

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

(účinné od 01.01.2026)

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sú spracované v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a upravujú práva a povinnosti medzi Dodávateľom a Objednávateľom pri poskytovaní služieb a dodaní produktov (najmä grafické práce, tlač, reprografické služby a súvisiace služby) realizovaných zákazkovo na základe individuálnej objednávky. VOP slúžia na jasné a zrozumiteľné vysvetlenie práv a povinností medzi Dodávateľom a Objednávateľom. Cieľom je, aby boli podmienky férové, prehľadné a zrozumiteľné pre obe strany.

I.

IDENTIFIKÁCIA ZMLUVNÝCH STRÁN A ORGÁN DOZORU

1. Dodávateľ:

Obchodné meno: Ing. Katarína Pivovarníková

Miesto podnikania: 094 34 Hermanovce nad Topľou 24

IČO: 44 968 051, DIČ: 1076925696, IČ DPH: neplatca DPH

Registrácia: Okresný úrad Vranov nad Topľou, č. OŽP-R/2009/03703-2, č. živn. registra 790-11887

Bankové spojenie: IBAN: SK45 0900 0000 0005 6274 1783, SWIFT: GIBASKBX

Prevádzkareň / kontaktné miesto:

Ing. Katarína Pivovarníková

Grafické štúdio

Slovenská 355 (budova pošty, 1. poschodie), 094 31 Hanušovce nad Topľou

Otváracie hodiny: PO – PIA 8:00–11:45, 12:15–15:30 hod.

Telefón: 0908 982 395 (v čase otváracích hodín)

E-mail: info@eozenamenia.sk

Web: www.eozenamenia.sk

2. Objednávateľ:

Fyzická osoba – spotrebiteľ alebo fyzická/právnická osoba – podnikateľ, ktorá si u Dodávateľa objedná službu alebo produkt.

3. Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI),

Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov 1.

II.

VYMEDZENIE POJMOV

1. „Spotrebiteľ“ je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

2. „**Podnikateľ**“ je Objednávateľ, ktorý koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (napr. objednávka na IČO).
3. „**Zmluva**“ je zmluva uzavretá medzi Dodávateľom a Objednávateľom (najmä zmluva o dielo alebo kúpna zmluva) uzavretá v prevádzkarni alebo na diaľku (e-mailom/telefonicky).
4. „**Produkt**“ je najmä tlačovina alebo iný fyzický výstup (tovar), ktorý Dodávateľ vyrobí na mieru; „**Služba**“ je najmä grafická práca, sadzba, tlač a dokončovanie; „**Digitálny obsah**“ je elektronický výstup (napr. PDF/JPG/PNG) dodaný e-mailom alebo iným dohodnutým spôsobom.
5. „**Tovar vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa**“ (Tovar na mieru) je tovar, ktorý nie je predvyrobený a je vyrobený na základe individuálneho výberu alebo rozhodnutia spotrebiteľa (zákazková výroba).

III.

CHARAKTER A ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

1. **Rozsah činnosti:** Dodávateľ prevádzkuje grafické štúdio a zabezpečuje komplexné služby v oblasti reprografických služieb, grafického návrhu, sadzby, tlače a konečnej úpravy tlačovín, reklamných predmetov, vrátane počítačového spracovania a ďalšie súvisiace činnosti v rozsahu svojho podnikateľského oprávnenia, ktoré sú predmetom individuálnej objednávky.
2. **Tovar na mieru:** Všetky produkty sú vyrábané na základe individuálnej objednávky (zákazková výroba). Dodávateľ nevyrába tovar na sklad, s výnimkou vzoriek, ktoré slúžia na prezentačné účely.
3. **Papier ako služba a doplnkový sortiment:**
 - **Prevádzka neslúži ako maloobchodná predajňa papierenského tovaru.** Papier je poskytovaný primárne ako médium nevyhnutné na realizáciu tlačovej služby.
 - Položky ako obálky, zakladacie mapy, euroobaly či väzbové prvky sú vedené ako **doplnkový sortiment na finalizáciu**, ktorého účelom je ochrana a estetické zdokonalenie hotového produktu (tlačoviny).
 - Dostupnosť tohto doplnkového sortimentu sa riadi aktuálnymi prevádzkovými potrebami Dodávateľa. Jeho samostatný predaj (bez poskytnutia služby tlače) **nie je pre zákazníka nárokovateľný** a je možný výlučne na základe individuálnej dohody a momentálnych skladových zásob.

IV.

PÔVOD GRAFIKY A LICENCIE (AUTORSKÉ PRÁVA)

1. **Pôvod diel a legálnosť:** Dodávateľ dbá na dodržiavanie autorských práv a etických štandardov. Grafické výstupy a návrhy sú výsledkom kombinácie kreatívnej činnosti Dodávateľa a použitia legálnych zdrojov tretích strán.
2. **Licenčné krytie:** Dodávateľ pri tvorbe využíva prvky (grafiku, písma, ilustrácie), na ktoré má riadne zakúpené komerčné licencie, predplatné v profesionálnych databankách, alebo ide o výstupy licencovaných softvérových nástrojov (vrátane nástrojov umelej inteligencie - AI) s právom na komerčné využitie.

3. **Rozsah použitia (Licencia) a Obchodné tajomstvo:** Konkrétny zoznam použitých zdrojov tvorí súčasť obchodného tajomstva Dodávateľa. Objednávateľ kúpou produktu získava právo užívať dielo výhradne na **dohodnutý účel a iba pre vlastnú potrebu**:
- V prípade **osobného použitia** (napr. oznámenia, pozvánky) je Objednávateľ oprávnený produkty distribuovať koncovým adresátom, nesmie však grafický návrh upravovať a používať na výrobu iných tlačovín pre seba ani tlačovín pre iné osoby.
 - V prípade **podnikateľského použitia** slúži dielo výhradne na označenie vlastných tovarov Objednávateľa (napr. etikety, visačky, letáčky) alebo na propagáciu jeho vlastnej činnosti (reklama, vizitky, plagáty).
 - **Zákaz poskytnutia iným osobám:** Dielo ani jeho grafický návrh nesmie byť predmetom ďalšieho predaja, ani nesmie byť poskytnuté (darované, zapožičané či inak sprístupnené) iným osobám na ich vlastné použitie. Licencia je neprenosná a oprávňuje využívať dielo obsahujúce grafiku výhradne Objednávateľa.
 - **Uzatvorením zmluvy nedochádza k prevodu majetkových autorských práv k dielu.** Objednávateľ nadobúda len nevýhradnú licenciu na použitie diela na dohodnutý účel. Akékoľvek iné použitie, úpravy alebo ďalšie poskytovanie diela tretím osobám je možné len na základe výslovnej písomnej dohody s Dodávateľom.

V.

OBJEDNÁVKA A UZAVRETIE ZMLUVY

1. Prezentácia služieb na webe alebo v prevádzkarni má informatívny charakter. Je možné vyrobiť aj iný koncový produkt ako sú prezentované vzorky a to buď podľa požiadavky zákazníka alebo vytlačiť grafiku poskytnutú zákazníkom.

Objednávateľ zašle dopyt alebo objednávku cez web, e-mail, telefonicky alebo sa príde informovať osobne na prevádzku. Samotné zaslanie dopytu ešte neznamená vznik zmluvy.
2. Dodávateľ vypracuje cenovú ponuku a prípadne aj grafický návrh a pošle ho objednávatelovi na posúdenie. Objednávateľ sa k návrhu môže vyjadriť, prípadne požadovať zmeny. Je dôležité, aby si dôkladne skontroloval texty, dátumy a údaje. Ak je objednávateľ spokojný s cenovou kalkuláciou, grafickým návrhom a podmienkami dodania, záväzne potvrdí objednávku.
3. **Vznik zmluvy:** K uzavretiu zmluvy dochádza okamihom, keď Objednávateľ **schváli cenovú ponuku, grafický náhľad a podmienky dodania** (e-mailom, ústne na prevádzke alebo iným preukázateľným spôsobom).
4. Po schválení návrhu (potvrdenie „OK do tlače“ alebo iný súhlas) sa návrh považuje za finálny. Objednávateľ potvrdzuje, že návrh je správny a zodpovednosť za obsah prechádza na neho. Dodávateľ nezodpovedá za chyby (vrátane gramatických), ktoré Objednávateľ vo finálnom návrhu prehliadol a schválil.
5. Schválením objednávky Objednávateľ:
 - súhlasí so začatím výroby alebo poskytovania služby,
 - potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu,

- berie na vedomie, že ide o tovar vyrobený na mieru alebo digitálny obsah,
 - berie na vedomie, že v týchto prípadoch stráca právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu (bližšie v čl. VIII).
6. Pri zmluve uzavretej na diaľku Dodávateľ poskytne Objednávateľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvalom nosiči (spravidla e-mailom).

VI.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A PRÁVO ODMIETNUTIA

1. **Vlastné zdroje objednávateľa:** V prípade, že Objednávateľ poskytne na spracovanie vlastné podklady (obrázky, texty, fonty, grafiku), nesie plnú zodpovednosť za to, že disponuje potrebnými licenčnými právami na ich použitie. Dodávateľ nie je povinný skúmať pôvod, autorské práva ani licenčné podmienky k materiálom dodaným Objednávateľom a spolieha sa na vyhlásenie Objednávateľa, že podklady neporušujú práva tretích osôb ani platné právne predpisy.
2. **Výhrada odmietnutia (Oprávnenosť):** Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku, ak vznikne pochybnosť o oprávnení Objednávateľa používať požadované údaje (napr. chránené označenia, akademické tituly, názvy úradov, vlastníctvo certifikátov), alebo by mohlo vzniknúť podozrenie, že by výsledný produkt mohol narúšať dobré mravy alebo zákony SR a EÚ.
3. Pri podkladoch v cudzom jazyku Dodávateľ nezodpovedá za gramatickú správnosť a význam textu. Objednávateľ prehlasuje, že text nenarúša dobré mravy ani zákony SR, EÚ alebo krajiny, kde sa daný jazyk používa.
4. **Obmedzenie archivácie:** Archivácia dát na CD alebo DVD, nahranie na USB alebo zaslanie e-mailom je doplnkovou službou poskytovanou výhradne pre dokumenty súvisiace s plnením objednávky (napr. office dokumenty so študentskou prácou, ktoré vyžaduje škola alebo akreditačná komisia a podobne). Dodávateľ neposkytuje služby archivácie ani kopírovania audiovizuálnych diel.

VII.

CENY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Ceny sú zmluvné a konečné. Dodávateľ nie je platiteľom DPH. Vzhľadom na zákazkový charakter výroby je cenová kalkulácia vypracovaná individuálne.
2. Platba je možná bezhotovostným prevodom vopred, na dobierku a v hotovosti v prevádzkarni.
3. Základné grafické úpravy sú v cene, rozsiahlejšie práce môžu byť spoplatnené po dohode.
4. Náklady na doručenie (poštovné/dobierka) sú zverejnené na webe alebo na prevádzke a zohľadňujú rozsah objednávky a z nej vyplývajúci objem, hmotnosť a náklady na prepravu.
5. Dodávateľ je oprávnený požadovať primeranú zálohu (až do výšky 100 %).

6. Ak Objednávateľ neuhradí cenu alebo zálohu v dohodnutej lehote, Dodávateľ je oprávnený pozastaviť plnenie alebo od zmluvy odstúpiť.

VIII.

ZĽAVOVÁ POLITIKA

Na poskytnutie zľavy z orientačného cenníka **nie je právny nárok**. Zľavy sú nenárokovateľné a ich poskytnutie je výlučne na rozhodnutí Dodávateľa. Dodávateľ môže (ale nemusí) zohľadniť zľavu v týchto prípadoch:

1. **Študentské a učebné materiály:** Pri tlači prác pre študentov, učiteľov a školy, ak ide o štandardné dokumenty s nízkym pokrytím tonerom (text, tabuľky, grafy, malé obrázky) z office dokumentov DOCX, XLSX, PPTX, PDF. Zľava sa nevzťahuje na celoplošnú tlač fotografií a obrázkov. Pri tlači fotografií alebo skenov celostranového textu je na posúdení dodávateľa, či obrázky spĺňajú podmienku nízkeho pokrytia tonerom ako pri tlači textu a zľava bude poskytnutá alebo obrázky majú vyššie pokrytie plochy tonerom a zľava nebude poskytnutá.
2. **Množstevná zľava:** Pri veľkom jednorázovom odbere, na základe individuálnej dohody.
3. **Vernostná zľava:** Pre firmy, jednotlivcov, obce, organizácie, cirkvi a inštitúcie, ktoré využívajú služby pravidelne.
4. **Technická zľava (rôzne varianty tej istej grafiky):** Pri objednávke produktov s rovnakou grafikou a len minimálnou zmenou v texte (napr. rovnaké pozvánky s iným časom/dátumom).
5. **Dotlač:** Pri málonákladovej dotlači (napr. 1 ks menovky) z predtým už tlačenej grafiky si Dodávateľ vyhradzuje právo na úpravu jednotkovej ceny vzhľadom na fixné výrobné náklady aj pri jednom tlačovom hárku (príprava tlače, tlač, papier, dokončovacie práce).

IX.

PRÁCE NAVIAC A DODATOČNÉ SLUŽBY

1. Základná cena katalógového produktu zahŕňa vytvorenie základného grafického návrhu podľa katalógovej grafiky s textom podľa objednávky.
2. Za práce navyč a dodatočné služby sa považujú najmä individuálne úpravy na osobitné želanie Objednávateľa.
3. Práce navyč ani dodatočné služby nie sú zahrnuté v základnej katalógovej cene a sú spoplatňované samostatne na základe individuálnej dohody Dodávateľa s Objednávateľom.
4. V prípade, že dodávateľ usúdi, že práce navyč alebo dodatočné služby napomôžu k rozšíreniu jeho ponuky, alebo že vzhľadom na rozsah objednávky sa rozhodne tieto práce navyč alebo dodatočné služby nespoplatňovať, alebo spoplatniť len symbolickým poplatkom, je len na posúdení Dodávateľa a na takúto zľavu nevzniká Objednávateľovi automaticky právny nárok.
5. Dodávateľ je ale oprávnený vykonať práce navyč alebo dodatočné služby až po udelení súhlasu Objednávateľa s ich rozsahom a cenou.

X.

DIGITÁLNY OBSAH – ŠPECIFIKÁ A KOMPATIBILITA

1. Digitálny obsah Dodávateľ dodáva najmä vo formátoch PDF, JPG, PNG (prípadne iný dohodnutý formát). Je určený na bežné použitie v štandardných grafických a kancelárskych aplikáciách (napr. PDF pre Adobe Reader a kompatibilné programy, JPG/PNG pre bežné zobrazovacie a tlačové softvéry). Dodávateľ nezodpovedá za nekompatibilitu spôsobenú zastaraným alebo neštandardným softvérom alebo hardvérovým vybavením Objednávateľa.
2. Farebnosť (RGB/CMYK), rozlíšenie a účel použitia sa dohodnú individuálne.
3. Momentom dodania digitálneho obsahu je jeho odoslanie na e-mail Objednávateľa alebo prístupenie iným dohodnutým spôsobom.
4. Dodávateľ nezodpovedá za nedoručenie z dôvodu technických obmedzení na strane Objednávateľa (plná schránka, spam filter, blokovanie príloh).
5. Ak Objednávateľ použije digitálny obsah na tlač u tretej osoby, Dodávateľ nezodpovedá za výsledok tlače a technologické odchýlky mimo procesu Dodávateľa (napr. iná kalibrácia strojov inej tlačiarne), pokiaľ sa strany nedohodli inak.

XI.

DODACIE PODMIENKY

1. Termín dodania plynie od záväzného schválenia objednávky a grafického náhľadu a pri bezhotovostnej platbe vopred od dátumu prijatia platby.
2. **Fyzické dodanie:** Osobný odber alebo zasielanie prepravcom. Dodávateľ nezodpovedá za omeškanie spôsobené prepravcom.
3. **Elektronické dodanie (Digitálny obsah):** Pri objednávke elektronických dokumentov a grafiky sa za moment dodania považuje ich odoslanie na e-mailovú adresu Objednávateľa. Dodávateľ nezodpovedá za nedoručenie z dôvodu technických obmedzení na strane prijímateľa (plná schránka, spam filter).
4. Nebezpečenstvo škody na veci prechádza na Objednávateľa prevzatím produktu; pri doručovaní prepravcom okamihom odovzdania zásielky Objednávateľovi. Pri prevzatí zásielky Objednávateľ odporúča skontrolovať neporušenosť obalu a prípadné zjavné poškodenie riešiť bezodkladne s prepravcom (škodovým zápisom) a oznámiť túto skutočnosť Dodávateľovi.

XII.

PRAVIDLÁ OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV (GDPR)

Pravidlá ochrany osobných údajov sú spracované v Prílohe č. 1 k VOP, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.

XIII.

PRÁVO SPOTREBITEĽA ODSÚPIŤ OD ZMLUVY

Poučenie o práve Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy je v Prílohe č. 2 k VOP, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.

Formulár na odstúpenie od zmluvy je v Prílohe č. 3 k VOP, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.

XIV.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A REKLAMÁCIE (REKLAMAČNÝ PORIADOK)

Poučenie o zodpovednosti Dodávateľa za vady a o postupe pri uplatnení reklamácie a spôsobe vybavenia reklamácie je v Prílohe č. 4 k VOP, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.

Reklamačný formulár je v Prílohe č. 5 k VOP, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.

XV.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV (ARS)

Poučenie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je v Prílohe č. 6 k VOP, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.

Formulár na alternatívne riešenie sporov je v Prílohe č. 7 k VOP, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP.

XVI.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Ak je niektoré ustanovenie týchto VOP neplatné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti.
3. Dodávateľ je oprávnený VOP meniť; na zmluvy uzavreté pred účinnosťou zmeny sa použije znenie účinné v čase uzavretia zmluvy.
4. VOP sú zverejnené na webe a v listinnej podobe v prevádzkarni Dodávateľa.
5. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 01.01.2026.

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha č. 1 – Pravidlá ochrany osobných údajov (GDPR)

Príloha č. 2 – Poučenie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

Príloha č. 3 – Tlačivo na odstúpenie od zmluvy

Príloha č. 4 – Reklamačný poriadok - poučenie o zodpovednosti Dodávateľa za vady, postup pri uplatnení reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie

Príloha č. 5 – Tlačivo na uplatnenie reklamácie

Príloha č. 6 – Poučenie o možnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ARS)

Príloha č. 7 – Tlačivo návrh na alternatívne riešenie sporov (ARS)

PRAVIDLÁ OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV (GDPR)

(účinné od 01.01.2026 – neoddeliteľná súčasť VOP)

1. Úvod a identifikácia prevádzkovateľa

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Prevádzkovateľ: Ing. Katarína Pivovarníková
Sídlo: 094 34 Hermanovce nad Topľou 24
Prevádzkareň: Ing. Katarína Pivovarníková
Grafické štúdio, Slovenská 355, 094 31 Hanušovce nad Topľou
IČO: 44 968 051
DIČ: 1076925696
E-mail: info@eoznamenia.sk

2. Kategórie osobných údajov a účel spracúvania

Spracúvame výlučne osobné údaje nevyhnutné na riadne vybavenie objednávky a splnenie zákonných povinností.

Spracúvané údaje:

- identifikačné a kontaktné údaje (meno, priezvisko, fakturačná alebo dodacia adresa, e-mailová adresa, telefónne číslo),
- údaje súvisiace s platbami a účtovnými dokladmi.

Účel spracúvania:

- vybavenie objednávky a komunikácia so zákazníkom,
- zabezpečenie výroby a dodania,
- plnenie zákonných účtovných a daňových povinností.

Právny základ:

- plnenie zmluvy (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR),
- plnenie zákonnej povinnosti (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).

Osobné údaje nie sú spracúvané na marketingové účely a prevádzkovateľ nezasiela reklamné ani newsletterové e-maily.

3. Príjemcovia osobných údajov

Osobné údaje môžu byť v nevyhnutnom rozsahu sprístupnené týmto kategóriám príjemcov:

- poštové, kuriérske alebo prepravné subjekty, ak je potrebné zabezpečiť doručenie zásielky,
- spolupracujúce subjekty, ktoré sa podieľajú na technickom alebo výrobnom zabezpečení zákazky,
- výlučne za účelom splnenia zmluvy,
- príslušné orgány verejnej moci, ak to vyžadujú právne predpisy.

Osobné údaje nie sú poskytované tretím osobám na marketingové účely.

4. Doba uchovávania

Osobné údaje obsiahnuté v účtovných a daňových dokladoch sa uchovávajú minimálne po dobu vyžadovanú osobitnými právnymi predpismi (spravidla 10 rokov).

Ostatné osobné údaje sa uchovávajú po dobu trvania zmluvného vzťahu a následne po dobu nevyhnutnú na ochranu alebo uplatnenie právnych nárokov, prípadne po dobu existencie prevádzkovateľa.

5. Práva dotknutej osoby

Dotknutá osoba má právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, ich opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania a právo na prenosnosť údajov.

Svoje práva si môžete uplatniť e-mailom na info@eoznamenania.sk alebo osobne v prevádzkarni: Ing. Katarína Pivovarníková, Grafické štúdio, Slovenská 355, 094 31 Hanušovce nad Topľou

Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvaním osobných údajov došlo k porušeniu jej práv, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (www.dataprotection.gov.sk).

POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY

(účinné od 01.01.2026 – neoddeliteľná súčasť VOP)

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

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

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa:

- keď Vy alebo Vami určená tretia osoba (s výnimkou dopravcu) prevezmete tovar,
- uzavretia zmluvy (ak ide o poskytnutie služby alebo digitálneho obsahu).

2. Výnimky (Kedy NEMÔŽETE odstúpiť)

Podľa § 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. spotrebiteľ NEMÁ právo odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:

- dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru (napr. tlačoviny s menami, vlastným textom, fotografiou, špecifickým rozmerom);
- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ bol poučený o strate práva na odstúpenie po úplnom poskytnutí služby, a k úplnému poskytnutiu došlo;
- dodanie digitálneho obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa dodávanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a vyhlásením o strate práva na odstúpenie.

3. Postup pri odstúpení (ak sa uplatňuje)

Ak nejde o výnimku podľa bodu 2, môžete odstúpiť zaslaním oznámenia na adresu prevádzkarne: Ing. Katarína Pivovarníková, Grafické štúdio, Slovenská 355, 094 31 Hanušovce nad Topľou alebo e-mailom na: info@eozenamenia.sk.
Môžete použiť tlačivo – PRÍLOHA č. 3.

4. Dôsledky odstúpenia

Po platnom odstúpení Vám vrátime všetky platby spojené so zmluvou. Platby vrátime bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení (pri tovare až po jeho doručení späť k nám). Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.

UPOZORNENIE:

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy po tom, čo sa začalo poskytovanie služby na jeho výslovnú žiadosť, je povinný uhradiť pomernú časť ceny zodpovedajúcu rozsahu už poskytnutého plnenia do okamihu odstúpenia.

TLAČIVO NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(účinné od 01.01.2026 – neoddeliteľná súčasť VOP)

Tento formulár vyplňte a zašlite iba v prípade, že máte právo odstúpiť od zmluvy (t. j. nejde o výnimku podľa § 19 zákona č. 108/2024 Z. z.).

Dodávateľ: Ing. Katarína Pivovarníková, IČO: 44 968 051, DIČ: 1076925696

Miesto uplatnenia odstúpenia od zmluvy:

Ing. Katarína Pivovarníková
Grafické štúdio
Slovenská 355
094 31 Hanušovce nad Topľou
E-mail: info@eoznamenania.sk

Týmto oznamujem/oznamujeme, že odstupujem/odstupujeme od zmluvy na tento tovar/službu:

.....
.....

Dátum objednania / Dátum prevzatia:

Meno a priezvisko spotrebiteľa:

Adresa spotrebiteľa:

Číslo účtu pre vrátenie platby (IBAN):

Meno majiteľa účtu:

Dátum:

Podpis:

(podpis iba ak sa zasiela poštou v listinnej podobe)

REKLAMAČNÝ PORIADOK

(POUČENIE O ZODPOVEDNOSTI DODÁVATEĽA ZA VADY, POSTUPE PRI UPLATŇOVANÍ REKLAMÁCIE A SPÔSOBE VYBAVOVANIA REKLAMÁCIE)

(účinné od 01.01.2026 – neoddeliteľná súčasť VOP)

I. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií väd tovaru, služieb a digitálneho obsahu poskytovaných Dodávateľom (Ing. Katarína Pivovarníková) spotrebiteľom, v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z.

II. Zodpovednosť za vady

1. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má vec pri dodaní a ktoré sa prejavia v dobe 24 mesiacov od dodania (Doba zodpovednosti za vady).
2. Za vadu sa nepovažuje:
 - Odchýlka vo farebnosti spôsobená rozdielom medzi farebným modelom monitora (RGB) a tlačou (CMYK), pokiaľ je v rámci bežnej technologickej tolerancie.
 - Gramatická alebo obsahová chyba, ktorú Objednávateľ schválil v korektúre („OK do tlače“).
 - Vada, o ktorej Objednávateľ vedel pred prevzatím alebo ktorú sám spôsobil.

III. Práva spotrebiteľa pri vytknutí vady

Ak sa vyskytne vada, spotrebiteľ má právo vadu vytknúť (reklamovať).

1. Prvotný nárok (oprava/výmena):

- Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady OPRAVOU alebo VÝMENOU veci.
- Dodávateľ môže odmietnuť zvolený spôsob, ak nie je možný alebo by spôsobil neprimerané náklady (napr. výmena celej zákazky pre malú chybu opraviteľnú dotlačou).
- Opravu alebo výmenu vykoná Dodávateľ v primeranej lehote (spravidla do 30 dní) a bezplatne.

2. Následný nárok (zľava/odstúpenie):

Spotrebiteľ má nárok na primeranú ZĽAVU Z CENY alebo na ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY (vrátenie peňazí) len vtedy, ak:

- Dodávateľ vadu neopravil ani nevymenil v primeranej lehote, alebo to odmietol urobiť.
- Vada sa objavila znova aj po oprave/výmene.
- Vada je závažná.
- Dodávateľ vyhlásil, že vadu neodstráni.
- Upozornenie: Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je vada zanedbateľná.

IV. Uplatnenie a vybavenie reklamácie

1. Reklamáciu uplatní Objednávateľ bez zbytočného odkladu po zistení vady (e-mailom, poštou, osobne). Môže na to použiť tlačivo podľa PRÍLOHY č. 5.
2. Dodávateľ vydá spotrebiteľovi potvrdenie o vytknutí vady (ihneď, alebo najneskôr s dokladom o vybavení).
3. Lehota na vybavenie reklamácie je maximálne 30 dní od vytknutia vady, pokiaľ objektívne dôvody nevyžadujú dlhší čas. V prípade existencie objektívnych dôvodov Vás o predĺžení lehoty budeme informovať.

TLAČIVO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

(účinné od 01.01.2026 – neoddeliteľná súčasť VOP)

1. Identifikácia Dodávateľa:

Dodávateľ: Ing. Katarína Pivovarníková, IČO: 44 968 051, DIČ: 1076925696

Miesto uplatnenia odstúpenia od zmluvy:

Ing. Katarína Pivovarníková
Grafické štúdio
Slovenská 355
094 31 Hanušovce nad Topľou
E-mail: info@eoznamenania.sk

2. Identifikácia Objednávateľa (Spotrebiteľa):

Meno a priezvisko:

Adresa/Kontakt:

3. Predmet reklamácie:

Dátum objednávky/prevzatia:

Názov tovaru/služby:

Popis vady (detailne popíšte, v čom spočíva vada):

.....

.....

4. Uplatňovaný nárok (označte):

A) Žiadam odstránenie vady: ☐ OPRAVOU / ☐ VÝMENOU

B) Ak oprava/výmena nie je možná: ☐ ZĽAVA Z CENY / ☐ VRÁTENIE PEŇAZÍ (Odstúpenie)

(Dodávateľ môže zvoliť druhý spôsob odstránenia vady, ak je vami zvolený spôsob nemožný alebo neprimerane nákladný).

Dátum:

Podpis:

POUČENIE O MOŽNOSTI ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV (ARS)

(účinné od 01.01.2026 – neoddeliteľná súčasť VOP)

POUČENIE

Ak nie ste spokojný s vybavením Vašej reklamácie alebo sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, máte právo zaslať nám žiadosť o nápravu.

Ak na ňu odpovieme zamietavo alebo neodpovieme do 30 dní, môžete podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ARS).

Subjektom ARS je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, Bratislava, www.soi.sk alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva SR.

Tlačivo pre uplatnenie možnosti ARS u SOI je v PRÍLOHE č. 7.

Viac informácií o alternatívnom riešení sporov nájdete na:

(EU) Európska komisia - Alternatívne riešenie sporov - oficiálna stránka Európskej komisie s vysvetlením ARS pre spotrebiteľov:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_sk?utm_source=chatgpt.com

(SK) Slovenský zoznam subjektov ARS - stránka SOI s informáciami o subjektoch ARS na Slovensku a kontaktoch (napr. Slovenská obchodná inšpekcia ako reziduálny subjekt).

Zo zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné vybrať subjekt v súlade so zákonom:

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

TLAČIVO NA ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

(účinné od 01.01.2026 – neoddeliteľná súčasť VOP)

Navrhovateľ (Spotrebiteľ):

Meno a priezvisko:

Adresa a kontakt:

Odporca (Predávajúci):

Ing. Katarína Pivovarníková, Hermanovce nad Topľou 24, 094 34, IČO: 44 968 051.

Prevádzkareň: Ing. Katarína Pivovarníková, Grafické štúdio,

Slovenská 355, 094 31 Hanušovce nad Topľou, Telefón: 0908 982 395,

E-mail: info@eoznamenia.sk, Web: www.eoznamenia.sk

Predmet sporu:

Dátum nákupu: Cena:

Popis problému a doterajšieho riešenia (výsledok reklamácie):

.....

.....

Čoho sa domáham (Návrh riešenia):

.....

.....

Vyhlásenie:

Vyhlasujem, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný a vo veci nebolo rozhodnuté súdom.

Dátum: Podpis: