

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## Úvodné ustanovenia

Všeobecné obchodné podmienky sú podriadené aktuálnemu zneniu všetkých zákonov platných v SR v čase uzatvorenia zmluvy a vzťahujú sa na zmluvy uzatvorené buď priamo osobne v priestoroch prevádzkarne:

*Grafické štúdio, Ing. Katarína Pivovarníková, Slovenská 355, 094 31 Hanušovce nad Topľou*

a tiež na zmluvy uzatvorené na diaľku výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

Internetová stránka [www.eoznamenia.sk](http://www.eoznamenia.sk) slúži na prezentáciu základných produktov a na uľahčenie objednávacieho procesu. Fyzické vzorky produktov našej firmy sú dostupné v prevádzkarni grafického štúdia. Všetky produkty sú vyrábané iba formou zákazkovej výroby, to znamená, že výsledný produkt je vždy vyrábaný na objednávku a je individuálne prispôbovaný špecifickým požiadavkám objednávateľa.

Vzhľadom na jedinečnosť každej objednávky sú v návrhu zmluvy, ktorý je zverejnený ďalej, niektoré body uvedené všeobecne, pretože sa dajú bližšie špecifikovať len podľa konkrétnej objednávky.

OSTATNÉ DOJEDNANIA ZMLUVY, pri ktorých je potrebná špecifikácia presne podľa objednávky (grafický návrh, úplná cenová kalkulácia celej objednávky vrátane poštovného, dodacie podmienky - t.j. spôsob platby, spôsob prevzatia hotového produktu a termín dodania) sú individuálne vypracované a predkladané objednávateľovi na odsúhlasenie. Zmluva sa považuje za uzatvorenú, objednávka sa stáva záväznou a je zaradená do výroby až po vzájomnej dohode, keď objednávateľ zákazkovej výroby akceptuje Všeobecné obchodné podmienky, Návrh zmluvy a ostatné individuálne dojednania.

## NÁVRH ZMLUVY O DIELO

**predmetom ktorej je produkt zhotovený podľa osobitných požiadaviek objednávateľa,  
produkt vyrobený na mieru alebo produkt určeného osobitne pre jedného objednávateľa**

**uzavretej osobne v prevádzkarni alebo uzavretej na diaľku**

*podľa Obchodného zákonníka č. 513/1991 Z.z. v aktuálnom znení, Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Z.z. v aktuálnom znení, Zákona o elektronickom obchode č. 22/2004 Zb. a o zmene a doplnení zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa č. 128/2002 Z.z. v aktuálnom znení, Zákona ochrane osobných údajov č. 428/2002 Z.z. v aktuálnom znení, Zákona o ochrane spotrebiteľa 250/2007 Z.z. v aktuálnom znení, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatváranej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov 102/ 2014 Z.z. v aktuálnom znení, 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.*

## OZNAČENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

Zhotoviteľ diela podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, produktu vyrobeného na mieru alebo produktu určeného osobitne pre jedného objednávateľa, (ďalej len „zhotoviteľ“):

*obchodné meno: Ing. Katarína Pivovarníková, miesto podnikania: 094 34 Hermanovce nad Topľou 24, IČO: 44968051, DIČ: 1076925696, zapísaná: na ObÚ Vranov n.T., č. OŽP-R/2009/03703-2, č. živn. registra 790-11887, bankové spojenie: IBAN: SK450900000000562741783, SWIFT: GIBASKBX*

*Miesto určené na kontakt so zákazníkmi – prevádzkareň: Grafické štúdio, Slovenská 355 (budova pošty, 1. poschodie), 094 31 Hanušovce nad Topľou, zodpovedná vedúca: Ing. Katarína Pivovarníková*

*Čas vymedzený pre kontakt so zákazníkmi - otváracie hodiny: PO - PIA 8:00-11:45 hod., 12:15-15:30 hod.*

Tel. kontakt - v čase otváracích hodín prevádzkarne: mobil: 0908 982 395

Kontaktná e-mailová adresa: info@eoznameniam.sk, www.eoznameniam.sk (ďalej len „zhotoviteľ“)

a objednávateľom, ktorým je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objedná výrobu (ďalej len „objednávateľ“) produktu podľa osobitných požiadaviek objednávateľa (ďalej len „produkt“)

podľa podmienok upravených v týchto Všeobecných obchodných podmienkach a ktorá akceptuje tento návrh Zmluvy o dielo a ďalšie následne individuálne vzájomné dojednania, týkajúce sa priamo jeho individuálnej objednávky, predmetom ktorej je produkt zhotovený podľa osobitných požiadaviek objednávateľa, produkt vyrobený na mieru alebo produkt určený osobitne pre jedného objednávateľa. Zmluva sa uzatvára osobne v prevádzkarni alebo na diaľku výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán (ďalej len "Zmluva").

## I. VZŤAHY MEDZI ZMLUVNÝMI STRANAMI

Objednávateľ zadaním objednávky sám vo svojom mene a na základe svojej slobodnej vôle prejavuje záujem o výrobu produktov podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok a Návrhu zmluvy o dielo a tak vstupuje do predzmluvného vzťahu so zhotoviteľom diela, za účelom dať si vypracovať individuálne ostatné dojednania zmluvy vyplývajúce z jeho individuálnych požiadaviek.

Zadaním objednávky objednávateľ potvrdzuje, že Všeobecným obchodným podmienkam a Návrhu zmluvy o dielo rozumie a súhlasí s nimi.

Zhotoviteľ prijatú objednávku v momente prijatia považuje za nezáväznú. Podľa špecifikácie v objednávke vypracuje zhotoviteľ grafický návrh, ktorý pošle objednávateľovi spolu s ostatnými dojednaniaми na odsúhlasenie.

Základný grafický návrh, cenovú kalkuláciu vypracuje a predloží spolu s ostatnými dojednaniaми zhotoviteľ objednávateľovi na vlastné náklady a nevyžaduje za ne od objednávateľa do žiadnu úhradu.

Objednávateľ môže pre neho vypracovanú individuálnu ponuku akceptovať, môže požadovať úpravu, resp. môže ponuku odmietnuť.

Ak objednávateľ ponuku akceptuje, zmluva sa považuje za uzatvorenú, zmluvné strany vstupujú do vzájomného zmluvného vzťahu, objednávka sa stáva sa záväznou a je zaradená do výroby.

Zhotoviteľ sa zaväzuje vyrobiť produkt podľa vzájomných dojednaní a objednávateľ sa zaväzuje objednávku prevziať a zaplatiť.

Objednávateľ a zhotoviteľ sa zaväzujú, že dodržia podmienky individuálnych dojednaní, ktoré si vzájomne odsúhlasili.

## II. ZADANIE OBJEDNÁVKY

Objednávateľ zákazkovej výroby si sám volí spôsob, akým chce objednávku zadať. Objednávku je možné zrealizovať:

- zaslaním e-mailu s objednávkou
- telefonicky, v čase otváracích hodín prevádzkarne - grafického štúdia
- osobne v prevádzkarni - grafickom štúdiu, v čase jeho otváracích hodín.

Špecifikáciu objednávaných produktov si určuje sám objednávateľ vo svojej objednávke. Pre jednoduchšie objednávanie odporúčame postupovať podľa časti OBJEDNÁVKA (viď. menu na www stránke) kde sú uvedené body, ktoré by mal objednávateľ vo svojej objednávke uviesť.

V prípade ak zákazník - objednávateľ zadáva objednávku e-mailom, táto je považovaná za prijatú až vtedy, ak prijatie objednávky potvrdí zhotoviteľ spätným potvrdzujúcim e-mailom.

V prípade osobného alebo telefonického objednávanie sa zhotoviteľ a objednávateľ zároveň dohodnú na termíne, v akom bude pre objednávateľa vypracovaný individuálny grafický návrh a cenová kalkulácia, dodacie podmienky a ostatné dojednania na odsúhlasenie.

### **III. POTVRDENIE ZHOTOVITEĽA O PRIJATÍ OBJEDNÁVKY**

Potvrdenie zhotoviteľa o prijatí objednávky je nutné v prípade objednávaní e-mailom. Dodávateľ prijatie e-mailu s objednávkou od zákazníka, potvrdí spätným emailom, v ktorom objednávateľovi zároveň oznámi aj približný termín, v ktorom mu bude vypracovaný grafický návrh, cenová kalkulácia, dodacie podmienky a ostatné dojednania. Spätný e-mail potvrdzujúci prijatie e-mailovej objednávky nie je zasielaný ako automatická odpoveď systému, ale je to e-mail, ktorý je osobne zasielaný zákazníkovi. Ak zákazníkovi nie je doručený spätný e-mail potvrdzujúci prijatie objednávky, objednávku nie je možné považovať za prijatú a je potrebné, aby si zákazník - objednávateľ overil doručenie e-mailu s objednávkou a kontaktoval prevádzkareň zhotoviteľa - grafické štúdio.

Zhotoviteľ diela na základe prijatej objednávky vytvorí grafický návrh, vypracuje cenovú kalkuláciu a podľa požiadaviek objednávateľa upresní dodacie podmienky a všetky ostatné potrebné dojednania podľa individuálnej požiadavky. Túto ponuku zhotoviteľ predloží objednávateľovi na odsúhlasenie a to spôsobom, ktorý si vzájomne dohodnú.

### **IV. VYPRACOVANIE INDIVIDUÁLNEHO NÁVRHU A OSTATNÝCH DOJEDNANÍ**

Na základe objednávky zhotoviteľ vypracuje individuálny grafický návrh a vypracuje k nemu cenovú kalkuláciu a navrhne podmienky dodania. V návrhu na odsúhlasenie uvedie individuálnu špecifikáciu objednaných produktov, požadované počty kusov, jednotkovú cenu a konečnú cenu za každý objednaný produkt, aj za celú objednávku, dohodnutý spôsob platby, prípadne aj všetky potrebné údaje k platbe, spôsob prevzatia. V prípade zasielania poštou uvedie zhotoviteľ aj výšku poštovného, spôsob podania zásielky na pošte, úplnú konečnú cenu za celú objednávku aj s poštovým, adresu dodania a plánovaný termín podania zásielky na poštu, alebo termín, kedy si objednávateľ môže hotovú zákazku prevziať osobne na adrese prevádzkarne. Tieto individuálne dojednania odošle zhotoviteľ objednávateľovi na odsúhlasenie.

### **V. ODSÚHLASENIE OBJEDNÁVKY – AKCEPTÁCIA – ZÁVÄZNÁ OBJEDNÁVKA**

Objedávateľ môže pre neho vypracovanú individuálnu ponuku akceptovať, môže požadovať úpravu, resp. môže ponuku odmietnuť.

Grafický návrh, cenová kalkulácia, vypracovanie a predloženie ostatných dojednaní vypracováva zhotoviteľ na vlastné náklady a nevyžaduje za ne od objednávateľa žiadnu úhradu.

Ak objednávateľ všetky individuálne dojednania spolu s grafickým návrhom odsúhlasí objednávka sa z nezáväznej mení na záväznú. Objedávateľ svojim schválením vstupuje do zmluvného vzťahu so zhotoviteľom a zároveň tým potvrdzuje, že objednávku od zhotoviteľa preberie a zaplatí.

Odsúhlasenie objednávateľom je nutné a vykoná sa e-mailom, telefonicky alebo osobne, teda spôsobom, ktorý vyhovuje objednávateľovi.

Objedávateľ je zodpovedný za kontrolu textov v zaslanom grafickom návrhu, preto je nutné, aby objednávateľ venoval kontrole textov veľkú pozornosť. Pri vkladaní, prepisovaní a prácou s textom môže dôjsť k preklepom, ktoré, ak nebudú zákazníkom pri odsúhlasovaní spripomenované, nemôžu byť dôvodom pre prípadnú neskoršiu reklamáciu.

Pri odsúhlasovaní na diaľku je potrebné si uvedomiť, že v prípade, ak monitor počítača alebo dispej zobrazovacieho zariadenia nemá kalibráciu farieb pre tlač, je možné, že objednávateľovi a zhotoviteľovi sa na zobrazovacích zariadeniach nemusia zobrazovať úplne totožné farby (farby závisia od individuálneho nastavenia a nemusia úplne zodpovedať skutočnosti - ten istý obrázok môžete vidieť na každom zobrazovacom zariadení v trochu iných farbách).

### **VI. UZATVORENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU - ZARADENIE OBJEDNÁVKY DO VÝROBY**

Odsúhlasením vypracovaného individuálneho grafického návrhu, cenovej kalkulácie, dodacích podmienok a ostatných individuálnych dojednaní sa považuje Zmluva za uzatvorenú a objednávateľ a zhotoviteľ sa dostávajú do zmluvného vzťahu podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok, návrhu Zmluvy a ďalších schválených individuálnych dojednaní. Na základe akceptácie - schválenia návrhu je objednávka zaradená do výroby.

### **VII. ZÁVÄZNOŠŤ OBJEDNÁVKY – POVINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA OBJEDNÁVKU ZAPLATIŤ A PREVZIAŤ**

Zhotoviteľ diela vytvára objednaný produkt zo svojho materiálu na svojich zariadeniach a na svoje náklady. Pretože ide o výrobu diela podľa individuálnych požiadaviek zákazníka a takto zhotovené produkty obsahujú grafiky s textom

vyhovujúcim iba objednávateľovi, objednávateľ sa akceptáciou - schválením zaväzuje, že si objednaný a schválený produkt prevezme a zaplatí plnú cenu podľa schválenej cenovej kalkulácie.

### **VIII. DOHODA O PREDMETE DIELA – POVINNOSŤ ZHOTOVITEĽA:**

Zhotoviteľ sa zaväzuje zhotoviť dielo pre objednávateľa podľa vzájomne dohodnutej špecifikácie, odsúhlasenej ceny v dohodnutom termíne podľa odsúhlasených dodacích podmienok a všetkých ostatných dojednaní. Zhotoviteľ diela sa zaväzuje, že bude požadovať úhradu len za vzájomne dohodnuté a odsúhlasené práce alebo materiál a vždy len v zmysle individuálnych dojednaní, ktoré musí objednávateľ vopred odsúhlasiť. Za objednávku nebudú vyžadované žiadne ďalšie poplatky, o ktorých objednávateľ nebol vopred informovaný a ktoré vopred neodsúhlasil.

#### **8.1. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

Objednávateľ sa zaväzuje objednaný produkt prevziať a zaplatiť cenu vo výške podľa individuálnej cenovej kalkulácie, ktorá mu bola vypracovaná a ktorú akceptoval - schválil ešte pred zahájením výroby a spôsobom dohodnutým v individuálnych dojednaniach.

Objednávateľ si sám volí spôsob, akým chce objednávku zaplatiť.

Platbu je možné zrealizovať:

- v hotovosti pri osobnom preberaní v prevádzkarni zhotoviteľa
- bezhotovostným prevodom vopred na bankový účet zhotoviteľa v SLSP
- dobierkou, t.j. platbou pri preberaní zásielky doručovanej prostredníctvom Slovenskej pošty

#### **8.2. CELKOVÁ CENA ZA OBJEDNÁVKU**

Celková cena sa skladá z ceny za objednané produkty a z ceny za poštovné (v prípade zasielania poštou). Ak objednávateľ nemá žiadne iné mimoriadne požiadavky, ktoré by znamenali prácu navyše, prípadne vyššiu spotrebu materiálu, s akými je kalkulované pri vzorových produktoch, platia ceny uvedené na internetovej stránke [www.eoznamenia.sk](http://www.eoznamenia.sk). Vytvorenie štandardného grafického návrhu k objednanému produktu a vypracovanie individuálnej ponuky je zdarma. Neúčtujeme žiadny príplatok za prípravu výroby. Spolu s grafickým návrhom dostane objednávateľ na odsúhlasenie aj kompletnú cenovú ponuku so špecifikáciou objednaných produktov, požadovanými počtami ks, jednotkovú cenu a celkovú cenu pre každý objednaný produkt, v prípade zasielania poštou výšku poštovného, celkovú konečnú cenu spolu za celú objednávku. V prípade, ak si želá objednávateľ zmenu v zaslanom grafickom návrhu, opravený grafický návrh mu je znovu zaslaný na odsúhlasenie. Za zaslanie opraveného grafického návrhu sa neúčtujú žiadne poplatky.

Cena za poštovné sa stanovuje pre objednávku podľa hodnoty objednávky, spôsobu platby a zvoleného spôsobu dodania a je uvedená v tabuľke pri každom produkte na internetovej stránke dodávateľa. Cenu za poštovné dostane objednávateľ na individuálne odsúhlasenie v rámci individuálnych dojednaní.

#### **8.3. CENA ZA OBJEDNÁVATEĽOM VYŽIADANÉ PRÁCE ALEBO MATERIÁL NAVIAC**

V prípade, ak má objednávateľ záujem o práce navyše takého druhu, že pre zhotoviteľa znamenajú vyššie časové alebo materiálové zaťaženie ako to, s ktorým je rátané v základnej ponuke zverejnenej [www.eoznamenia.sk](http://www.eoznamenia.sk), resp. v katalógu v grafickom štúdiu

VZOROVÝ PRÍKLAD č. 1: produkt v dvoch rôznych jazykových mutáciách - to znamená vyššie časové nároky na sadzbu textu.

VZOROVÝ PRÍKLAD č. 2: zväčšenie rozmeru objednaného produktu - čo znamená väčšiu spotrebu materiálu.

STANOVENIE CENY PRE VZOROVÝ PRÍKLAD č. 1 a č. 2: zhotoviteľ objednávateľa upozorní na potrebu navýšenia ceny. Zmena ceny sa upravuje v individuálne vypracovanej cenovej kalkulácii, primerane zvýšeným nákladom na výrobu

produktu, ale vždy až na základe vzájomnej konzultácie a je platná až po odsúhlasení cenovej kalkulácie objednávateľom.

#### STANOVENIE CENY ZA DVA ROVNAKÉ PRODUKTY V JEDNEJ OBJEDNÁVKE:

VZOROVÝ PRÍKLAD č. 3: Zákazník má záujem o výrobu pozvánok k jubileu, pričom tá istá osoba robí 2 akcie. Prvú pozvánku v náklade 10 ks potrebuje na rodinnú oslavu a druhú pozvánku v náklade 20 ks potrebuje na spoločenskú oslavu s pracovným kolektívom. Z textu pozvánok je zrejmé, že akciu usporadúva tá istá osoba, menia sa len termíny, prípadne aj miesta konania akcie. Grafika pozvánok sa nemení (je podľa toho istého vzoru), potrebná je len malá zmena v texte.

STANOVENIE CENY PRE VZOROVÝ PRÍKLAD č. 3: Zhotoviteľ si v takomto prípade vyhradzuje právo poskytnúť objednávateľovi zvýhodnenú cenu a objednávku neposudzovať ako dva rôzne produkty (v náklade 10 ks a 20 ks), ale ako jeden produkt s cenou podľa cenníka pre 30 ks. V prípade ak sa jedná naozaj len o malé zmeny v texte, resp. je tento produkt v tejto druhej jazykovej mutácii vyrábaný v náklade vyššom ako 50 ks, vyhradzuje si zhotoviteľ právo odpustiť objednávateľovi príplatok za prácu navyše - sadzbu druhého textu. Vždy platí že celkovú cenovú kalkuláciu dostáva objednávateľ vopred na odsúhlasenie a zákazka je vyrábaná až po odsúhlasení objednávateľom.

VZOROVÝ PRÍKLAD č. 4: Zákazník má záujem o výrobu rovnakých oznámení (podľa toho istého vzoru) pre dve rôzne osoby v náklade 20 ks a 10 ks.

STANOVENIE CENY PRE VZOROVÝ PRÍKLAD č. 4: Pretože produkty sú určené pre dve rôzne osoby, zhotoviteľ takúto objednávku posudzujú ako dva rôzne produkty s cenami podľa aktuálneho cenníka (1. produkt: 20 ks oznámení, 2. produkt: 10 ks oznámení). V prípade ak budú zasielané poštou v jednej spoločnej zásilke, samozrejme balné a poštovné bude účtované len 1x. Vždy platí že celkovú cenovú kalkuláciu dostáva objednávateľ vopred na odsúhlasenie a zákazka je vyrábaná až po odsúhlasení objednávateľom.

VZOROVÝ PRÍKLAD č. 5: Zákazník má záujem o výrobu 2 druhov oznámení podľa toho istého vzoru, pričom 20 ks si želá v slovenskom jazyku a 10 ks si želá v maďarskom jazyku. Z oznámenia je zrejmé, že ho dáva vyrábať tá istá osoba. Obidve oznámenia majú tú grafiku, nie je potrebné meniť grafický návrh, musí sa urobiť ešte navyše nová sadzba celého textu v ďalšom jazyku. Podmienkou je, že objednávateľ si dodáva v cudzom jazyku celé znenie textu, pretože zhotoviteľ nezabezpečuje preklad textu do iného jazyka. Taktiež objednávateľ zabezpečí dôkladnú kontrolu textu v návrhu zaslanom na odsúhlasenie, pretože zhotoviteľ nie je povinný ovládať cudzí jazyk. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že na seba preberá celú právnu zodpovednosť za znenie textu, ktoré vyžaduje použitie.

STANOVENIE CENY PRE VZOROVÝ PRÍKLAD č. 5: Zhotoviteľ takúto objednávku neposudzujú ako dva produkty, ale zákazka je považovaná za jeden produkt, pri ktorom bolo potrebné vykonať ešte prácu navyše a to sadzbu v druhej jazykovej mutácii. V tomto prípade bude cena za oznámenia stanovená podľa cenníka pre  $10 + 20 = 30$  ks objednaných oznámení za podmienky, že zhotoviteľ je oprávnený si priúčtovať prácu navyše - v tomto prípade jednorázový príplatok za ďalšiu jazykovú mutáciu vo výške +1,50 € na túto objednávku. V prípade, ak je produkt druhej jazykovej mutácii vyrábaný v náklade vyššom ako 50 ks, vyhradzuje si zhotoviteľ právo odpustiť objednávateľovi príplatok za prácu navyše - sadzbu druhého textu. Vždy platí že celkovú cenovú kalkuláciu dostáva objednávateľ vopred na odsúhlasenie a zákazka je vyrábaná až po odsúhlasení objednávateľom.

VZOROVÝ PRÍKLAD č. 6: Zákazník má záujem o výrobu 2 druhov pozvánok k jubileu na tú istú akciu, ale v dvoch rôznych grafikách. Znenie textu je to isté, je z neho zrejmé, že akciu robí tá istá osoba, ale je potrebné vytvoriť dva rôzne grafické návrhy (podľa dvoch rôznych vzorov). Z prvej grafiky si objednáva 10 ks a z druhej grafiky 20 ks.

STANOVENIE CENY PRE VZOROVÝ PRÍKLAD č. 6: Akciu síce robí tá istá osoba, ale potrebné je vypracovať aj tlačíť dva rôzne grafické návrhy. Takáto objednávka je posudzovaná ako objednávka dvoch rôznych produktov s cenami podľa aktuálneho cenníka (1. produkt: 10 ks, 2. produkt: 20 ks). V prípade, ak sú obidva produkty vyrábané v náklade vyššom ako 50 ks z každého produktu, vyhradzuje si zhotoviteľ právo odpustiť objednávateľovi príplatok za prácu navyše - sadzbu druhého textu. Vždy platí že celkovú cenovú kalkuláciu dostáva objednávateľ vopred na odsúhlasenie a zákazka je vyrábaná až po odsúhlasení objednávateľom.

#### 8.4. DODACÍ TERMÍN

Dodací termín, resp. termín expedície zásielky na poštu je vždy stanovený individuálne, po vzájomnej dohode, na základe požiadaviek zákazníka. Zhotoviteľ sa zaväzuje ho dodržať. Zároveň ale zhotoviteľ diela si zároveň vyhradzuje právo zmeniť dodací termín v prípade, ak sa vyskytne komplikácia vo výrobe, ktorú objednávateľ sám nemôže ovplyvniť - tzv. vyššia moc (neočakávané havárie vo výrobe, živelná pohroma, práceneschopnosť, nedodanie materiálu potrebného k výrobe iným dodávateľom a pod.).

POZNÁMKA č. 1: Je snahou zhotoviteľa, ak sa to dá, vyhovieť požiadavke aj na rýchle vybavenie zákazky. To je však možné vždy len po vzájomnej dohode, na základe aktuálneho stavu zásob materiálu a výrobných kapacít. Na dodací termín má najväčší vplyv aktuálny stav vo výrobe. Ideálne je, ak objednávateľ už priamo vo svojej objednávke napíše požadovaný termín dodania. Všeobecne platí, že dodávateľ sa snaží objednávku, ktorá nevyžaduje časovo náročné práce vyexpedovať do 4 pracovných dní po odsúhlasení zákazky zákazníkom. Zákazky vyžadujúce časovo náročné práce ako napr. vysekávanie, lepenie, viazanie mašličiek a pod. majú dlhší termín expedície a to cca do 7 pracovných dní, ktorý sa stanoví na základe aktuálnych možností. V prípade zasielania poštou expedícia zásielky znamená podanie zásielky na poštu. Preto si musí objednávateľ uvedomiť, že v prípade zasielania zásielky poštou je nutné počítať ešte s časom, za ktorý pošta doručí zásielku na zadanú adresu. Je potrebné si uvedomiť, že dĺžku doby, za ktorú bude objednávka vybavená, môže ovplyvniť aj samotný zákazník tým, že pri objednávke dodá kompletne podklady pre začatie prác na grafickom návrhu (viď. OBJEDNÁVKA) a rýchlo, ale dôkladne odsúhlasí zaslaný grafický návrh. Predĺženie dodacej lehoty môže spôsobiť čakanie na dodávku Vami požadovaného druhu materiálu (papieru, lepenej aplikácie a pod.), prípadne jeho momentálny výpadok na trhu, čo, žiaľ, zhotoviteľ nemôže ovplyvniť, ale snažíme sa tomu predísť dostatočným predzásobením materiálom.

POZNÁMKA č. 2: v období čerpania dovoleniek (obdobie letných dovoleniek, jarných prázdnin, Vianoc, konca a začiatku kalendárneho roka a pod.) je nutné rátať s dlhším dodacím termínom z dôvodu čerpania dovolenky. Možný termín dodania, resp. termín expedície na poštu je vždy objednávateľovi oznámený individuálne. Je možné sa o ňom informovať telefonicky, e-mailom alebo osobne ešte pred zaslaním objednávky.

#### 8.5. ODOSLANIE PRODUKTU POŠTOU:

O podaní zásielky na poštu zhotoviteľ informuje objednávateľa e-mailom, v ktorom mu pošle aj podacie číslo zásielky. Objávateľ má takto možnosť sledovať stav svojej zásielky na internetovej stránke Slovenskej pošty.

### IX. PREVZATIE HOTOVÉHO PRODUKTU OBJEDNÁVATEĽOM

Objávateľ sa zaväzuje, že si objednaný produkt, ktorý podľa individuálnych dojednaní odsúhlasil prevezme v dohodnutom termíne a bez zbytočných odkladov.

Prevzatie produktov je to možné podľa vopred dohodnutých podmienok:

- osobne v prevádzkarni v Hanušovciach nad Topľou, Slovenská 355 (budova pošty, 1. poschodie), alebo zákazka môže byť zaslaná poštou
- poštou ako zásielka na zadanú adresu po zaplatení celej ceny objednávky bezhotovostným prevodom na bankový účet, alebo zaslaním na dobierku.

### X. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY

Objávateľ diela si uvedomuje, že zadáva do výroby produkt, ktorý je vyrobený osobitne pre neho a po odsúhlasení individuálnych dojednaní vstupuje so zhotoviteľom do záväzného vzťahu, tým sa jeho objednávka stáva záväznou a zaväzuje sa svoju objednávku aj riadne zaplatiť a prevziať.

Stornovať objednávku má objednávateľ právo jednostranne a bez storno poplatku iba v prípade, kým je objednávka ešte nezáväzná, to znamená, že objednávateľ ešte neodsúhlasil grafický návrh a neakceptoval ostatné dojednania zmluvy, ktoré boli pre neho osobitne vypracované. Po odsúhlasení objednávateľom sa nezáväzná objednávka mení na záväznú a okamžite po zaradení do výroby a začína sa na nej pracovať. Zhotoviteľovi vznikajú ďalšie náklady (jednak na použitých materiáloch a tiež na cene práce). Tým, že sa vytvára produkt, ktorý je určený osobitne pre jedného spotrebiteľa a že nie je možné odstúpiť od zmluvy a vrátiť produkt zhotovený podľa osobitných požiadaviek objednávateľa alebo určený osobitne pre jedného objednávateľa. Platí dojednanie zmluvy, že odberateľ sa zaväzuje zaplatiť a prevziať zhotovené dielo - objednávku, ktorú odsúhlasil.

**POZNÁMKA:** ide o odstúpenie od zmluvy a nie o reklamáciu výrobku! Objednávateľ má plné právo reklamovať produkt, ktorý nebol vyrobený v súlade so Zmluvou a jej dojednaniaми.

## **XI. REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **11.1. POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA**

Objednávateľ je povinný kvalitne a dôkladne skontrolovať grafický návrh, ktorý dostane na odsúhlasenie a je za dané odsúhlasenie zodpovedný.

Pri preberaní už hotovej objednávky je zákazník povinný si ju prezrieť a skontrolovať kvalitu dodaných produktov. V prípade výskytu akéhokoľvek poškodenia alebo vady na dodanom produkte, neúplnej dodávke alebo inej nespokojnosti s dodaným produktom je potrebné bezodkladne skontaktovať zhotoviteľa produktu. V rámci reklamačného konania objednávateľ povinný pravdivo informovať o vadách (omeškanie so spracovaním zákazky, zámena zákazky, nesprávne množstvo, nesprávna výroba, strata zákazky príp. iná vada).

### **11.2. ZÁRUČNÁ DOBA**

Vybavovanie reklamácií sa riadi Reklamačným poriadkom podľa platných zákonov SR. Záručná doba je u všetkých produktov 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia produktu objednávateľom. Zákazník je povinný oznámiť vadu, ktorú zistil bez zbytočného odkladu po tom, ako mal možnosť prezrieť si dodaný produkt. Reklamáciu je možné vybaviť v prípade preukázania skutočnosti, že sa vyskytla v záručnej dobe. Túto skutočnosť je potrebné preukázať bločikom z registračnej pokladne alebo faktúrou (v závislosti od spôsobu platby).

### **11.3. PREDMET REKLAMÁCIE**

Ak dodaný produkt vykazuje vady, objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu. Vybavovanie reklamácie prebieha podľa platných zákonov SR. Reklamovať je možné iba produkt, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil zhotoviteľ výrobku. Predmetom reklamácie môže byť neúplné dodanie produktov podľa objednávky, pokiaľ zhotoviteľ o daných skutočnostiach vopred objednávateľa neinformoval.

V prípade dodania produktu v rozpore so Zmluvou má kupujúci právo na to, aby mu zhotoviteľ bezplatne a bez zbytočného odkladu dodal objednaný produkt v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve, a to podľa požiadavky objednávateľa buď výmenou produktu alebo jeho opravou, ak nie je takýto postup možný, objednávajúci má právo požadovať zľavu z ceny alebo od Zmluvy odstúpiť.

V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne chyba, pre ktorú nemôže byť produkt riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne a je možné túto chybu odstrániť, objednávateľ má právo na jeho bezplatnú opravu alebo výmenu. V prípade chyby, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť produkt riadne používaný, má objednávateľ právo na výmenu produktu alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má objednávateľ i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné chyby, produkt však nemôže byť riadne používaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa chyby alebo z dôvodu väčšieho počtu chýb na produkte.

### **11.4. REKLAMÁCIE TÝKAJÚCE SA PREPRAVY**

Ak objednávateľ zistí pri preberaní zásielky od prepravcu, že balenie, v ktorom je zásielka zabalená nie je v poriadku a je poškodená, je povinný vyhotoviť záznam o poškodení priamo u prepravcu.

## 11.5. ZÁRUKA SA NEVZŤAHUJE

Predmetom reklamácie nemôžu byť chyby, ktoré zákazník sám odsúhlasil v grafickom návrhu.

Záruka sa nevzťahuje najmä na chyby tovaru, ktoré vzniknú zavinením objednávateľa, a ak vznikla vada alebo poškodenie preukázateľne nesprávnym používaním alebo iným nesprávnym konaním objednávateľa a ak chyba vznikla bežným opotrebením. Záruka sa nevzťahuje ani na mechanické poškodenie produktov zákazníkom, používanie produktov v nevhodných podmienkach.

Životnosť produktu si nemožno zamieňať so záručnou dobou. Nesprávnym používaním produktu sa táto doba rapídne znižuje. Nadmerné opotrebenie taktiež nie je možné uplatniť ako závalu, a to v súvislosti s faktom, že opotrebenie je taktiež prirodzená vlastnosť výrobku.

## 11.6. POSTUP VYBAVOVANIA REKLAMÁCIE

Reklamáciu uplatňuje objednávateľ priamo u zhotoviteľa.

Formulár pre podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu – vid' príloha č. 1.

Zhotoviteľ akceptuje podanie reklamácie:

- osobne v prevádzkarni zhotoviteľa diela – na adrese: Grafické štúdio, Ing. Katarína Pivovarníková, Slovenská 355 (budova pošty), 094 31 Hanušovce nad Topľou, v čase otváracích hodín prevádzkarne (pondelok až piatok 8:00 – 11:45 hod., 12:15 – 15:30 hod.)
- telefonicky (na tel. číslo 0908 982 395 v čase otváracích hodín prevádzkarne – pondelok až piatok 8:00 – 11:45 hod, 12:15 – 15:30 hod.),
- e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu: info@eoznamenia.sk
- písomne na adrese: Grafické štúdio, Ing. Katarína Pivovarníková, Slovenská 355, 094 31 Hanušovce nad Topľou.

Snahou je vyriešiť reklamáciu čo najskôr. Zodpovedná vedúca prevádzkarne zhotoviteľa si overí podklady k zákazke a podklady z výroby a rozhodne o reklamáci v čo najkratšom možnom čase. Následne kontaktuje zákazníka a vzájomne sa dohodnú na ďalšom postupe. Zo strany zhotoviteľa produktu bude objednávateľovi navrhnuté najrýchlejšie možné riešenie. V prípade, že objednávateľ nebude spokojný s navrhovaným riešením, doporučujeme reklamáciu podať písomne. V prípade, že nie je možné odstránenie vady už po osobnom, telefonickom alebo e-mailovom oznámení, reklamovaný produkt musí byť odoslaný zhotoviteľovi na posúdenie. V odôvodnených prípadoch, ak nie je možné okamžite rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie zhotoviteľ je povinný rozhodnúť do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

## 11.7. TERMÍN NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE ZHOTOVITEĽOM

Reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Zhotoviteľ informuje objednávateľa o spôsobe vyriešenia jeho reklamácie.

## 11.8. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

Pokiaľ bola reklamácia uznaná, objednávateľ má právo na bezplatnú výrobu novej objednávky, pričom prepravné náklady spojené s doručením nesie dodávateľ, prípadne môže pôvodnú objednávku stornovať a budú mu vrátené finančné prostriedky v plnej výške.

Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- odovzdaním opraveného produktu
- výmenou produktu
- vrátením zaplatenej sumy



- vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu
- odôvodneným zamietnutím reklamácie produktu.

O výsledku reklamácie bude zákazník informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania a e-mailom alebo Slovenskou poštou mu bude doručený reklamačný protokol.

#### 11.9. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Na základe zákona č. 391/2015 Z. z. v aktuálnom znení o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je možné dosiahnuť zmierlivé riešenie, resp. dohodu medzi objednávateľom a zhotoviteľom o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb. Názov subjektu: Slovenská obchodná inšpekcia, sídlo subjektu: Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 IČO: 17331927, Dátum zápisu do zoznamu: 01.02.2016, Adresa na doručovanie: Slovenská obchodná inšpekcia ústredný inšpektorát Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk). Telefonické číslo: +421 2 582 72 123, Fax: +421 2 534 14 996.

Dôvody, na základe ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov môže odmietnuť riešiť spor podľa § 13 ods. 4 zákona: ak spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal, ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20,- €, ak vecou, ktorej sa návrh týka, sa už predtým subjekt zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné, ak vzhľadom na všetky okolnosti je zrejmé, že ARS by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia. Poplatok za začatia alternatívneho riešenia sporov: alternatívne riešenie sporov je bezodplatné Právne predpisy, podľa ktorých postupuje pri riešení sporov : zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákon 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, zákon 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, zákon č. 646/2005 Z. z. o ochrane niektorých rozhlasových programových služieb a televíznych programových služieb a služieb informačnej spoločnosti a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákon č. 136/2010 Z. z. o službách na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, relevantné ustanovenia Občianskeho zákonníka týkajúce sa spotrebiteľských zmlúv a ďalších.

Záväznosť a právne účinky výsledku alternatívneho riešenia sporu: uzavretá dohoda o vyriešení sporu je pre strany sporu záväzná.

PRAVIDLÁ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU: dôležité je upozorniť, že spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.

Zákon sa ďalej nevzťahuje na spory: v ktorých si právo uplatňuje zhotoviteľ voči objednávateľovi.

Objednávateľ bude mať právo v prípade, ak dôjde k sporu so zhotoviteľom, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota bude vyššia ako 20,- €. Právna

úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými objednávateľmi a zhotoviteľom na území SR.

Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

Ak objednávateľ nebude spokojný so spôsobom, ako zhotoviteľ vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje povinné poskytnutie súčinnosti zo strany zhotoviteľa.

Ak by nedošlo k dohode a zároveň by bolo zistené dôvodné podozrenie, že boli porušené alebo ohrozené práva objednávateľa, vydá subjekt objednávateľovi odôvodnené stanovisko. Toto síce nemá záväznú povahu, avšak veľmi významne môže pomôcť objednávateľovi, ak sa bude domáhať svojich práv súdnou cestou. Spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na alternatívnom riešení sporu v ktoromkoľvek štádiu.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov: je uvedený na stránke Ministerstva hospodárstva SR – [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

Formulár pre podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu – vid' príloha č. 2.

## **XII. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

### **12.1. VYHLÁSENIE DODÁVATEĽA K OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Pri spracovaní osobných údajov sa zhotoviteľ riadi aktuálnym znením Zákona o ochrane osobných údajov. Osobné údaje nie sú ďalej spracovávané na reklamné účely. Od odberateľa sa nevyžaduje registrácia v žiadnom informačnom systéme. Objednávateľ neoslovuje odberateľov žiadnymi ďalšími zľavovými a reklamnými ponukami, newslettermi, ani inými marketingovými ponukami.

S osobnými údajmi zhotoviteľ pracuje:

- v rámci povinnosti vyplývajúcej zo zákonov platných v SR (daňová evidencia, reklamačné konanie a pod.)
- v rámci predzmluvných vzťahov (vypracovanie návrhu a zvyšných individuálnych dojednaní zmluvy)
- v rámci zmluvného vzťahu (splnenie povinnosti vyplývajúcej zo zmluvy, vystavenie faktúry, odoslanie zásielky poštou).

Objednávateľ sa môže sám dobrovoľne rozhodnúť, ktoré osobné údaje nám poskytne. Objednávateľ má možnosť sám si vybrať spôsob vzájomného kontaktu (osobný kontakt v prevádzkarni, telefonický kontakt alebo e-mailový kontakt, prípadne ich kombináciu) a tým ovplyvniť množstvo poskytnutých osobných údajov. V prípade, ak je zhotovené dielo zasielané na dobierku, poskytnutá adresa je použitá na vystavenie faktúry a odoslanie zásielky poštou. Objednávateľom poskytnutá e-mailová adresa slúži na zaslanie grafického návrhu, cenovej kalkulácie, dodacích podmienok a ostatných dojednaní potrebných k vybaveniu objednávky, na odsúhlasenie a na potvrdenie prijatia e-mailu od zákazníka. Aby mal objednávateľ prehľad o stave svojej objednávky, ak si zákazník želá e-mailový kontakt, tak je mu zaslané potvrdenie prijatia objednávky, potvrdenie o doručení akceptácie - odsúhlasenia objednávky objednávateľom a z toho vyplývajúce info o zaradení objednávky do výroby, informačný e-mail o pripravení objednávky na osobné prevzatie, prípadne informačný e-mail o podaní zásielky na pošte - všetko v zmysle ďalších dojednaní zmluvy. E-mailové adresy neposkytujeme ďalej tretím osobám. V prípade, ak nám zákazník poskytne telefonický kontakt, tento slúži len na mimoriadne použitie a znamená pre zákazníka vyšší komfort pri vybavovaní objednávky, pretože v nutnom prípade môžeme okamžite pružne reagovať a v prípade potreby aj okamžite konzultovať vzniknutú situáciu - napr. nutné zmeny, nepriechodné e-maily a pod. Telefónne čísla nie sú poskytované tretím osobám.

## 12.2. VYHLÁSENIE ODBERATEĽA K SPRACOVANIU OSOBNÝCH ÚDAJOV

Objednávateľ zadaním objednávky a odsúhlasením Zmluvy a všetkých ostatných individuálnych dojednaní dáva súhlas na použitie jeho osobných údajov v zmysle Všeobecných obchodných podmienok a Zmluvy.

### **XIII. ORGÁN DOZORU**

Inšpektorát ŠOI pre Prešovský kraj, Konštantínova 6, 0808 01 Prešov 1, odbor technickej kontroly a ochrany spotrebiteľa, tel.: 051/772 15 97

### **XIV. ZÁVEREČNÉ DOJEDNANIA**

Zmluvne strany prehlasujú, že Všeobecným obchodným podmienkam, Vyhláseniu odberateľa k spracovaniu osobných údajov, Zmluve ako aj všetkým ostatným individuálnym dojednaniam prislúchajúcim k ich objednávke rozumejú, súhlasia s nimi a sú si vedomí, že odsúhlasením Zmluva okamžite vstupuje do platnosti a objednávateľ a zhotoviteľ vstupujú do vzájomného zmluvného vzťahu.

Objednávateľ diela a zhotoviteľ diela sa zaväzujú, že dodržia podmienky Zmluvy a ostatných individuálnych dojednaní, ktoré si vzájomne odsúhlasili.

## REKLAMAČNÝ LIST

ZHOTOVITEĽ: Ing. Katarína Pivovarníková, 094 34 Hermanovce n. T. 24, IČO: 44968051, DIČ: 1076925696, IČ DPH: neplatca DPH, zapísaná: na ObÚ Vranov n.T., č. OŽP-R/2009/03703-2, č. živn. registra 790-11887, prevádzkareň: Grafické štúdio, Slovenská, 094 31 Hanušovce nad Topľou, mobil: 0908 982 395, e-mail: info@eoznamenania.sk, www.eoznamenania.sk

ODBERATEĽ (ZÁKAZNÍK):

Meno a priezvisko: .....

Adresa: .....

Tel. číslo: ..... E-mail: .....

**Týmto reklamujem u Vás tieto na zákazku vyrobené produkty:**

Názov produktu	Počet reklamovaných kusov	Cena za 1 ks
.....		
.....		
.....		

Popis vady – predmet reklamácie:  
 .....  
 .....

Doklady k reklamovaným produktom vyrobeným na zákazku:  
 zákazku som prevzal(a) osobne dňa .....č. pokl. dokladu .....  
 zákazka mi bola doručená poštou dňa .....č. faktúry .....

Požadujem, aby moja reklamácia bola vybavená nasledovným spôsobom (opravou produktu, výrobou nového produktu, zľavou z ceny, vrátením peňazí, iné ...) : .....

Uprednostňujem prevzatie vybavenej reklamácie (osobne v prevádzkarni dodávateľa, prosím o zaslanie Slovenskou poštou na adresu:  
 .....

prosím o vrátenie peňazí bezhotovostným prevodom na účet:  
 .....

prosím o vrátenie peňazí Slovenskou poštou na adresu:  
 .....

V ..... dňa .....

.....  
 podpis zákazníka

## NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

### Údaje o spotrebiteľovi (objednávateľovi):

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefonický kontakt:

### Údaje o zhotoviteľovi diela:

*Ing. Katarína Pivovarníková, 094 34 Hermanovce n. T. 24, IČO: 44968051, DIČ: 1076925696, IČ DPH: neplatca DPH, zapísaná: na ObÚ Vranov n.T., č. OŽP-R/2009/03703-2, č. živn. registra 790-11887, prevádzkareň: Grafické štúdio, Slovenská, 094 31 Hanušovce nad Topľou, mobil: 0908 982 395, e-mail: info@eoznamenia.sk, www.eoznamenia.sk*

### Detaily prípadu

dátum nákupu/uzatvorenia zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby (bankový prevod alebo hotovosť):

spôsob predaja (v prevádzkarni alebo predaj na diaľku -e-mail):

dátum uplatnenia reklamácie:

dátum vybavenia reklamácie:

dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:

**Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný (v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)**

### Označenie, čoho sa spotrebiteľ (objednávateľ) domáha

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum:

Podpis: