

## Všeobecné obchodné podmienky

**Predávajúci** je Petronela Oravcová Priadka, Kašmírska 15, 82104 Bratislava, ICO: 50232088, DIC: 1082981119, zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Bratislava OU-BA-OZP1-2016/029622-2, Predávajúci nie je platca DPH, kontakt [p.oravcova@azet.sk](mailto:p.oravcova@azet.sk) alebo [eshop@priadka-handspun.sk](mailto:eshop@priadka-handspun.sk), t.č. 0948038176, ďalej len „predávajúci“

Orgán dozoru **Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj**

Prievozska 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 02/58272 172, 02/58272 104

fax č. 02/58272 170

Kupujúci je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom webovej stránky predávajúceho, obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu a emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky predávajúceho a potvrdila tiež oboznámenie sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

Vyplnením objednávkového formulára a odoslaním objednávky s povinnosťou platby kupujúci zároveň potvrdzuje, že sa oboznámi s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a sú stále prístupné v príslušnej sekcii na webovej stránke predávajúceho.

### 1, Objednávka

Kupujúci objednáva tovar prostredníctvom internetovej stránky elektronického obchodu predávajúceho – eshopu ([www.priadka-handspun.sk](http://www.priadka-handspun.sk)) alebo na stránkach sprostredkovateľov predaja výrobkov a služieb (napr. cez [www.SAShe.sk](http://www.SAShe.sk), [www.Fler.cz](http://www.Fler.cz), [www.etsy.com](http://www.etsy.com) a pod.)

Prijatá objednávka sa považuje za záväznú a je chápaná ako zmluva uzavretá na diaľku. Odoslaním objednávky sa kupujúci zaväzuje prevziať objednaný tovar a zaplatiť za tovar dohodnutú cenu.

Predávajúci uskutoční spätné potvrdenie objednávky emailom bezodkladne po jej doručení (na základe predchádzajúceho prijatia elektronickej objednávky od kupujúceho).

Ak predávajúci nebude môcť spracovať objednávku z dôvodu chýbajúcich alebo nesprávne uvedených údajov, nie je objednávka považovaná za platnú.

### Odstúpenie od zmluvy

Spotrebiteľ môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní, odo dňa od kedy spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme produkt, t.j. táto lehota sa skončí po 14 dňoch od prevzatia tovaru. Ak však koniec tohto obdobia pripadne na deň pracovného pokoja, lehota sa predlžuje do nasledujúceho pracovného dňa. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Právo na odstúpenie od zmluvy má podľa zákona len spotrebiteľ. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ informuje predávajúceho o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu odovzdal predávajúci. Všeobecne platí, že spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom nosiči. Vzorový formulár oznámenia o odstúpení od zmluvy je k dispozícii na webovej stránke predávajúceho a ktorého pdf formát bol priložený k potvrdeniu objednávky. V prípade vyžiadania môže byť spotrebiteľovi dodatočne odoslaný e-mailom alebo poštou.

Po odstúpení od zmluvy vráti predávajúci spotrebiteľovi všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k spotrebiteľovi. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame predávajúci. Platby budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie spotrebiteľa o odstúpení tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.

Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

Spotrebiteľ berie na vedomie skutočnosť, že ak sú s tovarom poskytované darčeky, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 7 zákona č. 102/2014 Z.z., darovacia zmluva stráca účinnosť a spotrebiteľ je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť s ním súvisiace poskytnuté darčeky a pod.

Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy:

- Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. zákona.
- Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.
- Ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a vzhľadom na jeho povahu nie je možné tovar odoslať späť predávajúcemu poštou, predávajúci je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na svoje náklady v lehote podľa odseku 1.

Objednávku môže kupujúci zrušiť najneskôr v deň expedície tovaru zo skladu, a to telefonicky alebo emailom. Kontaktné údaje predávajúceho sú uvedené v týchto obchodných podmienkach a na webovej stránke predávajúceho.

Predávajúci odporúča (avšak neprikazuje) spotrebiteľovi, aby vrátený tovar odosielať doporučené a v prípade vyššej hodnoty si takúto zásielku aj poistil.

Spotrebiteľ má právo tovar rozbaľiť a odskúšať, aby zistil jeho vlastnosti a funkčnosť. Ak sa však pri tom tovar poškodí, rozbije alebo znefunkční, vtedy je už kupujúci za takéto zníženie hodnoty tovaru zodpovedný.

Adresa predávajúceho (pre uplatnenie práva odstúpenia od zmluvy):  
Petronela Oravcová Priadka, Kašmírska 15, 82104 Bratislava

E-mailová adresa predávajúceho (pre uplatnenie práva odstúpenia od zmluvy): [p.oravcova@azet.sk](mailto:p.oravcova@azet.sk)  
alebo [eshop@priadka-handspun.sk](mailto:eshop@priadka-handspun.sk)

Predávajúci informuje spotrebiteľa, že zákon taxatívne vymedzuje, od ktorých zmlúv nie je možné odstúpiť.

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- 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,
- predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich podanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy

## **2. Cena tovaru a platba za tovar**

Cena je pri každom tovare a službe, je uvedená vrátane DPH a ostatných daní. Kúpna cena je platná v momente objednania tovaru alebo služby. Kúpna cena sa považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet predávajúceho (alebo pri platbe v hotovosti momentom hotovostnej úhrady, resp. jej potvrdenia vystavením príjmového dokladu)

Spôsob zaplataenia kúpnej zvolí kupujúci v procese objednávania tovaru na webovej stránke nákupného portálu.

Platba je možná iba v EUR.

Platbu je možné zrealizovať

- Vopred prevodom na účet predávajúceho - na základe faktúry od predávajúceho
- dobierkou (platba za objednaný tovar pri prevzatí zásielky)

O prijatí platby bude predávajúci kupujúceho informovať emailom alebo telefonicky.

### **3. Dodanie tovaru**

Predávajúci doručuje kupujúcemu objednaný tovar obvykle prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučený list alebo balík na adresu. *Spôsob doručenia si zákazník volí pri vyplňaní objednávkového formulára*, pri každej možnosti je uvedená cena za doručenie. Dopravu na adresu určenia zaistuje predávajúci.

Doporučený list (zásielky do 2 kg) - 1,65Eur

Balík na adresu (zásielky nad 2 kg) - 3,70 Eur

Zmenu spôsobu dodania tovaru je možné upraviť po vzájomnej dohode medzi kupujúcim a predávajúcim.

Predávajúci neumožňuje osobný odber tovaru.

### **Dĺžka dodanie tovaru**

Ak je tovar skladom, je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase, zvyčajne v priebehu 1-7 dní. V prípade, že ide o tovar vyrábaný na objednávku, na zákazku, lehota je uvedená pri každom tovare na webovej stránke nákupného portálu (zvyčajne v priebehu 7-30 dní - po dohode s kupujúcim sa doba dodania môže meniť).

### **5. Reklamačné podmienky, Záručné podmienky**

Reklamovať je možné len výrobok a tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho. Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom vyplatenia plnej ceny za predmet kúpnej zmluvy

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd a musí zodpovedať platným technickým normám.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

Záručná doba je štandardne **24 mesiacov**.

**Záruka na vymenenú vec:** odo dňa prevzatia novej veci platí nová záručná doba.

**Výnimky zo záruky:**

- záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živeľnej udalosti apod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté.
- záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou.
- záruka sa tiež nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
  - o mechanickým poškodením tovaru,
  - o používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,
  - o tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
  - o vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

Uplatnenie reklamácie je možné poštou na adrese Petronela Oravcová Priadka, Kašmírska 15, 82104 Bratislava. Je potrebné preukázať, že výrobok bol zakúpený u predávajúceho a že je ešte v záruke. Nie je zákonom stanovené, akým dokladom sa to má preukázať. Predávajúci odporúča napr. doklad o kúpe alebo záručný list).

Pred uplatnením reklamácie predávajúci odporúča (nepodmieňuje), aby sa pred samotným uplatnením kupujúci telefonicky alebo elektronicky skontaktoval s predávajúcim, ktorý ho bude opätovne informovať o všetkých podstatných náležitostiach reklamácie, o možnostiach uplatnenia a postupe pri vybavovaní reklamácie. V prípade reklamácie zašle kupujúci reklamovaný tovar buď formou balíka, alebo doporučené ako list na adresu predávajúceho.

Predávajúci týmto informuje kupujúceho, že pre prípad uplatnenia reklamácie je možné vyúžiť reklamačný formulár, ktorý je dostupný na webovej stránke predávajúceho a ktorého pdf formát bol priložený k potvrdeniu objednávky.

**Informácie k reklamáci:**

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

- Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
- Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- Ak má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
- Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach ako je uvedené vyššie.

**Určenie spôsobu vybavenia reklamácie:** Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie:

- ihneď,
- v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie
- v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných údajov predávajúceho a spotrebiteľa uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie.

Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od kupujúceho k predávajúcemu hradí kupujúci. Spiatočnú prepravu po vybavení oprávnenej reklamácie hradí predávajúci.

### **Alternatívne riešenie sporov**

V prípade, že sa zákazník domnieva, že boli porušené jeho spotrebiteľské práva, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov.

Predtým, než zákazník môže podať podnet, musí sa najprv obrátiť na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť odpovie obchodník zamietavo alebo do 30 dní neodpovie vôbec, potom môže zákazník podať návrh na začatie riešenia sporu. Tento návrh môže zákazník podať do lehoty jedného roka od zamietnutia vyššie spomínanej žiadosti.

Návrh môže kupujúci podať, ak hodnota reklamovaného tovaru je vyššia ako 20,- €.

Zákazník podáva tento návrh písomne alebo elektronicky (a dokonca aj ústne) tzv. **subjektu alternatívneho riešenia sporov**, teda inštitúcii, ktorá sa bude sporom zaoberať. Týmito **subjektami ARS** (skratka ARS = alternatívne riešenie sporov) na Slovensku sú:

- SOI – Slovenská obchodná inšpekcia
- Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (týka sa dodávky elektriky, plynu, tepla či vody),
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (týka sa verejných služieb a poštových služieb,
- súkromná firma, ktorá má o štátu licenciu na vykonávanie (tzv. oprávnená právnická osoba, zapísaná v zozname).

Zoznam všetkých subjektov ARS by malo zverejniť Ministerstvo hospodárstva na [tejto adrese](#) (k dnešnému dňu je zoznam prázdny).

Zákazník si môže vybrať, či podnet podá napríklad SOI-ke alebo súkromnej firme.

Zákazník môže využiť aj **online formulár na podanie sťažnosti**. Túto službu zabezpečuje Európska únia a je dostupná [na tejto stránke](#). Táto online služba na podanie sťažnosti sa nazýva **platforma RSO** (RSO = riešenie sporov online)

## 7. Ochrana osobných údajov

Osobné údaje budú v zmysle zákona o ochrane osobných údajov č. 428/2002 Z.z. použité iba v rámci obchodného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim a nebudú poskytnuté tretej osobe (výnimkou sú osoby a spoločnosti zabezpečujúce prepravu tovaru, štátne orgány v prípade kontroly).

## 8. Záverečné ustanovenia

Ďalšie vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito obchodnými podmienkami, ani individuálnou zmluvou medzi kupujúcim a predávajúcim sa riadia Občianskym zákonníkom a súvisiacimi predpismi.

Kupujúci prehlasuje, že sa pred vyplnením objednávky zoznámil s týmito obchodnými podmienkami predávajúceho a reklamačným poriadkom predávajúceho a že s nimi súhlasí. V prípade, že kupujúci nesúhlasí so znením podmienok, môže svoj nesúhlas vyjadriť písomne.

Tieto Obchodné podmienky sú platné až do vydania nových Obchodných podmienok.

Obchodné podmienky sú platné od 27.7.2016.