výrobku sa primerane predlžuje o dobu omeškania zákazníka.

##### **5.2 Individuálna výroba**

Predávajúci vyrába dekorácie prevažne ručne. Každý výrobok je originál alebo malosériový výrobok, preto sa môže v primeranom rozsahu líšiť od fotografie, vizualizácie, vzorky alebo predchádzajúceho výrobku. Najmä sa môžu vyskytnúť drobné rozdiely:

- vo farebnom odtieni,
- v štruktúre ovčej vlny,
- v kresbe prírodného materiálu,
- v rozmeroch,
- v hustote plstenia,
- v umiestnení drobných dekoračných prvkov,

- v umeleckej interpretácii a štylizácii predmetu výroby.

Takéto rozdiely vyplývajú z povahy ručnej výroby a prírodných materiálov a nepovažujú sa za vadu výrobku.

### **5.3 Použité materiály**

Predávajúci používa materiály zodpovedajúce charakteru objednaného výrobku. Pri výrobkoch z ovčej vlny môže dôjsť k prirodzeným odchýlkam vo farbe, jemnosti vlákna alebo štruktúre, ktoré sú prirodzenou vlastnosťou prírodného materiálu. Tieto prirodzené vlastnosti neznižujú kvalitu výrobku.

### **5.4 Termín dodania**

Predpokladaný termín dodania je uvedený v potvrdení objednávky alebo v individuálnej cenovej ponuke. Ak nie je dohodnuté inak, ide o predpokladaný termín, ktorý môže byť primerane upravený v závislosti od:

- rozsahu objednávky,
- technologickej náročnosti výroby,
- dostupnosti materiálu,
- počtu súčasne spracovávaných objednávok,
- okolností vyššej moci.

Predávajúci bude zákazníka bez zbytočného odkladu informovať o každom významnom predĺžení termínu dodania.

### **5.5 Predĺženie dodacej lehoty**

Dodacia lehota sa primerane predlžuje najmä v prípade, ak:

- zákazník dodatočne mení objednávku,
- zákazník neposkytne potrebnú súčinnosť,
- zákazník je v omeškaní s úhradou zálohovej platby alebo doplatku ceny,
- dôjde k omeškaniu dodávky materiálu od dodávateľa,
- nastanú okolnosti vyššej moci.

Predávajúci za takéto predĺženie lehoty nezodpovedá.

### **5.6 Spôsob dodania**

Výrobok môže byť zákazníkovi odovzdaný najmä:

- osobným prevzatím,
- prostredníctvom kuriérskej služby,
- prostredníctvom poštového podniku,
- iným spôsobom dohodnutým medzi zmluvnými stranami.

Spôsob dodania sa určuje v potvrdení objednávky.

### **5.7 Náklady na dopravu**

Cena dopravy nie je súčasťou ceny výrobku, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak. Výška ceny dopravy závisí najmä od:

- veľkosti zásielky,
- hmotnosti,
- miesta dodania,
- zvoleného spôsobu dopravy.

Cena dopravy je zákazníkovi oznámená pred potvrdením objednávky.

### **5.8 Balenie výrobku**

Predávajúci zabalí výrobok spôsobom primeraným jeho povahe tak, aby bolo minimalizované riziko poškodenia počas prepravy. Pri ekologickom balení môže Predávajúci použiť aj recyklované obalové materiály, pokiaľ tým nie je znížená ochrana výrobku.

### **5.9 Prevzatie výrobku**

Zákazník je povinný výrobok pri prevzatí skontrolovať. Ak zákazník zistí:

- poškodenie obalu,
- poškodenie zásielky,
- zjavné poškodenie výrobku,

bezodkladne oznámi túto skutočnosť dopravcovi a zaznamená ju do preberacieho protokolu alebo iného dokladu o doručení.

### **5.10 Nemožnosť doručenia**

Ak zákazník neposkytne potrebnú súčinnosť na doručenie výrobku alebo bezdôvodne odmietne jeho prevzatie, považuje sa povinnosť Predávajúceho dodať výrobok za splnenú okamihom, keď bolo zákazníkovi umožnené výrobok riadne prevziať. Predávajúci je oprávnený požadovať náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s neúspešným dorúčením alebo opakovaným odoslaním výrobku.

### **5.11 Opätovné zaslanie výrobku**

Ak sa výrobok vráti Predávajúcemu z dôvodu na strane zákazníka, môže byť opätovne odoslaný po:

- úhrade nákladov na opätovnú dopravu,
- prípadne po úhrade ďalších preukázateľných nákladov vzniknutých v súvislosti s opätovným odoslaním.

### **5.12 Prechod nebezpečenstva škody**

Nebezpečenstvo náhodnej škody na výrobku prechádza na zákazníka:

- pri osobnom odbere okamihom jeho prevzatia,
- pri doručovaní dopravcom alebo iným doručovateľom okamihom prevzatia výrobku zákazníkom alebo ním poverenou osobou.

Ak zákazník bez právneho dôvodu odmietne výrobok prevziať, prechádza nebezpečenstvo škody okamihom, keď mu bolo umožnené výrobok prevziať. Pri spotrebiteľských zmluvách sa toto ustanovenie uplatní v rozsahu dovolenom príslušnými právnymi predpismi.

### **5.13 Čiastočné plnenie**

Ak to povaha objednávky umožňuje a zákazník s tým súhlasí, môže Predávajúci dodať objednávku aj po častiach. Každé čiastočné dodanie sa považuje za samostatné plnenie v rozsahu dodaných výrobkov.

### **5.14 Nemožnosť splnenia objednávky**

Ak po uzatvorení zmluvy nastanú okolnosti, ktoré objektívne znemožnia výrobu alebo dodanie objednaného výrobku, Predávajúci o tom bezodkladne informuje zákazníka. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na náhradnom riešení, Predávajúci vráti zákazníkovi všetky prijaté platby, znížené len o sumy, na ktorých zadržanie má podľa zákona alebo zmluvy nárok.

### **5.15 Pokyny na používanie a údržbu**

Ak si to povaha výrobku vyžaduje, Predávajúci poskytne zákazníkovi pokyny na správne používanie, údržbu alebo skladovanie výrobku. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené používaním výrobku v rozpore s poskytnutými pokynmi alebo s jeho obvyklým účelom.

## **Článok VI.**

### **Zodpovednosť za vady a reklamačné podmienky**

#### **6.1 Zodpovednosť Predávajúceho za vady**

Predávajúci zodpovedá za to, že dodaný výrobok:

- zodpovedá dohodnutému opisu, druhu, množstvu a kvalite,
- má vlastnosti dohodnuté v záväznej objednávke,
- je vhodný na účel, na ktorý ho zákazník požaduje, ak bol tento účel Predávajúcemu oznámený,
- je dodaný v dohodnutom množstve a vyhotovení.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré mal výrobok v čase jeho dodania a ktoré sa prejavujú v zákonom stanovenej lehote.

#### **6.2 Osobitosti ručne vyrábaných výrobkov**

Zákazník berie na vedomie, že výrobky z ovčej vlny sú vyrábané ručne a z prírodného materiálu.

Za vady sa nepovažujú najmä:

- drobné odchýlky vo farebnom odtieni spôsobené vlastnosťami prírodnej vlny, dostupnej farebnej vlny alebo rozdielnym zobrazením na monitore,
- drobné rozdiely v štruktúre materiálu,
- prirodzené nepravidelnosti ručného spracovania,
- drobné odchýlky v rozmeroch, ktoré nebránia obvyklému používaniu výrobku,
- zmeny spôsobené nesprávnou manipuláciou, skladovaním alebo údržbou výrobku.

Takéto vlastnosti predstavujú prirodzený charakter ručne vyrábaného výrobku a nie sú nesúlalom výrobku so zmluvou.

#### **6.3 Zodpovednosť za výrobok podľa individuálnej špecifikácie zákazníka**

Ak bol výrobok vyhotovený podľa požiadaviek zákazníka, Predávajúci nezodpovedá za nevhodnosť požadovaného riešenia, ak zákazník poskytol nesprávne, neúplné alebo nevhodné podklady alebo požiadavky. Predávajúci však zodpovedá za odborné vyhotovenie výrobku v rozsahu potvrdenej objednávky a v súlade s jeho doterajšou umeleckou interpretáciou a štylizáciou tvorby.

#### **6.4 Uplatnenie reklamácie**

Zákazník môže reklamáciu uplatniť:

- elektronicky na e-mailovej adrese Predávajúceho,
- písomne na adrese sídla Predávajúceho,
- osobne, ak je osobné uplatnenie reklamácie možné.

Kontaktné údaje na uplatnenie reklamácie:

e-mail: [marina.masarova@gmail.com](mailto:marina.masarova@gmail.com)

adresa na doručovanie reklamácií: Antona Floreka 8713/13, 841 06 Bratislava.

#### **6.5 Obsah reklamácie**

Pri uplatnení reklamácie zákazník uvedie najmä:

- svoje identifikačné údaje,
- číslo objednávky alebo dátum zakúpenia výrobku,
- označenie reklamovaného výrobku,
- opis vady,
- požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.

Zákazník podľa možnosti priloží:

- fotografiu vady,
- doklad o kúpe alebo potvrdenie objednávky,
- ďalšie podklady potrebné na posúdenie reklamácie.

## **6.6 Posúdenie reklamácie**

Predávajúci po doručení reklamácie posúdi jej oprávnenosť a oznámi zákazníkovi spôsob vybavenia reklamácie v súlade s platnými právnymi predpismi. Ak je potrebné odborné posúdenie vady, Predávajúci je oprávnený vykonať potrebné preverenie výrobku.

## **6.7 Spôsoby vybavenia reklamácie**

Ak je reklamácia oprávnená, Predávajúci zabezpečí primeranú nápravu podľa povahy vady a platných právnych predpisov. V závislosti od okolností môže ísť najmä o:

- odstránenie vady,
- dodanie náhradného výrobku, ak je to možné,
- primeranú zľavu z ceny,
- odstúpenie od zmluvy v prípadoch ustanovených právnymi predpismi.

## **6.8 Náklady reklamácie**

Ak je reklamácia oprávnená, zákazník má práva súvisiace s reklamáciou v rozsahu ustanovenom príslušnými právnymi predpismi. Predávajúci nenesie náklady, ktoré vznikli zákazníkovi v dôsledku neoprávnenej reklamácie alebo nesprávneho používania výrobku.

## **6.9 Reklamácia mechanického poškodenia**

Zákazník je povinný pri prevzatí zásielky skontrolovať, či nedošlo k zjavnému poškodeniu obalu alebo výrobku počas prepravy. Ak je poškodenie zjavné, zákazník by mal túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a Predávajúcemu bez zbytočného odkladu. Neuplatnenie námietky pri prevzatí zásielky však samo osebe neobmedzuje zákonné práva spotrebiteľa z vadného plnenia.

## **6.10 Vylúčenie zodpovednosti za nesprávne používanie**

Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené najmä:

- mechanickým poškodením,
- nesprávnym používaním,
- nevhodným čistením,
- pôsobením vlhkosti, vody alebo nadmerného tepla,
- skladovaním v nevhodných podmienkach,
- zásahom tretej osoby,
- bežným opotrebením primeraným povahe výrobku.

## **6.11 Reklamačný poriadok**

Podrobnejšie pravidlá uplatnenia a vybavenia reklamácií upravuje samostatný Reklamačný poriadok Predávajúceho, ktorý tvorí súčasť zmluvnej dokumentácie. Zákazník potvrdzuje, že pred potvrdením záväznej objednávky mal možnosť oboznámiť sa s Reklamačným poriadkom.

## **6.12 Zodpovednosť voči podnikateľom**

Ak je zákazníkom podnikateľ, práva zo zodpovednosti za vady sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, prípadne ďalšími právnymi predpismi podľa charakteru právneho vzťahu. Ustanovenia určené výlučne na ochranu spotrebiteľa sa na podnikateľa nepoužívajú, pokiaľ právne predpisy neurčujú inak.

## **Článok VII. Odstúpenie od zmluvy**

### **7.1 Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy**

Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku bez uvedenia dôvodu v lehote ustanovenej zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak právne predpisy alebo tieto VOP neustanovujú výnimku. Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť odo dňa prevzatia výrobku spotrebiteľom alebo ním určenej tretej osoby, s výnimkou dopravcu.

### **7.2 Spôsob uplatnenia práva na odstúpenie**

Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy:

- elektronicky zaslaním oznámenia na e-mailovú adresu Predávajúceho,
- písomne na adresu Predávajúceho,
- iným spôsobom umožňujúcim jednoznačne preukázať jeho rozhodnutie odstúpiť od zmluvy.

Spotrebiteľ je oprávnený použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu poskytne Predávajúci, jeho použitie však nie je povinné.

### **7.3 Povinnosti spotrebiteľa pri odstúpení**

Ak spotrebiteľ platne odstúpi od zmluvy, je povinný zaslať alebo odovzdať výrobok Predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote ustanovenej zákonom. Výrobok musí byť:

- kompletný,
- primerane chránený pred poškodením počas prepravy,
- podľa možnosti v pôvodnom obale alebo vhodnom náhradnom obale.

Spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie výrobku, ak právne predpisy neustanovujú inak.

### **7.4 Vrátenie platieb spotrebiteľovi**

Ak spotrebiteľ platne odstúpi od zmluvy, Predávajúci vráti prijaté platby spôsobom a v lehotách ustanovených právnymi predpismi. Predávajúci nie je povinný vrátiť platby skôr, ako mu bude výrobok doručený späť alebo ako spotrebiteľ preukáže jeho odoslanie, podľa toho, čo nastane skôr.

### **7.5 Náklady na vrátenie výrobku**

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, náklady na vrátenie výrobku Predávajúcemu znáša spotrebiteľ, pokiaľ právne predpisy neurčujú inak. Ak bol výrobok vzhľadom na svoju povahu odoslaný spotrebiteľovi a nemožno ho vzhľadom na jeho charakter bežne vrátiť poštou, Predávajúci spotrebiteľa vopred informuje o spôsobe a nákladoch jeho vrátenia.

### **7.6 Výnimka z práva na odstúpenie pri výrobkoch na zákazku**

Spotrebiteľ nemá právo odstúpiť od zmluvy, ak predmetom zmluvy je výrobok zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, vyrobený na mieru alebo určený osobitne pre jedného spotrebiteľa. Ide najmä o výrobky:

- vyrobené podľa individuálneho návrhu zákazníka,
- vyrobené v konkrétnej farebnej kombinácii podľa požiadavky zákazníka,
- s personalizovaným menom, textom alebo označením,
- vyrobené v atypických rozmeroch,
- upravené podľa fotografie, nákresu alebo špecifikácie zákazníka,
- ktoré vzhľadom na svoju povahu nemožno po vrátení opätovne ponúknuť inému zákazníkovi.

### **7.7 Informovanie zákazníka pred uzatvorením zmluvy**

Pred potvrdením záväznej objednávky Predávajúci informuje zákazníka, že ide o výrobok, pri ktorom nebude možné uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy z dôvodu jeho výroby podľa individuálnych požiadaviek zákazníka. Zákazník potvrdením objednávky potvrdzuje, že bol s touto skutočnosťou oboznámený.

### **7.8 Výrobky zhotovené podľa schváleného návrhu**

Ak zákazník odsúhlasí návrh, vizualizáciu, fotografiu, farebné prevedenie alebo iné parametre výrobku pred začatím výroby, považujú sa tieto údaje za dohodnutú špecifikáciu výrobku. Neskoršia nespokojnosť zákazníka s vlastnosťami, ktoré boli vopred odsúhlasené, sama osebe nezakladá právo na odstúpenie od zmluvy alebo reklamáciu, ak výrobok zodpovedá schválenej špecifikácii.

### **7.9 Odstúpenie Predávajúceho od zmluvy**

Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy najmä v prípade, ak:

- zákazník neposkytne potrebnú súčinnosť,
- zákazník neuhradí dohodnutú zálohu alebo cenu,
- výrobu nie je možné uskutočniť z objektívnych dôvodov,
- zákazník požaduje zmenu, ktorá by bola v rozpore s právnymi predpismi alebo technickými možnosťami.

Odstúpenie Predávajúci oznámi zákazníkovi bez zbytočného odkladu.

### **7.10 Vplyv odstúpenia na začatú výrobu**

Ak zákazník odstúpi od objednávky výrobku, pri ktorom už bola začatá výroba, a nejde o zákonné právo spotrebiteľa na odstúpenie, Predávajúci je oprávnený požadovať:

- úhradu ceny už vykonaných prác,
- úhradu použitého materiálu,
- náhradu primeraných a preukázateľných nákladov súvisiacich s výrobou.

### **7.11 Výrobky podliehajúce rýchlej zmene vlastností**

Ak by predmetom objednávky bol výrobok, ktorý vzhľadom na svoju povahu podlieha rýchlemu zhoršeniu kvality alebo krátkej dobe použiteľnosti, uplatní sa právny režim podľa príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

## **Článok VIII.**

### **Práva a povinnosti zmluvných strán**

#### **8.1 Povinnosti Predávajúceho**

Predávajúci je povinný najmä:

- vyhotoviť výrobok podľa potvrdenej objednávky a dohodnutých podmienok,

- postupovať pri výrobe s odbornou starostlivosťou,
- dodržať dohodnutý druh, rozsah a základné vlastnosti objednaného výrobku,
- informovať zákazníka o skutočnostiach, ktoré môžu mať významný vplyv na výrobu alebo dodanie výrobku,
- odovzdať zákazníkovi výrobok v dohodnutom termíne, ak tomu nebránia objektívne okolnosti,
- chrániť osobné údaje zákazníka v súlade s platnými právnymi predpismi.

## **8.2 Povinnosti zákazníka**

Zákazník je povinný najmä:

- poskytnúť Predávajúcemu úplné, správne a pravdivé údaje potrebné na vyhotovenie výrobku,
- uviesť všetky požiadavky týkajúce sa vzhľadu, rozmerov, farebnosti alebo použitia výrobku pred potvrdením objednávky,
- poskytnúť včas všetky podklady potrebné na výrobu,
- skontrolovať správnosť údajov uvedených v objednávke,
- uhradiť dohodnutú cenu riadne a včas,
- prevziať riadne dokončený výrobok,
- používať výrobok spôsobom zodpovedajúcim jeho povahe a účelu.

## **8.3 Správnosť podkladov poskytnutých zákazníkom**

Zákazník zodpovedá za správnosť, úplnosť a použiteľnosť všetkých podkladov, ktoré poskytne Predávajúcemu na účely výroby. Ide najmä o:

- fotografie,
- grafické návrhy,
- texty,
- mená,
- dátumy,
- rozmery,
- farebné požiadavky,
- iné špecifikácie výrobku.

Ak zákazník poskytne nesprávne alebo nevhodné podklady a Predávajúci na ich základe výrobok vyhotoví podľa objednávky, nejde o vadu výrobku.

## **8.4 Schválenie návrhu alebo vizualizácie**

Ak Predávajúci pred výrobou poskytne zákazníkovi návrh, fotografiu, náhľad alebo inú vizualizáciu výrobku, zákazník je oprávnený uplatniť svoje pripomienky pred začatím výroby. Potvrdením návrhu alebo špecifikácie zákazník súhlasí s tým, že výrobok bude vyhotovený podľa schválených parametrov. Po začatí výroby nie je možné jednostranne požadovať zmenu schváleného návrhu bez dohody s Predávajúcim.

## **8.5 Zmeny požiadaviek počas výroby**

Ak zákazník po začatí výroby požiada o zmenu objednávky, Predávajúci posúdi:

- či je zmena technicky možná,
- či si vyžiada dodatočné náklady,
- či ovplyvní termín dodania.

Predávajúci nie je povinný vykonať zmenu, ak by jej realizácia bola neprimerane náročná alebo by znemožnila riadne dokončenie výrobku.

## **8.6 Povinnosť súčinnosti zákazníka**

Zákazník je povinný poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť, najmä:

- odpovedať na otázky súvisiace s výrobou,
- potvrdiť návrh alebo výber materiálu,
- dodať požadované podklady,
- prevziať výrobok.

Ak zákazník neposkytne potrebnú súčinnosť, Predávajúci nezodpovedá za omeškanie spôsobené týmto konaním alebo nekonaním zákazníka.

## **8.7 Používanie fotografií výrobkov**

Zákazník udeľuje Predávajúcemu súhlas na použitie fotografií hotového výrobku na prezentačné a marketingové účely iba v prípade, ak bol takýto súhlas osobitne udelený alebo ak zákazník s takýmto použitím výslovne súhlasil. Predávajúci nesmie zverejniť osobné údaje zákazníka, adresu ani iné dôverné informácie bez jeho súhlasu alebo zákonného dôvodu. Ak výrobok obsahuje personalizované prvky (napr. meno, dátum, osobný odkaz), Predávajúci zabezpečí primeranú ochranu týchto údajov.

## **8.8 Autorské práva a duševné vlastníctvo**

Návrhy, kresby, fotografie, pracovné postupy, dizajnové riešenia a iné tvorivé prvky vytvorené Predávajúcim zostávajú jeho duševným vlastníctvom, pokiaľ nebolo výslovne dohodnuté inak. Zaplatením ceny za výrobok zákazník nenadobúda automaticky právo:

- kopírovať návrhy Predávajúceho,
- vyrábať alebo zadávať výrobu rovnakých výrobkov tretím osobám,
- používať návrhy na podnikateľské účely.

## **8.9 Výrobok podľa návrhu zákazníka**

Ak zákazník dodá vlastný návrh alebo podklady na výrobu, zodpovedá za to, že ich použitím nedôjde k porušeniu práv tretích osôb. Zákazník najmä zodpovedá za to, že poskytnuté:

- fotografie,
- grafiky,
- logá,
- texty,
- symboly

môžu byť použité na účel výroby objednaného výrobku.

## **8.10 Povinnosť Predávajúceho upozorniť na nevhodnosť požiadavky**

Ak Predávajúci zistí, že požiadavka zákazníka je technicky nevhodná, môže negatívne ovplyvniť kvalitu výrobku alebo nie je možné ju odborne vykonať, upozorní na túto skutočnosť zákazníka. Ak zákazník napriek upozorneniu trvá na svojom požadovanom riešení, Predávajúci nezodpovedá za následky vyplývajúce výlučne z tejto požiadavky.

## **8.11 Ochrana dôverných informácií**

Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti so zmluvným vzťahom a ktoré majú povahu dôverných informácií. Za dôverné informácie sa považujú najmä:

- osobné údaje zákazníka,
- individuálne návrhy,
- cenové kalkulácie,
- výrobné postupy,

- obchodné informácie.

### 8.12 Zákaz zneužitia komunikácie

Zákazník nesmie využívať komunikáciu s Predávajúcim alebo jeho podklady na obchádzanie Predávajúceho za účelom zadania výroby tretej osobe bez jeho súhlasu, ak ide o originálny návrh alebo riešenie vytvorené Predávajúcim.

## Článok IX.

### Ochrana osobných údajov a spracúvanie osobných údajov

#### 9.1 Prevádzkovateľ

Prevádzkovateľom, ktorý spracúva osobné údaje zákazníkov je:

**Obchodné meno: Marina Masárová**

Miesto podnikania: Antona Floreka 8713/13, 841 06 Bratislava

IČO: 51 103 788

Zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Bratislava, číslo živnostenského registra: 110-260536

e-mail: [marina.masarova@gmail.com](mailto:marina.masarova@gmail.com)

telefón: 0907 862 042

webové sídlo: [www.marinamasarova.sk](http://www.marinamasarova.sk)

(ďalej len „Prevádzkovateľ“).

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje zákazníkov v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

#### 9.2 Rozsah spracúvaných osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje zákazníkov v rozsahu potrebnom na splnenie účelu spracúvania, najmä:

- meno a priezvisko,
- adresa dodania,
- fakturačné údaje,
- telefónne číslo,
- e-mailová adresa,
- údaje o objednávke,
- údaje potrebné na platbu a účtovníctvo.

Pri výrobkoch na zákazku môže Prevádzkovateľ spracúvať aj údaje, ktoré zákazník dobrovoľne poskytne na účely personalizácie výrobku, najmä:

- mená,
- dátumy,
- texty,
- fotografie,
- grafické podklady.

#### 9.3 Účel spracúvania osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje najmä na účely:

- prijatia a vybavenia objednávky,
- komunikácie so zákazníkom,
- vyhotovenia a dodania objednaného výrobku,

- vystavenia účtovných a daňových dokladov,
- vybavenia reklamácií a uplatnenia práv zo zmluvného vzťahu,
- ochrany právnych nárokov Prevádzkovateľa.

#### **9.4 Právny základ spracúvania**

Osobné údaje zákazníka sú spracúvané najmä na základe:

- plnenia zmluvy uzatvorenej medzi zákazníkom a Prevádzkovateľom,
- splnenia zákonných povinností Prevádzkovateľa,
- oprávneného záujmu Prevádzkovateľa na ochrane jeho práv a majetku,
- súhlasu zákazníka v prípadoch, keď je takýto súhlas potrebný.

#### **9.5 Poskytnutie osobných údajov tretím osobám**

Prevádzkovateľ môže poskytnúť osobné údaje zákazníka tretím osobám iba v rozsahu potrebnom na splnenie účelu spracúvania. Ide najmä o:

- prepravné spoločnosti zabezpečujúce doručenie výrobku,
- poskytovateľov účtovných, daňových a právnych služieb,
- poskytovateľov informačných alebo technických služieb,
- orgány verejnej moci, ak tak ustanovuje právny predpis.

Prevádzkovateľ neposkytuje osobné údaje tretím osobám na účely predaja alebo neoprávneného marketingového využitia.

#### **9.6 Doba uchovávania osobných údajov**

Prevádzkovateľ uchováva osobné údaje:

- počas obdobia nevyhnutného na vybavenie objednávky,
- počas obdobia potrebného na uplatnenie práv a povinností zo zmluvného vzťahu,
- počas lehôt ustanovených osobitnými právnymi predpismi, najmä v oblasti účtovníctva a daní.

Po uplynutí príslušných lehôt Prevádzkovateľ osobné údaje bezpečne odstráni alebo anonymizuje.

#### **9.7 Bezpečnosť osobných údajov**

Prevádzkovateľ prijíma primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov pred:

- stratou alebo zničením,
- neoprávneným prístupom,
- zneužitím,
- zmenou,
- neoprávneným poskytnutím alebo zverejnením neoprávneným osobám.

#### **9.8 Práva zákazníka ako dotknutej osoby**

Zákazník má v súlade s platnými právnymi predpismi právo najmä na:

- prístup k svojim osobným údajom,
- opravu nesprávnych alebo neúplných údajov,
- vymazanie osobných údajov, ak sú splnené zákonné podmienky,
- obmedzenie spracúvania,
- namietanie proti spracúvaniu,
- prenosnosť údajov, ak sú splnené zákonné podmienky,
- podanie sťažnosti dozornému orgánu.

### **9.9 Spracúvanie fotografií a podkladov zákazníka**

Ak zákazník poskytne Prevádzkovateľovi fotografie, grafické návrhy alebo iné materiály na účely výroby výrobku, Prevádzkovateľ ich použije výlučne v rozsahu potrebnom na splnenie objednávky. Bez osobitného súhlasu zákazníka Prevádzkovateľ nezverejní fotografie personalizovaných výrobkov obsahujúce osobné údaje alebo identifikovateľné prvky zákazníka.

### **9.10 Marketingová komunikácia**

Prevádzkovateľ môže zasielať zákazníkovi obchodné oznámenia alebo marketingovú komunikáciu iba v prípadoch a spôsobom povoleným príslušnými právnymi predpismi. Ak je na zasielanie marketingovej komunikácie potrebný súhlas zákazníka, Prevádzkovateľ ho vyžiada samostatne. Zákazník môže svoj súhlas kedykoľvek odvolať.

### **9.11 Súhlas so spracovaním osobných údajov pri objednávke**

Potvrdením záväznej objednávky zákazník potvrdzuje, že bol oboznámený so spôsobom spracúvania osobných údajov a s informáciami o svojich právach podľa príslušných právnych predpisov. Ak spracúvanie konkrétnych údajov vyžaduje súhlas zákazníka, tento súhlas bude získaný osobitným spôsobom.

### **9.12 Kontaktné miesto pre otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov**

Otázky, požiadavky alebo uplatnenie práv týkajúcich sa osobných údajov môže zákazník zaslať na e-mail: [marina.masarova@gmail.com](mailto:marina.masarova@gmail.com) na adresu Antona Floreka 8713/13, 841 06 Bratislava.

## **Článok X. Záverečné ustanovenia**

### **10.1 Súčasť zmluvného vzťahu**

Tieto Všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi Predávajúcim a zákazníkom pri výrobe, predaji a dodaní dekorácií z ovčej vlny a ďalších výrobkov ponúkaných Predávajúcim. Potvrdením záväznej objednávky zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP, Reklamačným poriadkom a Informáciou o spracúvaní osobných údajov a súhlasí s ich znením.

### **10.2 Záväznosť VOP**

Tieto VOP sú záväzné pre zmluvné strany odo dňa potvrdenia záväznej objednávky zákazníkom. Na právny vzťah medzi Predávajúcim a zákazníkom sa použije znenie VOP platné v čase potvrdenia objednávky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

### **10.3 Zmena VOP**

Predávajúci je oprávnený tieto VOP meniť alebo dopĺňať, najmä z dôvodu:

- zmien právnych predpisov,
- zmien spôsobu podnikania,
- zavedenia nových služieb alebo výrobkov,
- potreby spresnenia práv a povinností zmluvných strán.

Zmenené VOP sa nevzťahujú na objednávky, ktoré boli potvrdené pred nadobudnutím ich účinnosti, pokiaľ právne predpisy alebo dohoda zmluvných strán neurčujú inak.

### **10.4 Oddeliteľnosť ustanovení**

Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť takéto

ustanovenie novým ustanovením, ktoré bude svojim účelom a významom čo najbližšie pôvodnému ustanoveniu.

### **10.5 Rozhodné právo**

Právne vzťahy medzi Predávajúcim a zákazníkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak je zákazník spotrebiteľom, jeho práva vyplývajúce z kogentných ustanovení právnych predpisov tým nie sú dotknuté.

### **10.6 Riešenie sporov**

Zmluvné strany sa zaväzujú prednostne riešiť prípadné spory vzájomnou dohodou. Ak nedôjde k dohode, zákazník – spotrebiteľ má právo využiť možnosti alternatívneho riešenia sporov podľa platných právnych predpisov. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu oprávnenému podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

### **10.7 Orgán dohľadu**

Dohľad nad dodržiavaním povinností Predávajúceho vo vzťahu k ochrane spotrebiteľa vykonávajú príslušné orgány podľa platných právnych predpisov. Príslušným orgánom dohľadu môže byť najmä Slovenská obchodná inšpekcia (SOI). Kontaktné údaje príslušného inšpektorátu sú dostupné na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie.

### **10.8 Jazyk zmluvy**

Zmluvný vzťah medzi Predávajúcim a zákazníkom sa uzatvára v slovenskom jazyku, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Komunikácia súvisiaca s objednávkou môže prebiehať elektronickou formou, najmä prostredníctvom e-mailovej komunikácie.

### **10.9 Elektronická komunikácia**

Zmluvné strany sú oprávnené využívať elektronickú komunikáciu na:

- zasielanie cenových ponúk,
- potvrdenie objednávok,
- schválenie návrhov,
- zasielanie faktúr,
- komunikáciu týkajúcu sa reklamácií alebo dodania výrobku.

Elektronická komunikácia sa považuje za zachytenú v písomnej forme, ak umožňuje zachovanie jej obsahu a určenie osoby, ktorá ju vykonala.

### **10.10 Účinnosť VOP**

Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 9. 2026 a sú zverejnené spôsobom umožňujúcim zákazníkovi oboznámiť sa s ich obsahom pred potvrdením záväznej objednávky.

### **10.11 Záverečné vyhlásenie zákazníka**

Potvrdením záväznej objednávky zákazník vyhlasuje, že:

- poskytol Predávajúcemu pravdivé a úplné údaje,
- oboznámil sa s vlastnosťami objednaného výrobku,
- berie na vedomie charakter ručne vyrábaného výrobku z prírodného materiálu,
- bol informovaný o podmienkach výroby, dodania, reklamácie a odstúpenia od zmluvy,
- súhlasí s týmito VOP v rozsahu, v akom sa na jeho objednávku vzťahujú.