



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE

| | |
|-----------------|---|
| Prevádzkovateľ: | Severoslovenská stavebná, s.r.o. |
| Sídlo: | Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika |
| IČO: | 36 425 397 |
| DIČ: | 2021906018 |
| IČ DPH: | SK 2021906018 |
| Zápis: | Obchodný register OS Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 15684/L |

KONTAKTNÉ ÚDAJE

| | |
|------------------------|---|
| KONTAKT E-mail: | brona@karavanza.sk |
| KONTAKT tel.: | +421 903 400 853 |
| Adresa na doručovanie: | Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika |
| WEB: | https://www.karavanza.sk/ |

Adresa, na ktorej môže zákazník uplatniť reklamáciu alebo odstúpenie od zmluvy:

| | |
|------------------------|--|
| Adresa na doručovanie: | Severoslovenská stavebná, s.r.o., Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika |
| KONTAKT E-mail: | brona@karavanza.sk |

(ďalej len ako „Predávajúci“ alebo „My“)

ČLÁNOK I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len ako „VOP“) upravujú práva a povinnosti nás ako Predávajúceho a Vás ako kupujúceho (ďalej len ako „Zákazník“ alebo „Vy“), ktoré vyplývajú zo zmluvného vzťahu na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej s Vami na diaľku (ďalej len ako „Kúpna zmluva“) prostredníctvom nášho elektronického obchodu na internetovej stránke <https://www.karavanza.sk/> (ďalej len ako „E-SHOP“ alebo „KARAVANZA“) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou.
 - 1.2. Zákazníkom môže byť každá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem nakupovať tovar prostredníctvom nášho elektronického obchodu KARAVANZA, a za tým účelom vyplnila a odoslala elektronickú objednávku, čím vstúpila do zmluvného vzťahu s Predávajúcim. V prípade, ak Zákazník v záväznej objednávke určí osobu, ktorej má byť objednaný tovar odovzdaný (ďalej len ako „Oprávnená osoba“), táto Oprávnená osoba vstupuje do zmluvného vzťahu s Predávajúcim. Uvedenie mena, priezviska a adresy na doručovanie Oprávnenej osoby a jej kontaktné údaje v záväznej objednávke sa považuje za jej splnomocnenie na



prevzatie objednaného tovaru za Zákazníka. Oprávnená osoba má v tomto prípade povinnosť objednaný tovar prevziať a v prípade, ak je platba za kúpnu cenu nastavená na dobierku, zaplatiť za tento tovar kúpnu cenu.

- 1.3. Kúpnu zmluvou uzatvorenou na diaľku sa rozumie zmluva medzi nami ako predávajúcim a Vami ako kupujúcim dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom záväzného objednávkového formulára zverejnenom na našej internetovej stránke <https://www.karavanza.sk/produkty/>, t.j. prostriedkom diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Predávajúceho a Zákazníka ako kupujúceho.
- 1.4. Uzatvorením Kúpnej zmluvy sa Predávajúci zaväzuje dodať Zákazníkovi objednaný tovar za podmienok určených týmito VOP a Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za tento tovar dohodnutú kúpnu cenu, s ktorou sa riadne oboznámi pred uzatvorením Kúpnej zmluvy.
- 1.5. Predávajúci prevádzkuje všetky objednávky samostatne a nespolupracuje s inými subjektmi a/alebo spoločnosťami, ktoré by v mene Predávajúceho vykonávali objednávky. Akákoľvek ponuka od konkurenčného subjektu a/alebo spoločnosti je považovaná za podvodné jednanie a zneužitie dobrého mena Predávajúceho a jeho domény <https://www.karavanza.sk/>.
- 1.6. Všetky vzťahy medzi Predávajúcim a Zákazníkom, ktoré nie sú upravené týmito VOP, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Obchodný zákonník**“). Ak je Zákazník spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Občiansky zákonník**“), t.j. je fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, riadia sa vzťahy neupravené týmito VOP príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku**“), Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“). Zákazník berie na vedomie, že VOP sa riadia platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Akékoľvek spory vzniknuté v súvislosti s Kúpnu zmluvou, ktorej prílohou sú tieto VOP, budú riešené výlučne podľa platných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.
- 1.7. VOP upravujú vzájomné práva a povinnosti Predávajúceho a Zákazníka (ďalej spolu aj ako „**Zmluvné strany**“), ktoré vznikli v súvislosti alebo na základe Kúpnej zmluvy v rozsahu, v akom sa od nich zmluvné strany neodchýlili. V Kúpnej zmluve je možné odchyliť sa od týchto VOP len v prípade, ak to takto je obojstranne písomne dohodnuté, pričom za písomnú dohodu sa považuje aj odsúhlasenie zmeny prostredníctvom e-mailu, ktorý Zákazník zadá pri objednávke. Odchýlne dojednania uvedené v Kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Zmluvné strany sa môžu ešte pred uzatvorením Kúpnej zmluvy dohodnúť na zmene týchto VOP, čím je zaručená rovnosť Zmluvných strán.

ČLÁNOK II. ČO JE TO ELEKTRONICKÁ OBJEDNÁVKA

- 2.1. Elektronickou objednávkou sa rozumie odoslaný elektronický formulár prostredníctvom našej internetovej stránky KARAVANZA, ktorý obsahuje informácie o Zákazníkovi, t.j.



- a. identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska (ulica, súpisné a orientačné číslo, PSČ a mesto), adresa na doručenie tovaru (ulica, súpisné a orientačné číslo, PSČ a mesto) v prípade ak ide o Zákazníka ako fyzickú osobu (spotrebiteľa) alebo
- b. identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu obchodné meno, IČO, adresa sídla resp. miesto podnikania (ulica, súpisné a orientačné číslo, PSČ a mesto), adresa na doručenie tovaru (ulica, súpisné a orientačné číslo, PSČ a mesto) v prípade, ak ide o Zákazníka právnickú osobu alebo fyzickú osobu - podnikateľa;
- c. kontaktné údaje v rozsahu telefónne číslo a e-mailová adresa;
- d. referenčné údaje Kúpnej zmluvy v rozsahu najmä špecifikácia tovaru, množstvo objednaného tovaru, dátum realizácie elektronickej objednávky, kúpna cena, spôsob platby a spôsob dopravy (ďalej len ako „**Objednávka**“).

2.2. Takto vykonaná Objednávka sa považuje za záväznú a ak Zákazník je spotrebiteľom, v súlade so Zákom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku dochádza podľa článku III. týchto VOP k uzatvoreniu Kúpnej zmluvy na diaľku.

Článok III. OBJEDNÁVKA A REGISTRÁCIA

3.1. OBJEDNÁVKA

Vašu objednávku možno realizovať prostredníctvom nášho elektronického obchodu KARAVANZA nasledovne:

3.1.1. KROK Č. 1: ZASLANIE ZÁVÄZNEJ OBJEDNÁVKY PREDÁVAJÚCEMU

- a. Cez náš elektronického obchodu KARAVANZA si môžete objednať akýkoľvek tovar, pri ktorom je umiestnená ikona nákupného košíka, kód tovaru a cena tovaru. Samotná prezentácia tovaru v našom E-SHOPE nepredstavuje právne záväznú ponuku, ide len o nezáväzný online katalóg.
- b. Po stlačení ikony nákupného košíka sa objednaný tovar automaticky pridá do Vášho nákupného košíka, ktorý je kedykoľvek k dispozícii na nahliadnutie. Po zadaní Vami vybraného tovaru do nákupného košíka sa môžete rozhodnúť, či chcete nákup uzavrieť (vyplníte pripravený objednávkový formulár) alebo chcete pokračovať v nakupovaní. Pri vytváraní Objednávky ste povinný vyplniť údaje, ktoré od Vás systém vyžaduje (pričom sa má za to, že ak uvediete svoje obchodné meno a/alebo IČO, vystupujete a nakupujete ako podnikateľ, nie ako spotrebiteľ). Tieto údaje budú použité pre účely vytvorenia Objednávky a následné plnenie Kúpnej zmluvy. Podmienkou platnosti elektronickej Objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov uvedených v Objednávke.
- c. Pred odoslaním Objednávky Predávajúcemu má Zákazník možnosť skontrolovať a meniť informácie vyplnené v objednávkovom formulári, a tiež zistiť a opraviť chyby vzniknuté pri zadávaní informácií do Objednávky.
- d. Kliknutím na ikonu „OBJEDNAŤ S POVINNOSŤOU PLATBY“ odošlete Predávajúcemu záväznú Objednávku, čím potvrdzujete, že ste sa oboznámili s hlavnými vlastnosťami tovaru, s celkovou cenou tovaru, s cenou za náklady za dopravu, poštovným a s ostatnými nákladmi, ako aj s tým, že ste si zvolili vyhovujúci spôsob úhrady kúpnej ceny, spôsob doručenia tovaru a Vami zadané údaje v Objednávke sú považované za úplné a správne. Zákazník odoslaním Objednávky potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou Objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.

3.1.2. KROK Č. 2: DORUČÍME VÁM „POTVRDENIE O PRIJATÍ OBJEDNÁVKY“



- a. Objednávka odoslaná Zákazníkom podľa týchto VOP sa považuje za záväzný návrh na uzatvorenie Kúpnej zmluvy na dodávku objednaného tovaru podľa ustanovenia §43a ods. 1 Občianskeho zákonníka. Predávajúci je povinný vyhodnotiť obdržanú Objednávku a posúdiť, či ju prijme.
- b. Po odoslaní objednávkového formulára bude táto Objednávka zaregistrovaná v našom informačnom systéme, o čom Vás budeme informovať e-mailovým „POTVRDENÍM O PRIJATÍ OBJEDNÁVKY“ (akceptácia Objednávky), inak platí, že k uzavretiu Kúpnej zmluvy medzi nami ako predávajúcim a Vami ako kupujúcim nedošlo. V tomto e-maily sa bude nachádzať celkový sumár Vašej Objednávky, teda znenie Kúpnej zmluvy s Vašimi osobnými údajmi (identifikačné údaje, dodacie údaje, kontaktné údaje). V tomto kroku máte možnosť si tieto údaje skontrolovať a v prípade, ak by ste chceli niečo zmeniť, príp. doplniť, kontaktujte nás prosím prostredníctvom e-mailu: brona@karavanza.sk.
- c. Doručením potvrdenia o prijatí Objednávky Zákazníkovi sa Kúpna zmluva považuje za záväzne uzavretú, pričom jej predmetom je dodanie v Objednávke špecifikovaného tovaru za uvedenú cenu, a to všetko za podmienok uvedených v týchto VOP.

3.1.3. KROK Č. 3: DORUČÍME VÁM INFORMÁCIU O ODOSLANÍ OBJEDNÁVKY

- a. Po zaslání potvrdzujúceho e-mailu z našej strany pri záväzne zaslanej Objednávke prostredníctvom nášho E-SHOP-u KARAVANZA, začíname pracovať na realizácii Vašej Objednávky. V prípade, ak ste pri objednávaní zvolili spôsob platby „prevodom na bankový účet“, zašleme Vám na Vašu e-mailovú adresu, ktorú ste zadali v Objednávke, platobné údaje na úhradu kúpnej ceny. Tieto údaje Vám však budú dostupné už pri odoslaní Objednávky. Pri platbe prevodom na bankový účet nezabudnite zadať číslo Vašej Objednávky do poľa variabilného symbolu. O prijatí platby Vás budeme informovať. Tovar v takomto prípade zasielame až po prijatí kúpnej ceny na náš bankový účet.
- b. E-mailom Vás následne budeme informovať o stave Vašej Objednávky a o jej odoslaní na adresu určenú Vami ako dodaciu adresu v objednávkovom formulári.
- c. Tovar Vám primerane zabalíme a odošleme Vám ho v stanovenej lehote. Ako Zákazník sa zaväzujete prevziať objednaný tovar a zaplatiť za tento tovar dohodnutú kúpnu cenu.

3.1.4. DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE O ELEKTRONICKEJ OBJEDNÁVKE

- 3.1.4.1. Vyplnením a zasláním objednávkového formulára nám dávate súhlas na zaslanie elektronických faktúr. Dávame Vám do pozornosti, že za účelom riadneho plnenia kúpnej zmluvy je potrebné nás neodkladne informovať o zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä o zmene e-mailovej adresy.
- 3.1.4.2. Zákazník je povinný skontrolovať obsah elektronickej objednávky uvedený v e-mailovom „POTVRDENÍ OBJEDNÁVKY“. V prípade zistenia nezrovnalostí týkajúcich sa obsahu elektronickej objednávky potvrdenej zo strany Predávajúceho je Zákazník povinný ihneď o tom upovedomiť Predávajúceho prostredníctvom e-mailovej správy.
- 3.1.4.3. Zasláním elektronickej objednávky potvrdzujete, že ste si tieto VOP prečítali a v celom rozsahu s nimi súhlasíte. Vyhradzuje si právo na zmenu týchto VOP bez predchádzajúceho upozornenia. Ustanovenia týchto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy, ktorá na ne odkazuje, a to v znení ku dňu, kedy je kúpna zmluva so Zákazníkom uzatvorená.

Článok IV. VÝHRADA VLASTNÍCKEHO PRÁVA



- 4.1. Všetky odoslané Objednávky „S POVINNOSŤOU PLATBY“ zo strany Zákazníka prostredníctvom objednávkového formuláru zverejneného na internetovej stránke KARAVANZA sú považované za záväzné.
- 4.2. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na Zákazníka jeho prevzatím a zaplatením kúpnej ceny (pričom tieto dve podmienky musia byť splnené kumulatívne).
- 4.3. Ak nie je v Kúpnej zmluve dohodnuté inak, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare, nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia na Zákazníka okamihom, kedy Predávajúci splní povinnosť dodať tovar Zákazníkovi, a to bez ohľadu na to, či Zákazník tovar prevzal osobne alebo zabezpečil jeho prevzatie oprávnenou osobou. Škoda na tovare, ktorá vznikla po prechode nebezpečenstva škody na tovare podľa tohto bodu na Zákazníka, nemá vplyv na povinnosť Zákazníka zaplatiť Predávajúcemu kúpnu cenu tovaru a náklady na dodanie tovaru v súlade s Objednávkou.

ČLÁNOK V. KÚPNA CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

5.1. KÚPNA CENA

- 5.1.1. Predávajúci je platcom DPH. Všetky ceny tovaru a služieb uvádzané na našom internetovom obchode KARAVANZA sú uvádzané ako konečné vrátane zodpovedajúcej DPH vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky, nezahŕňajú však cenu dodania tovaru. S cenou dopravy sa Zákazník oboznámi ešte pred odoslaním záväznej Objednávky.
- 5.1.2. Všetky tieto ceny tovaru sú platné počas celej doby, kedy sú zobrazené v rozhraní E-SHOP-u KARAVANZA. Tým nie je dotknuté právo Predávajúceho uzatvoriť Kúpnu zmluvu so Zákazníkom s individuálne dohodnutými podmienkami.
- 5.1.3. Akciové ceny internetového obchodu KARAVANZA sú platné do dátumu uvedeného v detailoch tovaru alebo do vypredania zásob. Akékoľvek dodatočné zľavy, ktoré sú poskytované nad rámec zliav uvádzaných pri jednotlivých produktoch na našej internetovej stránke, individuálne zľavy pre Zákazníka nie sú vzájomne kombinovateľné.
- 5.1.4. Po úhrade Vašej Objednávky Vám zašleme faktúru - daňový doklad, ktorá zároveň slúži ako záručný list. Túto faktúru Vám pošleme na Váš e-mail, ktorý ste zadali pri vytvorení záväznej Objednávky.
- 5.1.5. Úhradou kúpnej ceny sa rozumie moment pripísania úhrady v celom jej rozsahu na bankový účet Predávajúceho, na ktorý mala byť úhrada kúpnej ceny poukázaná.

5.2. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.2.1. **Neponúkame možnosť osobného odberu tovaru a ani platbu v hotovosti priamo Predávajúcemu**
Prevzatie tovaru prebieha iba prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. alebo Kuriéra (Prepravca). Pri prevzatí je možné platiť bankovou kartou priamo u Prepravcu.
- 5.2.2. **Platba na dobierku**
Ak si zvolíte formu platby na dobierku, bude Vám tovar dodaný prostredníctvom Slovenskej pošty alebo kuréra. Za tovar sa platí doručovateľovi, resp. priamo na pobočke Slovenskej pošty.

5.2.3. **Platba bezhotovostne prevodom na bankový účet Predávajúceho**

Ak si zvolíte túto formu platby, za tovar zaplatíte bezhotovostne, prevodom na bankový účet Predávajúceho, a to ešte pred samotným dodaním tovaru. Na Vašu e-mailovú adresu Vám bude doručený e-mail s informáciami potrebnými na prevod peňazí kúpnej ceny: číslo účtu, IBAN, presná čiastka kúpnej ceny a variabilný symbol, aby bolo možné identifikovať platbu. Závazok Zákazníka uhradiť kúpnu cenu je splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky kúpnej ceny na bankový účet Predávajúceho. Lehota na uhradenie kúpnej ceny je 5 pracovných dní odo dňa zaslania e-mailu s informáciami o platobných podmienkach. Po pripísaní finančných prostriedkov kúpnej ceny v prospech bankového účtu Predávajúceho bude Zákazník o tejto skutočnosti informovaný a takisto aj o odoslaní tovaru jeho Objednávky. Ak Predávajúci neobdrží od Zákazníka takúto platbu riadne a včas, je oprávnený od Kúpnej zmluvy odstúpiť.

ČLÁNOK VI. DODACIE PODMIENKY

- 6.1. Všetok zverejnený tovar na našom internetovom obchode KARAVANZA máme dostupný skladom, ak nie je uvedené inak. Balíky s tovarom odosielame (teda odovzdávame balík Prepravcovi) zvyčajne do troch (3) pracovných dní, od prijatia a potvrdenia záväznej Objednávky. Dodacia lehota má orientačný charakter. Ak Vám však balík nebude doručený do 10 pracovných dní, tak nás prosím kontaktujte, mohla sa vyskytnúť chyba na strane Prepravcu. Bližšie informácie o Vašom balíku a možných dôvodoch nedoručenia Vám po preverení následne poskytneme e-mailom.
- 6.2. V prípade, ak Zákazník je spotrebiteľom, tovar máme povinnosť doručiť v lehote najneskôr do 30 dní od prijatia záväznej Objednávky. Ak Predávajúci nespĺnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa tohto bodu VOP, Zákazník ho v súlade s ustanovením § 614 ods. 1 Občianskeho zákonníka môže vyzvať, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak Predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, Zákazník je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy a Predávajúci mu vráti zaplatenú kúpnu cenu.
- 6.3. Predávajúci je oprávnený vyzvať Zákazníka na prevzatie tovaru aj pred uplynutím lehoty na dodanie tovaru dohodnutej v Kúpnej zmluve.
- 6.4. V prípade, ak objednaný tovar alebo časť tovarov z Objednávky nie je možné dodať vo vyššie uvedenej lehote, budeme Vás o tom bezodkladne informovať (e-mailom alebo telefonicky) a oznámime Vám predpokladaný termín dodania tovaru alebo v prípade Vášho súhlasu navrhujeme dodanie náhradného tovaru. Ak sa nám tovar nepodarí zabezpečiť ani v dodatočnej lehote, máte právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti Vám budú finančné prostriedky vrátené do 14-tich dní na Vami určený bankový účet.
- 6.5. Tovar sa považuje za prevzatý Zákazníkom okamihom, keď Zákazník alebo ním určená Oprávnená osoba s výnimkou Prepravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
 - a. tovary objednané Zákazníkom v jednej Objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - b. dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
 - c. tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
- 6.6. Tovar s doručením na adresu uvedenú Zákazníkom posielame Prepravcom, t.j. Slovenskou poštou formou listu/balíka alebo listovej/balíkovej dobierky, prípadne prostredníctvom kuriéra. K dodacej lehote treba preto



pripočítať bežne 1 až 3 pracovné dni. O tom, že Vaša Objednávka bola odovzdaná Prepravcovi Vás budeme informovať e-mailom.

- 6.7. Zákazník je povinný prevziať tovar v dohodnutom mieste a čase osobne, alebo zabezpečiť jeho prevzatie.
- 6.8. Predávajúci si splní povinnosť dodať tovar Zákazníkovi resp. Oprávnenej osobe v momente, keď mu umožní na určenom mieste dodania tovaru s tovarom disponovať. V prípade, ak táto Oprávnená osoba nebola uvedená v Objednávke, Zákazník zabezpečí, aby táto Oprávnená osoba preukázala Predávajúcemu na vyzvanie svoju totožnosť a oprávnenie zastupovať Zákazníka.
- 6.9. Predávajúci je v omeškaní s dodaním tovaru len v prípade, ak je v omeškaní s jeho odovzdaním Zákazníkovi, resp. Prepravcovi. Predávajúci nie je v omeškaní s dodaním tovaru ani v prípade, ak nemôže plniť z dôvodu na strane Zákazníka.
- 6.10. Závazok dodať tovar sa považuje za splnený aj v prípade, ak Zákazník neprevezme tovar v dohodnutom čase a na dohodnutom mieste, resp. odmietne tovar prevziať. V prípade, ak si Zákazník tovar neprevezme a tovar sa nám vráti späť, máme právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť a od Zákazníka požadovať náhradu nákladov spojených s vrátením tovaru. Opätovné doručenie zásielky je možné len po vzájomnej dohode.
- 6.11. Predávajúci nie je povinný prevziať naspäť od Zákazníka obalový materiál, v ktorom je tovar Zákazníkovi dodaný.
- 6.12. Čiastkové dodávky tovaru sú prípustné a Zákazník je povinný ich prevziať.

6.13. DOPRAVA A POŠTOVNÉ

6.13.1. Všetky Objednávky expedujeme prostredníctvom prepravcov:

- a. **Slovenská pošta a.s.**
- b. **kuriér**

Tovar bude odoslaný v rámci Slovenskej republiky na adresu uvedenú vo Vašej Objednávke a doručený v najbližších pracovných dňoch od jeho odoslania v súlade s týmito VOP. Podľa výberu dodania na Slovensku, Vám bude tovar dodaný na adresu alebo na poštu. Ak si želáte odoslať balík do inej krajiny, pred odoslaním Objednávky nás vopred kontaktujte a vzájomne si dohodneme cenu poštovného na základe taríf Slovenskej pošty <https://cennik.posta.sk/> a taríf kuriéra.

- 6.13.2. Výška poštovného je automaticky pripočítavaná podľa rozsahu a veľkosti doručovaného tovaru a podľa krajiny, kde bude tovar doručovaný. Výška poštovného sa riadi cenníkom Slovenskej pošty <https://cennik.posta.sk/> a kuriéra. O automatickom pripočítaní sumy za dopravu tovaru je Zákazník vopred informovaný pred odoslaním Objednávky. Iné poplatky ani balné neúčtujeme.
- 6.13.3. Uvedené ceny platia iba pri poslaní celej Objednávky v jednej zásielke. Pri rozdelení Objednávky a jej doručovaní vo viacerých zásielkach môže byť celkové poštovné vyššie.
- 6.13.4. Zákazník nie je oprávnený zadržať akúkoľvek časť kúpnej ceny tovaru z dôvodu akýchkoľvek svojich pohľadávok voči Predávajúcemu, ani jednostranne započítať akékoľvek svoje pohľadávky (či už vyplývajúce alebo priamo súvisiace s Kúpnu zmluvou alebo vzniknuté z iného právneho dôvodu) voči akýmkoľvek pohľadávkam Predávajúceho.

ČLÁNOK VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ONESKORENÉ DODANIE OBJEDNANÉHO TOVARU

- 7.1. Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie objednaného tovaru, ktoré zaviniť Prepravca, prípadne nesprávne zadaná adresa zo strany Zákazníka na doručenie tovaru.
- 7.2. Pri prevzatí zásielky je Zákazník oprávnený skontrolovať zásielku, či nebol poškodený obal zásielky (mechanické poškodenie spôsobené prepravou) a či je tovar bez väd. V prípade viditeľného poškodenia zásielky alebo tovaru je Zákazník oprávnený zásielku neprevziať, v takom prípade sa nedostane do omeškania s prevzatím tovaru.

ČLÁNOK VIII. STORNO OBJEDNÁVKY

- 8.1. Ak si prajete zrušiť Vašu Objednávku, ktorá ešte nebola vybavená, čo najskôr nás prosím kontaktujte písomne alebo elektronicky na našu e-mailovú adresu brona@karavanza.sk a uveďte číslo Vašej Objednávky v prípade, že kúpna cena Objednávky (príp. zálohovej faktúry) ešte nebola uhradená.
- 8.2. Ak už bola Vaša Objednávka zaplatená a vy sa Objednávku rozhodnete zrušiť podľa predchádzajúceho bodu týchto VOP, peniaze vám vrátíme najneskôr do 14 dní na bankový účet, z ktorého ste kúpnu cenu zaplatili. V prípade platby kartou (VISA, MasterCard) sa môže táto doba predĺžiť, vzhľadom na individuálny postup pri vracaní peňazí z platieb kartou.
- 8.3. Ako Predávajúci si vyhradujeme právo zrušiť Objednávku, alebo jej časť, ak nie je možné z technických príčin tovar dodať v požadovanej lehote či za podmienok Objednávky, ak sa tovar už nevyrába alebo nedodáva, alebo sa výrazným spôsobom zmenila jeho cena účtovaná zo strany dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, budeme Vás bezodkladne kontaktovať za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že ste už cenu z Objednávky (príp. zálohovej faktúry) alebo jej časť zaplatili, a nedôjde k dohode o poskytnutí iného tovaru v rovnakej kvalite a cene, ani o inom náhradnom plnení, zaväzujeme sa Vám vrátiť do 14 dní na Váš bankový účet cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok.

ČLÁNOK IX. PODMIENKY ODSTÚPENIA OD KÚPNEJ ZMLUVY

9.1. KEDY MÔŽETE ODSTÚPIŤ OD KÚPNEJ ZMLUVY

- 9.1.1. Zákazník, ktorý vo vzťahu k Predávajúcemu vystupuje ako spotrebiteľ, má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku bez uvedenia dôvodu **do 14 dní** odo dňa prevzatia tovaru (podľa bodu 6.5. týchto VOP), pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak **oznámenie o odstúpení od Kúpnej zmluvy** bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň tejto lehoty.

- 9.1.2. V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy podľa predchádzajúceho bodu sa Kúpna zmluva od začiatku zrušuje a tiež sa zrušuje od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s Kúpnou zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil. Zákazník ako spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Kúpnej zmluvy.
- 9.1.3. V súlade s ustanovením § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku Zákazník **nemôže odstúpiť od zmluvy**, predmetom ktorej je:
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
 - predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
 - predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

9.2. POSTUP ODSÚPENIA OD KÚPNEJ ZMLUVY

- 9.2.1. Pri uplatnení práva na odstúpenie od Kúpnej zmluvy je Zákazník povinný nás informovať o svojom rozhodnutí odstúpiť od Kúpnej zmluvy jednoznačným vyhlásením, a to písomne na adresu Predávajúceho Severoslovenská stavebná, s.r.o., Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika alebo e-mailom na adresu brona@karavanza.sk v lehote uvedenej v bode 9.1.1. týchto VOP. Zákazník na odstúpenie od Kúpnej zmluvy môže použiť formulár, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto VOP zverejnený na našej webovej stránke KARAVANZA. Zákazník je povinný tento formulár vyplniť spolu s uvedením čísla bankového účtu v prípade, ak bude žiadať Kúpnu cenu uhradiť prevodom na svoj bankový účet.
- 9.2.2. V prípade, že Zákazník svoje právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy uplatní, je povinný najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od Kúpnej zmluvy zaslať tovar späť na adresu: Severoslovenská stavebná, s.r.o., Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika, pričom odporúčame tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. Tovar nám, prosím, NEPOSIELAJTE NA DOBIERKU. Lehota na vrátenie tovaru sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu podľa tohto bodu pred uplynutím 14- dňovej zákonnej lehoty.
- 9.2.3. Tovar podľa predchádzajúceho bodu nesmie javiť známky používania a musí nám byť zaslaný s kompletným príslušenstvom. Zákazník má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom, ako je to obvyklé pri nákupe v klasickom kamennom obchode, t.j. odskúšať tovar tak, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru, nemá však právo začať tovar používať a po niekoľkých dňoch vrátiť Predávajúcemu, inak Zákazník zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Od Zákazníka sa vyžaduje, aby počas lehoty na odstúpenie od Kúpnej zmluvy s tovarom manipuloval a kontroloval ho s náležitou starostlivosťou, tovar nesmie byť nosený, praná, navoňavovaný, používaný alebo poškodený.

9.3. DÔSLEDKY ODSÚPENIA OD KÚPNEJ ZMLUVY

- 9.3.1. Odstúpením od Kúpnej zmluvy sa Kúpna zmluva ruší od začiatku. Zákazník môže uplatniť odstúpenie od Kúpnej zmluvy aj len vo vzťahu k časti predmetu Kúpnej zmluvy (ak predmetom Kúpnej zmluvy resp. záväznej Objednávky bolo dodanie väčšieho množstva tovaru) a v takom prípade sa Kúpna zmluva ruší len v tejto časti. To znamená, že v rámci odstúpenia od Kúpnej zmluvy môžete vrátiť aj časť Objednávky.
- 9.3.2. Ak Zákazník ako spotrebiteľ odstúpi od Kúpnej zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku spolu s nákladmi na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom Prepravcu.

- 9.3.3. V prípade, ak tovar, ktorý je predmetom odstúpenia od Kúpnej zmluvy bude javiť známky poškodenia alebo používania, alebo tovar nebude kompletný, v takom prípade si Predávajúci uplatní voči Zákazníkovi právo na náhradu škody, ktorá mu vznikla a naúčtovať náklady za poškodený tovar resp. náklady súvisiace s uvedením tovaru do pôvodného stavu.
- 9.3.4. Predávajúci sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Kúpnej zmluvy, vrátiť Zákazníkovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý Zákazníkom pri platbe za tovar, pokiaľ sa Zákazník s Predávajúcim nedohodnú inak. Náklady na dopravu, dodanie a poštovné však Predávajúci Zákazníkovi hradí len v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý je ponúkaný Predávajúcim, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zvolil Zákazník. Bez ohľadu na uvedené, kúpnu cenu a ďalšie náklady nie je Predávajúci povinný Zákazníkovi vrátiť skôr, ako mu je doručený tovar.
- 9.3.5. Ak sú spolu s tovarom poskytované darčeky, Zákazník berie na vedomie, že darovacia zmluva uzatvorená medzi zmluvnými stranami sa viaže na túto Kúpnu zmluvu. V prípade, že Zákazník využije právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a Zákazník je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť s ním súvisiace poskytnuté darčeky.
- 9.3.6. Vrátenie časti tovaru alebo jeho výmena nie je odstúpením od Kúpnej zmluvy podľa tohto článku týchto VOP. Jedná sa o dodatočnú úpravu príslušnej Objednávky. Úprava Objednávky podľa tohto bodu je dohoda medzi Zákazníkom a Predávajúcim. Je možná maximálne do 14 dní od prevzatia tovaru Zákazníkom. Je dobrovoľná, nie je na ňu právny nárok.

ČLÁNOK X. NEPREVZATIE OBJEDNANEJ ZÁSIELKY

- 10.1. Neprevzatie zásielky, ktorú si Zákazník záväzne objednal, nie je možné podľa platných právnych predpisov považovať za platné odstúpenie od Kúpnej zmluvy.
- 10.2. Ako Predávajúci máme právo žiadať od Zákazníka náhradu všetkých nákladov, ktoré sú spojené s neprevzatím objednanej zásielky. Všetky spory budú riešené prioritne dohodou v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

Článok XI. Záručná doba A ZODPOVEDNOSŤ PREDAVAJÚCEHO ZA VADY TOVARU

- 11.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má zakúpený tovar pri prevzatí Zákazníkom.
- 11.2. Záručná doba je podľa ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka stanovená na 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru Zákazníkom (spotrebiteľom), ak nie je uvedené inak. V prípade, ak je Zákazníkom právnická osoba, resp. fyzická osoba podnikateľ, na uzatvorenú Kúpnu zmluvu sa podľa článku III. týchto VOP vzťahujú všeobecné ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady podľa Občianskeho, príj. ustanovenia upravujúce zodpovednosť za

vady a záruku za akosť podľa Obchodného zákonníka. Záručná doba na použitý tovar je 12 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty.

- 11.3. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Zákazník by nemal ďalej používať vec, na ktorej zistil vadu. Ak ide o chyby, ktoré sa vyskytnú po kúpe, treba ich vytknúť bez zbytočného odkladu od zistenia chyby, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú Zákazník nemohol tovar z dôvodu záručnej opravy používať.
- 11.4. Pri použitých veciach Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 11.5. Ku každému tovaru zakúpenému u Predávajúceho je pri jeho dodaní Zákazníkovi priložená faktúra (doklad o kúpe tovaru), prípadne je táto faktúra zaslaná Zákazníkovi elektronicky, pričom takáto faktúra slúži zároveň ako záručný doklad.
- 11.6. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia, ktoré sú spôsobené bežným používaním, nesprávnym použitím, skladovaním výrobku alebo mechanickým poškodením výrobku, ak Zákazník manipuluje s náramkom alebo iným výrobkom nesprávnym spôsobom.
- 11.7. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.
- 11.8. Predávajúci nesie zodpovednosť za:
 - a. dodržanie ceny, ktorá bola platná v čase odoslania objednávky Zákazníkom, ak došlo k akceptácii Objednávky zo strany Predávajúceho;
 - b. odoslanie tovaru bez väd;
 - c. dodanie tovaru v množstve a kvalite podľa Objednávky, za predpokladu, že došlo k jej akceptácii zo strany Predávajúceho;
 - d. zaslanie daňového dokladu (faktúry), a to elektronicky alebo v listinnej podobe.
- 11.9. Predávajúci nezodpovedá Zákazníkovi za vady tovaru, ak boli spôsobené:
 - a. neodbornou úpravou či opravou alebo akýmkoľvek použitím a nakladaním s tovarom, ktoré je v rozpore s pokynmi výrobcov, platnými technickými normami, odbornými poznatkami a / alebo praxou v odbore;
 - b. vonkajšími udalosťami, ako je napr. tepelné, chemické alebo mechanické poškodenie, ak k nemu došlo po prechode nebezpečenstva škody na tovare na Zákazníka; alebo
 - c. jeho nevhodným skladovaním, manipuláciou alebo prepravou v rozpore s pokynmi výrobcu, platnými technickými normami, odbornými poznatkami a / alebo praxou v odbore,
 - d. mechanickým poškodením tovaru, (rozrezanie, odtrhnutie časti, strata časti, odlomenie časti),
 - e. nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
 - f. používaním tovaru Zákazníkom tzv. opotrebenie,
 - g. prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
 - h. poškodením tovaru, t.z.:
 - *deformačné, či iné vzhľadové a funkčné zmeny, ktoré majú svoj pôvod v opotrebení výrobku v priebehu záručnej doby, prípadne sú prirodzenou vlastnosťou použitého materiálu,*
 - *opotrebenie - poškodenie v dôsledku nesprávneho výberu veľkosti, nedodržania zásad účelovosti a nesprávnej údržby resp. ošetrovania odevov.*



- *mechanické opotrebovanie (napr. pretrhnutie či prerezanie materiálu, poškodenia zipsov, gombíkov atď.),*
- *vzhľadové a funkčné zmeny tovaru a ich súčasti majúce svoj pôvod v opotrebení z používania v priebehu záručnej lehoty,*
- *poškodenie tovaru vplyvom pôsobenia olejov, nafty, benzínu a iných agresívnych látok,*
- *ak boli v záručnej dobe prevedené akékoľvek opravy tovaru a úpravy nesúvisiace s jeho bežnou údržbou alebo opotrebovaním,*
- *púšťanie farby pri zvýšenom potení alebo používaní agresívnych deodorantov alebo pracích prostriedkov.*

11.10. Ustanovenia tohto článku VOP sa nepoužijú pri tovare predávanom za nižšiu cenu na vadu, pre ktorú bola nižšia cena tovaru dohodnutá, na opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým používaním, u použitého tovaru na vadu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktorú tovar mal pri jeho prevzatí Zákazníkom, alebo to vyplýva z povahy tovaru.

11.11. Farba výrobku sa môže líšiť v závislosti od svetelných podmienok, pri ktorých bola produktová fotografia vytvorená a v závislosti od nastavenia a vyobrazenia na Vašom monitore. Doplnky výrobku môžu mať mierne odlišnosti čo sa týka tvaru, farby alebo farebného odtieňa.

11.12. **POUČENIE O ZODPOVEDNOSTI PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY TOVARU podľa §3 písm. l) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku:**

- a. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- b. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- c. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- d. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Zákazník právo na výmenu tovaru alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád tovar riadne užívať.
- e. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

ČLÁNOK XII. REKLAMAČNÝ PORIADOK

12.1. PREVENCIA

12.1.1. Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedala potrebám Zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.

12.1.2. Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby Zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu. Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho



pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť.

- 12.1.3. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

12.2. REKLAMAČNÉ A ZÁRUČNÉ PODMIENKY

- 12.2.1. Reklamačný poriadok upravuje postup Predávajúceho a Zákazníka pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na internetovej stránke KARAVANZA a práva a povinnosti Zákazníka a Predávajúceho s tým súvisiace.
- 12.2.2. Reklamácie sa vybavujú v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, pričom postup Zákazníka, ktorý JE spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka sa riadi podľa § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a Zákomom ochrane spotrebiteľa, Zákomom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku, a postup Zákazníka, ktorý NIE JE spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka sa riadi podľa § 422 až 442 Obchodného zákonníka.
- 12.2.3. Záručný servis zabezpečuje Predávajúci ako prevádzkovateľ internetového obchodu KARAVANZA.
- 12.2.4. Zákazník je povinný si tovar vizuálne skontrolovať ihneď pri jeho prevzatí. Má nárok tovar neprebrať vtedy, ak je na ňom alebo na jeho obale viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou, alebo ak je tovar neúplný. V takomto prípade je vždy povinný písať s príslušným Prepravcom protokol o škode/reklamácii alebo zásielku odmietnuť prevziať. Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru Vás prosíme v záujme zrýchlenia konania oznámiť nám do 48 hodín od prevzatia zásielky e-mailom na adresu brona@karavanza.sk.
- 12.2.5. Zákazník je povinný Predávajúcemu reklamovať vady tovaru bez zbytočného odkladu podľa podmienok uvedených v príslušných ustanoveniach Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka. Prípadné omeškanie s uplatnením vady tovaru pri pokračujúcom užívaní (chybného) tovaru by mohlo zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie tovaru a mohlo by mať vplyv aj na výsledok reklamačného konania.
- 12.2.6. Každú reklamáciu spotrebiteľa vyrieši Predávajúci najneskôr do 30 dní po prevzatí reklamovaného tovaru od Zákazníka.
- 12.2.7. Predávajúci nezodpovedá za vady, ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach (chemicky agresívne, prašné prostredie...), zásahom do výrobku inou ako oprávnenou osobou (autorizovaným servisom), alebo ktoré boli spôsobené živelnou pohromou, t.j. vyššou mocou.
- 12.2.8. Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Zákazníkom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.
- 12.2.9. Zákazník nemá právo uplatniť reklamáciu na väd, o ktorých bol v čase uzatvárania Kúpnej zmluvy informovaný, a na ktoré mu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru.
- 12.2.10. Ak po doručení tovaru Zákazník zistí nezrovnalosti medzi dodaným tovarom a faktúrou, prípadne poškodenie tovaru, oznámi to bezodkladne Predávajúcemu prostredníctvom elektronickej pošty na e-mail brona@karavanza.sk. Ak tak neurobí, neskôr môže byť reklamácia z tohto dôvodu zamietnutá

12.3. POSTUP PRI REKLAMÁCII

- 12.3.1. V prípade uplatnenia reklamácie zakúpeného tovaru na našom E-SHOPE nás o tom informujte e-mailom na adrese brona@karavanza.sk alebo písomne na adrese: Severoslovenská stavebná, s.r.o., Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika. Reklamovaný tovar nám zašlite ako doporučený balík, zásadne nie na dobierku na adresu: Severoslovenská stavebná, s.r.o., Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika spolu s vyplneným Reklamačným formulárom, ktorý tvorí prílohu č. 2 týchto VOP. V Reklamačnom formulári stručne uveďte dôvod reklamácie, Vašu identifikáciu (obchodné meno, meno a priezvisko, adresu sídla resp. adresu trvalého pobytu, Vašu adresu na doručovanie, popis tovaru, názov a číslo bankového účtu, v ktorej účet je vedený, ak budete žiadať vrátiť peniaze na účet).
- 12.3.2. Reklamovať je možné len tovar zakúpený u Predávajúceho a úplne zaplatený. Zákazník je povinný v Reklamačnom formulári čo najvýstižnejšie popísať vadu, pre ktorú tovar reklamuje a to, akým spôsobom sa vada navonok prejavuje. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v Reklamačnom formulári.
- 12.3.3. Ak Reklamačný formulár nie je úplne vyplnený, Predávajúci vyzve telefonicky prípadne e- mailom Zákazníka na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priloženie chýbajúcich potrebných dokladov.
- 12.3.4. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto článku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 12.3.5. Predávajúci odporúča Zákazníkovi poistiť tovar, ktorý je predmetom vrátenia/zámeny/reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom vrátenia/zámeny/reklamácie znáša Zákazník až do okamihu prevzatia tohto tovaru Predávajúcim.
- 12.3.6. Po obdržaní reklamovaného tovaru Vás budeme bezodkladne kontaktovať e-mailom a dohodneme sa s Vami na rýchлом vybavení Vašej reklamácie.
- 12.3.7. Pri identifikácii vady reklamovaného tovaru sa postupuje podľa zákonných ustanovení Občianskeho zákonníka (§ 622 a §623). Odstrániteľné vady je Predávajúci povinný odstrániť bez zbytočného odkladu. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Zákazník právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy.
- 12.3.8. Vybavenie reklamácie zrealizuje Predávajúci jedným z nasledujúcich zákonných spôsobov:
- odovzdaním opraveného tovaru;
 - výmenou tovaru;
 - vrátením kúpnej ceny tovaru;
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru;
 - písomnou výzvou na prevzatie plnenia;
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 12.3.9. V prípade uznania reklamácie Vám reklamovaný tovar vymeníme kus za kus, prípadne poskytneme iný, ktorý si vyberiete (do hodnoty reklamovaného tovaru), a rovnako znášame náklady na jeho vrátenie a dodanie nového tovaru, alebo máte právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť a v takom prípade Vám vrátime peniaze za tovar.

- 12.3.10. Spôsob vybavenia reklamácie určíme v čo najkratšom čase, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní od uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technickú zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch môžeme reklámiu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. O výsledku reklamácie budete informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom a spolu s tovarom Vám bude doručený reklamačný protokol s dátumom a spôsobom vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomného odôvodnenia zamietnutia reklamácie.
- 12.3.11. V prípade, že si ako spotrebiteľ uplatníte reklámiu tovaru počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môžeme vybaviť reklámiu zamietnutím len na základe vyjadrenia odborného posúdenia. Náklady spojené s odborným posúdením znášame v plnom rozsahu. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 12.3.12. Ak si ako spotrebiteľ uplatníte reklámiu tovaru po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a zamietneme ju, sme povinní v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môžete zaslať tovar na odborné posúdenie. Vaším využitím práva na odborné posúdenie, podľa doloženého kontaktu, spojené náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia znášame my. Ako Zákazník môžete uplatniť reklámiu znova, v prípade, že sa preukáže naša zodpovednosť za vadu reklamovaného tovaru. Počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Sme Vám povinní uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklámiu nemôžeme zamietnuť.
- 12.3.13. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklámia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, teda e-mailom, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 12.3.14. Písomný doklad o vybavení reklamácie Vám vydáme najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa prevzatia predmetu reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim.

ČLÁNOK XIII. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 13.1. Právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi Predávajúcim a Zákazníkom v súvislosti s používaním internetového obchodu KARAVANZA a uzatvorením zmluvného vzťahu sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Účastníci tohto právneho vzťahu sa dohodli, že v prípade vzniku sporu je daná právomoc súdom Slovenskej republiky.
- 13.2. Predávajúci má záujem o riešenie sporov so Zákazníkom predovšetkým mimosúdnou cestou, a preto v prípade, ak Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo má pocit, že došlo k porušeniu jeho práv ako spotrebiteľa zo strany Predávajúceho, môže sa za účelom vyriešenia vzniknutej situácie obrátiť na

Predávajúceho prostredníctvom e-mailovej adresy: brona@karavanza.sk, respektíve v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj ako „ARS“), podľa zákona 391/2015 Z.z., v platnom znení, ARS subjektami sú Slovenská obchodná inšpekcia, orgány, a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z., v platnom znení.

13.3. Spory môže Zákazník ako spotrebiteľ takisto riešiť prostredníctvom platformy <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1>. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv uzatvorených na diaľku. Bližšie informácie nájdete aj tu:

- a. <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>,
- b. <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov>

13.4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

ČLÁNOK XIV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

14.1. Tieto VOP boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných obchodných vzťahov medzi Predávajúcim a Zákazníkom. Práva Zákazníka vo vzťahu k Predávajúcemu vyplývajúce zo Zákona o ochrane spotrebiteľa a Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku zostávajú týmito podmienkami nedotknuté. Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného alebo Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku. V prípade, ak je Zákazník osobou so sídlom alebo miestom podnikania mimo územia Slovenskej republiky, vylučuje sa dohodou Zmluvných strán pôsobnosť Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru. Uvedené platí aj v prípade, ak obsahuje právny vzťah založený Kúpnu zmluvou medzinárodný (zahraničný) prvok.

14.2. Ak ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP je alebo sa kedykoľvek stane neplatným alebo nevykonateľným v akomkoľvek ohľade, platnosť a vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení týchto VOP tým nebude dotknutá ani narušená. Zmluvné strany sa týmto zavazujú rokovať o nahradení akéhokoľvek neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia novým ustanovením, pričom tieto nové ustanovenia sa budú čo najviac blížiť významu tých neplatných alebo nevykonateľných ustanovení, ktoré sa nimi nahrádzajú. Uvedeným nie je dotknuté právo Predávajúceho na zmenu týchto VOP.



- 14.3. Zákazník nie je oprávnený postúpiť alebo previesť Kúpnu zmluvu alebo ktorúkoľvek jej časť alebo jednotlivé práva a povinnosti vyplývajúce z Kúpnej zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Predávajúceho.
- 14.4. VYŠŠIA MOC: Povinnosti nahradiť škodu sa zmluvná strana zbaví, ak preukáže, že jej v splnení Kúpnej zmluvy dočasne alebo trvale zabránila mimoriadna nepredvídateľná a neprekonateľná prekážka, ktorá vznikla nezávisle od jej vôle.
- 14.5. Kúpnu zmluvu je možné meniť a dopĺňať len na základe písomnej dohody Predávajúceho a Zákazníka.
- 14.6. Tieto VOP platia, ak nie je výslovne medzi Predávajúcim a Zákazníkom písomne dohodnuté niečo iné alebo pokiaľ z príslušnej právnej úpravy nevyplýva niečo iné. Osobitné podmienky uvedené v Kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Tieto VOP platia tiež vtedy, ak sú na Objednávkach Zákazníka uvedené podmienky iné s výnimkou, že tieto boli Predávajúcim písomne uznané.
- 14.7. Potvrdením tlačidla „Objednať s povinnosťou platby“ pred odoslaním Objednávky Zákazník vyjadruje, že sa oboznámil s týmito VOP, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.
- 14.8. VOP v ich aktuálne činnom znení sú dostupné elektronicky na internetovej stránke Predávajúceho na adrese: <https://www.karavanza.sk/>.
- 14.9. Predávajúci je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť/doplniť tieto VOP, a to najmä pri zmene súvisiacich právnych noriem alebo pri zmene spôsobu vedenia obchodnej činnosti. Takáto zmena alebo doplnenie však nemá vplyv na práva ani povinnosti zmluvných strán z kúpnych zmlúv uzatvorených do doby účinnosti takto upravených VOP. Upozornenie na zmenu VOP nie je podmienkou nadobudnutia ich účinnosti a Zákazník je tak povinný zoznámiť sa s ich aktuálne účinným znením predtým ako odošle objednávku. Nové aktualizované znenie VOP nahrádza predchádzajúce znenie a nadobudne platnosť/účinky:
- a. dňom ich zverejnenia na webovej stránke Predávajúceho (aplikuje sa v prípade, ak sú VOP zverejnené na tejto webovej stránke), alebo
 - b. dňom nasledujúcim po ich odoslaní v elektronickej podobe (e-mailom) Predávajúceho na e-mailovú adresu Zákazníka (aplikuje sa v prípade, ak VOP nie sú zverejnené na webovej stránke Predávajúceho).
- 14.10. Predávajúci a Zákazník sa dohodli, že plne uznávajú komunikáciu na diaľku – telefonickú, elektronickú formu komunikácie – najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe strany.
- 14.11. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť od 10.01.2022.

ORGÁN DOZORU:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI) pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68, fax č. 041/763 21 39

WEB: <https://www.soi.sk/>

AUTORSKÉ PRÁVO:



Webová stránka <https://www.karavanza.sk/> a spôsob jej prevedenia sú chránené príslušnými ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov.

Všetky informácie, prehľady a popisy, príp. obrázky nachádzajúce sa na tejto webovej stránke sú chránené autorskými právami.

PRÍLOHA:

Príloha č. 1: Formulár na odstúpenie od zmluvy

Príloha č. 2: Reklamačný formulár