
VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY AGAPAS s.r.o.

Tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti AGAPAS s.r.o. so sídlom: Továrenská 13/K, 901 01 Malacky, IČO: 56 327 706, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 179214/B (ďalej aj ako „**VOP**“) upravujú základné podmienky realizácie jednotlivých obchodov uskutočnených medzi podnikateľom – spoločnosťou AGAPAS s.r.o. (ďalej aj ako „**zhotoviteľ**“) a klientom, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej aj ako „**spotrebiteľ**“ alebo „**klient**“).

Tieto VOP sa neuplatňujú na zákazníkov v postavení podnikateľov.

Pre vylúčenie pochybností, spoločnosť AGAPAS s.r.o. je Obchodníkom zodpovedajúcim za dodržanie práv spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Spoločnosť AGAPAS s.r.o. je možné kontaktovať na:

Tel. č.: 0911 177 811

e-mailovej adrese: catering@catering.sk

Pod obchodom sa v týchto VOP rozumie: poskytnutie služieb spočívajúcich v zabezpečení cateringu zhotoviteľom podľa objednávky klienta, ktoré sa klient zaväzuje prevziať a za ktoré sa klient v lehote splatnosti zaväzuje uhradiť cenu.

Spotrebiteľom – sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy podľa týchto VOP nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Cateringom – sa rozumie služba gastronomického charakteru, ktorá primárne zahŕňa zabezpečenie jedla a pitia (ďalej aj ako „**občerstvenie**“), obsluhy, výzdoby vrátane prípadného sprievodného programu a kompletnej prípravy akcií typu: konferencie, obchodné rokovania, školenia, rauty, svadby, oslavy, gala večery a iné (ďalej aj ako „**event**“ alebo „**akcia**“), v zmysle požiadaviek klienta. V prípade dohody medzi stranami zhotoviteľ môže zabezpečiť v rámci poskytnutia služieb cateringu aj prenájom priestorov v zmysle osobitnej dohody. Služby cateringu zhotoviteľ poskytuje v dohodnutom čase a na dohodnutom mieste (ďalej aj ako „**poskytnutie služby**“ alebo „**zabezpečenie cateringu**“).

Týmito VOP sa primerane riadia vzťahy zhotoviteľa s osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy podľa týchto VOP nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

1. Proces objednania služieb

1.1. Zhotoviteľ na základe písomného alebo ústneho dohovoru vypracuje cenovú ponuku na dodanie tovaru a poskytnutie služieb spočívajúcich v zabezpečení cateringu pre klienta.

Klient sa môže v rámci poskytnutia služieb cateringu so zhotoviteľom dohodnúť aj na zabezpečení prenájmu dohodnutého priestoru, prípadne na poskytnutí služieb cateringu na inom, klientom jasne označenom mieste. Klient je povinný uviesť miesto a dátum, kde žiada, aby mu boli zo strany zhotoviteľa poskytnuté cateringové služby.

- 1.2. Od momentu písomného alebo ústneho dohovoru zhotoviteľa s klientom, platí, že termín a miesto poskytnutia cateringu je nezáväzne rezervované.
- 1.3. Do uzatvorenia zmluvy si zhotoviteľ si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služieb z akéhokoľvek dôvodu., napríklad v prípade, ak je lehota zostávajúca do poskytnutia služieb a určená klientom pri objednávke kratšia ako jeden mesiac.
- 1.4. Klient je povinný do 5 pracovných dní odo dňa doručenia cenovej ponuky oznámiť zhotoviteľovi či s danou cenovou ponukou súhlasí. V prípade, ak sa klient nevyjadří v priebehu 5 pracovných dní k doručenej cenovej ponuke zhotoviteľa, zhotoviteľ má za to, že klient cenovú ponuku neakceptuje a nezáväznú rezerváciu ruší. V prípade, ak má klient o rezerváciu termínu vážny záujem, avšak nie je možné z jeho strany cenovú ponuku odsúhlasiť vo vyššie uvedenej lehote, môže zhotoviteľ po dohode s klientom danú lehotu predĺžiť.
- 1.5. Zmluva je uzavretá akceptáciou návrhu cenovej ponuky (predmetom návrhu na uzavretie zmluvy je poskytnutie služieb spočívajúcich v zabezpečení cateringu zahŕňajúce prípadný prenájom dohodnutých priestorov alebo inventáru v zmysle vypracovanej cenovej ponuky) – klientom a úplným uhradením zálohy vo výške 100 % z celkovej ceny v zmysle cenovej ponuky.
- 1.6. Zhotoviteľ potvrdí klientovi uzatvorenie zmluvy prostredníctvom e-mailu, osobne alebo telefonicky. **Po uhradení zálohy považuje zhotoviteľ rezerváciu za záväznú.** Zhotoviteľ a klient sa môžu na žiadosť klienta písomne dohodnúť na znížení zálohy, ktorej zloženie je potrebné na záväznú rezerváciu.
- 1.7. V prípade, ak je súčasťou zabezpečenia cateringu aj prenájom priestoru, nemá pri odstúpení od zmluvy (*s výnimkou prípadu odstúpenia z dôvodu oprávneného uplatnenia nárokov z väd alebo oprávneného uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku*) klient nárok na vrátenie 100% uhradenej zálohy. Záloha sa nevracia ani v prípade preloženia rezervovaného termínu na iný dátum.
- 1.8. V prípade, ak súčasťou zabezpečenia cateringu nie je zabezpečenie prenájmu priestoru je klient, okrem iných zákonných dôvodov, oprávnený odstúpiť od zmluvy v lehote 2 mesiacov pred rezervovaným dátumom poskytnutia služieb. V prípade, ak klient odstúpi od zmluvy menej ako 2 mesiace pred rezervovaným dátumom poskytnutia služby, nemá klient nárok na vrátenie 50 % uhradenej zálohy (*uvedené neplatí v prípade odstúpenia z dôvodu oprávneného uplatnenia nárokov z väd alebo oprávneného uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku*).
- 1.9. Klient je povinný uhradiť zálohu minimálne v lehote 3 mesiacov pred dátumom konania akcie. V prípade, ak bola zmluva uzatvorená v kratšej lehote ako 3 mesiace pred konaním akcie, je klient povinný uhradiť zálohu ihneď po doručení zálohovej faktúry. Pokiaľ nedôjde k včasnému uhradeniu zálohy má zhotoviteľ právo odvolať cenovú ponuku (návrh na uzatvorenie zmluvy), prípadne od zmluvy odstúpiť do 10 dní odo dňa prijatia oneskorenej platby zálohy.

- 1.10. Pri zabezpečení prenájmu priestoru platí, že doba prenájmu priestoru trvá v dohodnutý deň akcie od času určeného zhotoviteľom do 24:00 hod. daného dňa. Za každú aj začatú hodinu navyše je klient povinný uhradiť sumu uvedenú v cenovej ponuke; uvedené platí len v prípade, ak predĺženie užívania priestorov umožňuje dohoda s vlastníkom/prevádzkovateľom priestorov.
- 1.11. Klient je oprávnený zmeniť položky uvedené v cenovej ponuke najneskôr do 14 dní pred konaním akcie. Uvedená možnosť zmeny sa netýka zabezpečenia sprievodného programu (vystupujúci, moderátor, kapela, dj, prenájom atrakcií a iné).
- 1.12. Klient je oprávnený zmeniť počet porcií objednaného jedla alebo nápojov najneskôr 7 pracovných dní pred konaním akcie, a to maximálne v rozsahu 20 % celkového počtu porcií. Navýšenie počtu porcií je možné po odsúhlasení zhotoviteľom aj o viac ako 20 % z celkového počtu porcií.
- 1.13. Klient je oprávnený zabezpečiť si na event vlastný alkohol, pričom mu však bude vyúčtovaný servisný poplatok vo výške podľa cenovej ponuky na jednu dospelú osobu.
- 1.14. Klient je oprávnený zabezpečiť si vlastné víno na event, pričom mu však bude vyúčtované „korkovné“ vo výške podľa cenovej ponuky na jednu dospelú osobu.
- 1.15. Klient je oprávnený zabezpečiť si vlastné drobné koláče na event, pričom mu však bude vyúčtovaný poplatok vo výške podľa cenovej ponuky na jednu osobu.
- 1.16. Okrem bodov 1.13., 1.14. a 1.15. tohto článku VOP, nie je klient oprávnený zabezpečiť si na event žiadne iné nápoje ani jedlá. Klient nie je oprávnený využívať cateringové služby iného zhotoviteľa.
- 1.17. Klient berie na vedomie a potvrdzuje, že všetky predzmluvné informácie týkajúce sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok mu boli sprístupnené prostredníctvom VOP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy zhotoviteľa s klientom, a boli mu pred uzavretím zmluvy sprístupnené.

2. Dodacie podmienky a iné dojednania

- 2.1. Zhotoviteľ zabezpečí catering v mieste a čase dohodnutých v cenovej ponuke / objednávke. V prípade, ak si klient objedná výlučne zabezpečenie občerstvenia a pitia, bez poskytnutia obsluhy a prípravy samotného eventu, je služba poskytnutá už odovzdaním objednaného občerstvenia v mieste prevádzky zhotoviteľa na adrese Továrenská 13/K Malacky. V prípade, ak sa klient nedostaví pre pripravené občerstvenie v čase určenom zhotoviteľom, považuje sa služba za poskytnutú a občerstvenie za odovzdané aj v prípade, ak si ho klient neprevezme.
- 2.2. Zhotoviteľ a klient sa zaväzujú navzájom sa bezodkladne písomne informovať o všetkých rozhodných skutočnostiach súvisiacich s poskytnutím služieb. Tovar je oprávnená prevziať osoba uvedená v objednávke alebo iná osoba, ktorá je oprávnená konať v mene/za klienta, prípadne iná osoba nachádzajúca sa v mieste dodania, o ktorej sa možno dôvodne domnievať, že je oprávnená prevziať tovar.
- 2.3. Zhotoviteľ má právo primerane okolnostiam poskytnúť služby neskôr, ako v dohodnutom termíne v prípade vyššej moci (vis maior), resp. v prípade skutočností, ktoré nemôže ovplyvniť ani jedna zo zmluvných strán (prírodná katastrofa, požiar a pod.).

- 2.4. Zhotoviteľ nezodpovedá za oneskorené poskytnutie služby, okrem iného aj vtedy, ak jej oneskorenie je zavinené prepravcom zabezpečeným klientom alebo tret'ou osobou zabezpečenou klientom, alebo udaním nesprávnej adresy alebo iných údajov klientom.
- 2.5. V prípade dohodnutia miesta dodania iného ako je prevádzka zhotoviteľa, je zhotoviteľ povinný vyniesť objednaný tovar po prvé dvere alebo bránu na príslušnej adrese. Zhotoviteľ je oprávnený od klienta požadovať zaplatenie dopravy na miesto poskytnutia služieb a rovnako aj poplatok za vynášku objednaného inventáru a jedla, ak si klient objedná vynášku nad rámec povinnosti zhotoviteľa podľa tohto odseku. Orientačný výpočet dopravy a poplatkov za vynášku bude súčasťou cenovej ponuky zhotoviteľa.
- 2.6. Zhotoviteľ má právo umiestňovať na evente svoje logo a kontaktné údaje za účelom vlastnej propagácie a to akoukoľvek formou akú si zvolí zhotoviteľ.
- 2.7. Pokiaľ je predmetom dohodnutého plnenia medzi spotrebiteľom a zhotoviteľ dodanie tovaru alebo vytvorenie vecí na zákazku platí,
 - 2.7.1. Zhotoviteľ tovar/vec dodá vec bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak sa strany nedohodli inak;
 - 2.7.2. Vec je dodaná v okamihu, keď ju prevezme klient alebo ním určená osoba, alebo keď ju zhotoviteľ odovzdá prepravcovi, ktorého poveril klient mimo možností prepravy, ktoré ponúkol klientovi zhotoviteľ;
 - 2.7.3. Ak zhotoviteľ nedodá vec včas, klient môže od zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak (i) zhotoviteľ odmietol tovar/vec dodať; (ii) včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo (iii) klient pred uzavretím zmluvy zhotoviteľa oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.

3. Cena služieb a platobné podmienky

- 3.1. Klient je povinný zaplatiť cenu za poskytnuté služby uvedenú v cenovej ponuke potvrdenej klientom. Klient si je vedomý skutočnosti, že konečná suma z poskytnutia služby uvedená v cenovej ponuke je len orientačná, nakoľko v priebehu akcie môže dôjsť k navýšeniu spotreby občerstvenia, prípadne k predĺženiu času, na ktorý je zabezpečená obsluha, alebo k iným významným zmenám v priebehu akcie. V takomto prípade sa konečná suma za zabezpečenie cateringu navýši v zmysle cenovej ponuky, resp. v súlade s cenou uvedenou pri jednotlivých položkách, ktorých množstvo sa počas priebehu samotnej akcie navýšilo.
- 3.2. Klient vykoná platbu prevodom na bankový účet zhotoviteľa. Platba sa považuje za uhradenú momentom jej pripísania v prospech účtu zhotoviteľa.
- 3.3. V prípade, ak klient zaplatil zálohu v zmysle týchto VOP, takto uhradená záloha sa započítava na finálnu cenu tovarov a služieb.
- 3.4. Cena (odmena) za služby nezahŕňa náklady vynaložené v súvislosti s poskytnutím služby, ak z odsúhlasenej cenovej ponuky nevyplýva inak.
- 3.5. Ak v schválenej cenovej ponuke/objednávke nie je uvedené výslovne inak, všetky ceny sú vrátane DPH.
- 3.6. DPH je účtovaná v zmysle platných právnych predpisov.

4. Vlastnosti dodávaného tovaru a vecí

- 4.1. Pokiaľ je predmetom dohodnutého plnenia medzi spotrebiteľom a zhotoviteľ dodanie tovaru alebo vytvorenie vecí na zákazku platí, že tovar/vec musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami.
- 4.2. Tovar alebo vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä
 - 4.2.1. zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve,
 - 4.2.2. je vhodná na konkrétny účel, s ktorým klient oboznámil zhotoviteľa najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým zhotoviteľ súhlasil,
 - 4.2.3. vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel,
- 4.3. Tovar alebo vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak:
 - 4.3.1. je vhodná na všetky účely, na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
 - 4.3.2. zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré zhotoviteľ sprístupnil klientovi pred uzavretím zmluvy,
 - 4.3.3. je dodaná s príslušenstvom, obalom a návodmi, ktoré môže klient dôvodne očakávať, a
 - 4.3.4. je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť, aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže klient dôvodne očakávať vzhľadom na povahu vecí a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie zhotoviteľa alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii vecí alebo na jej označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ vecí, dovozca vecí na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na vec umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie.

5. Zodpovednosť zhotoviteľa za vady k tovaru a vecí zhotovených na zákazku

- 5.1. Tento článok upravuje zodpovednosť za vady tovaru a vecí zhotovených na zákazku, ktoré boli predmetom dohodnutého plnenia. Nároky z Vád služieb sú upravené osobitne.
- 5.2. Vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa článku 4 VOP alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
- 5.3. Zhotoviteľ zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania vecí. Pokiaľ sa vada vecí prejaví v tejto lehote, predpokladá sa jej prítomnosť v čase jej dodania, čo ale neplatí v prípade potravín, občerstvenia a iných obdobných vecí, z ktorých povahy vyplýva, že podliehajú rýchlej skaze alebo zhoršeniu kvality sa alebo ktorých povaha je nezlučiteľná s týmto predpokladom.
- 5.4. Ak zhotoviteľ zodpovedá za vadu vecí, klient má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo od zmluvy odstúpiť.

- 5.5. Klient môže odprieť zaplatiť cenu alebo jej časť, kým si zhotoviteľ nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže klient je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením ceny alebo jej časti. Klient zaplatí cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností zhotoviteľom.
- 5.6. Klient môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva na náhradu škody, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa bodu 5.3. VOP.

Vytknutie vady

- 5.7. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni zhotoviteľ alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania zhotoviteľa alebo na inej adrese, o ktorej zhotoviteľ oboznámil klienta. Adresa sídla zhotoviteľa je uvedená v úvode VOP, klient môže zaslať vytknutie vád a uplatnenie nárokov aj na e-mailovú adresu uvedenú v úvode VOP.
- 5.8. Ak klient vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú zhotoviteľ odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia.
- 5.9. Zhotoviteľ poskytne klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady. Zhotoviteľ v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý zhotoviteľ nemôže ovplyvniť.
- 5.10. Ak zhotoviteľ odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi. Ak klient znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť zhotoviteľa za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a zhotoviteľ nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa nevzťahuje lehota podľa bodu 5.6. VOP. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom si musí spotrebiteľ uplatniť do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

Odstránenie vady

- 5.11. Klient má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Klient si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil zhotoviteľovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil klientovi značné ťažkosti.
- 5.12. Zhotoviteľ môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
- 5.13. Zhotoviteľ opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (najkratší čas, ktorý zhotoviteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vád) po tom, čo klient vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí klientovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý klientvec požadoval.
- 5.14. Na účely opravy alebo výmeny klient odovzdá alebo sprístupní vec zhotoviteľovi. Náklady prevzatia veci znáša zhotoviteľ.

- 5.15. Zhotoviteľ dodá opravenú vec alebo náhradnú vec klientovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu klient dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak klient neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže zhotoviteľ vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, zhotoviteľ klienta o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Zhotoviteľ bezodkladne po predaji vyplatí klientovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak klienti uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej zhotoviteľom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Zhotoviteľ môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré zhotoviteľ účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by zhotoviteľ musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
- 5.16. Zhotoviteľ pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Strany sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí klient na náklady a nebezpečenstvo zhotoviteľa.
- 5.17. Pri odstránení vady výmenou veci nemá zhotoviteľ právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
- 5.18. Zhotoviteľ zodpovedá za vady náhradnej veci podľa bodu 5.3. VOP.
- Primeraná zľava z ceny**
- 5.19. Klient má právo na primeranú zľavu z ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
- 5.19.1. Zhotoviteľ vec neopravil ani nevymenil,
 - 5.19.2. Zhotoviteľ vec neopravil ani nevymenil v súlade s 5.14. a 5.16. VOP
 - 5.19.3. Zhotoviteľ odmietol odstrániť vadu podľa 5.12. VOP,
 - 5.19.4. vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - 5.19.5. vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
 - 5.19.6. Zhotoviteľ vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre klienta.
- 5.20. Pri posudzovaní práva klienta na zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy podľa 5.19.4. a 5.19.5. VOP sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od klienta objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť zhotoviteľa odstrániť vadu.
- 5.21. Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
- 5.22. Klient nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa klient spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie zhotoviteľ.
- 5.23. Ak sa zmluva týka dodania viacerých vecí, klient môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

- 5.24. Klient po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec zhotoviteľovi na náklady zhotoviteľa. Zhotoviteľ zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak zhotoviteľ vec v primeranej lehote neodstráni, môže klient zabezpečiť odstránenie a doručenie veci zhotoviteľovi na náklady a nebezpečenstvo zhotoviteľa.
- 5.25. Zhotoviteľ po odstúpení od zmluvy vráti klientovi cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci zhotoviteľovi alebo po preukázaní, že klient zaslal vec zhotoviteľovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 5.26. Zhotoviteľ vráti cenu klientovi alebo mu vyplatí zľavu z ceny rovnakým spôsobom, aký použil klient pri zaplatení ceny, ak klient výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša zhotoviteľ.

6. Vlastnosti dodávaných služieb

- 6.1. Pokiaľ je predmetom dohodnutého plnenia medzi spotrebiteľom a zhotoviteľ dodanie služby platí, že zhotoviteľ službu dodá bezpečným spôsobom a s odbornou starostlivosťou.
- 6.2. Službou je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa.

7. Zodpovednosť zhotoviteľa za vady služieb

- 7.1. Tento článok upravuje zodpovednosť za vady služieb, ktoré boli predmetom dohodnutého plnenia. Nároky z väd tovaru a vecí zhotovených na zákazku sú upravené osobitne.
- 7.2. Zhotoviteľ zodpovedá za to, že služba v čase plnenia má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali, a že nemá právne vady.
- 7.3. Ak sa vada prejaví do uplynutia šiestich mesiacov od plnenia, považuje sa za vadu, ktorá existovala už v čase plnenia, to neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou služby. Pri týchto vadách má klient tieto nároky:
 - 7.3.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže klient požadovať jej bezplatné odstránenie. Zhotoviteľ vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý zhotoviteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.
 - 7.3.2. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa služby mohla riadne využiť, klient má právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má klient pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po náprave alebo pre väčší počet väd nemôže služby využiť.
 - 7.3.3. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, má klient právo na primeranú zľavu z ceny.
 - 7.3.4. Klient má právo odstúpiť od zmluvy aj vtedy, ak ho zhotoviteľ výslovne ubezpečil, že služba má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené klientom, alebo že služby nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.

- 7.4. Zhotoviteľ je povinný poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom,
- 7.5. Zhotoviteľ je povinný písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby, ak zhotoviteľ odmietne zodpovednosť za vady služby.
- 7.6. Nároky z Vás si môže klient uplatniť v prevádzke zhotoviteľa alebo zaslaním uplatnenia nárokov z vád poštou na adresu sídla zhotoviteľa alebo e-mailom na e-mailovú adresu uvedenú v úvode VOP.

8. Alternatívne riešenie sporov

- 8.1. V zmysle ustanovenia § 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „**zákon o ARS**“) má spotrebiteľ právo obrátiť sa na zhotoviteľa so žiadosťou o nápravu (prostredníctvom e-mailovej adresy info@agapas.sk a to v prípade ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým zhotoviteľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že zhotoviteľ porušil jeho práva. Ak zhotoviteľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona o ARS.
- 8.2. Subjektmi ARS sa rozumejú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona o ARS.
- 8.3. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v listinnej podobe, elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor tvorí prílohu týchto VOP, a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov a zároveň aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná on-line na ec.europa.eu/consumers/odr. Zákonné náležitosti návrhu sú uvedené v ustanovení § 12 zákona o ARS.
- 8.4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a zhotoviteľom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou uzatvorenou na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,- EUR.
- 8.5. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, maximálne však do výšky 5,- EUR s DPH.

9. Odstúpenie od zmluvy Zhotoviteľom

- 9.1. Klient je oprávnený odstúpiť od zmluvy v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 9.2. Zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu vypredania zásob, z technických alebo personálnych príčin, z nemožnosti dopravy alebo problémov na strane prepravcu,

alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný poskytnúť služby klientovi v dohodnutej lehote, alebo v cene, ktorá je uvedená v cenovej ponuke alebo v ponuke zhotoviteľa. Zhotoviteľ je taktiež oprávnený odstúpiť od zmluvy ak predmetom objednávky je aj zabezpečenie priestorov na event, avšak dohodnuté priestory nie sú v čase plánovaného eventu k dispozícii a/alebo nedošlo k dohode s ich vlastníkom/prevádzkovateľom. Zhotoviteľ je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať klienta a vrátiť mu už zaplatenú cenu za tovar lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy, a to prevodom na účet určený klientom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak (napr. poštovou poukážkou).

10. Odstúpenie od zmluvy klientom

- 10.1. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa do 14 dní odo
 - 10.1.1. dňa prevzatia tovaru
 - 10.1.2. uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby.
- 10.2. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa, ktorých predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 10.3. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
 - 10.3.1. tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - 10.3.2. dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
 - 10.3.3. tovar dodáva opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.
- 10.4. Spotrebiteľ ale nemôže uplatniť právo podľa bodu 10.1 VOP vo vzťahu k zmluvám, ktorých predmetom je
 - 10.4.1. poskytnutie služby, ak (i) došlo k úplnému poskytnutiu služby a (ii) poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu,
 - 10.4.2. dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru,
 - 10.4.3. dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
 - 10.4.4. dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený,
 - 10.4.5. dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

- 10.4.6. dodanie alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktorý zhotoviteľ nemôže ovplyvniť,
 - 10.4.7. dodanie zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený,
 - 10.4.8. dodanie periodickej tlače okrem jej dodávania na základe zmluvy o predplatnom,
 - 10.4.9. poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času, ak podľa zmluvy má zhotoviteľ poskytnúť tieto služby v presne dohodnutom čase alebo v presne dohodnutej lehote,
 - 10.4.10. dodanie digitálneho obsahu, ktorý zhotoviteľ dodáva inak ako na hmotnom nosiči, ak (i) dodávanie digitálneho obsahu začalo a (ii) spotrebiteľ udelil výslovný súhlas so začatím dodávania digitálneho obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy začatím dodávania digitálneho obsahu, a zhotoviteľ poskytol spotrebiteľovi potvrdenie zákona ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu.
- 10.5. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa, ktoré vyjadruje vôľu spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy.
 - 10.6. Odstúpenie od zmluvy môže spotrebiteľ zaslať na adresu sídla zhotoviteľa alebo na e-mailovú adresu zhotoviteľa uvedenú v úvode týchto VOP.
 - 10.7. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy zhotoviteľovi.
 - 10.8. Pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať odoslanie oznámenia o odstúpení od zmluvy na adresu, ktorú zhotoviteľ oznámil spotrebiteľovi, alebo na inú adresu, ktorú zhotoviteľ oznámil spotrebiteľovi po uzavretí zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania zhotoviteľovi na adresu podľa prvej vety, ak poštovou zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať zhotoviteľovi z dôvodov podľa osobitného predpisu
 - 10.9. Zhotoviteľ je povinný bezodkladne po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o jeho doručení na trvanlivom médiu, ak spotrebiteľ odstúpil od zmluvy použitím osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, ktoré sú dostupné v online rozhraní zhotoviteľa.
 - 10.10. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak zhotoviteľ na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa dodal alebo poskytol viacero produktov.

- 10.11.Účinky odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa sa vzťahujú aj na každú doplnkovú zmluvu k zmluve, od ktorej spotrebiteľ odstúpil; to neplatí, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy.
- 10.12.Spotrebiteľ je povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar zhotoviteľovi. Lehota sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar najneskôr v posledný deň lehoty.
- 10.13.Spotrebiteľ je oprávnený odoprieť vrátenie tovaru, ktorý nadobudol na základe zmluvy uzavretej pri nevyžiadanej návšteve, na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou, kým zhotoviteľ spotrebiteľovi vráti zaplatenú cenu.
- 10.14.Zhotoviteľ je povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov.
- 10.15.Zhotoviteľ je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby podľa bodu 10.14. VOP v rozsahu zodpovedajúcom odstúpeniu od zmluvy, ak spotrebiteľ neodstúpil od celej zmluvy uzavretej na diaľku alebo od celej zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa. Zhotoviteľ nemôže účtovať spotrebiteľovi dodatočné náklady za dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky.
- 10.16.Zhotoviteľ nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný zhotoviteľom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný zhotoviteľom.
- 10.17.Spotrebiteľ je povinný uhradiť zhotoviteľovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ podľa odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa, ktorých predmetom je poskytnutie služby a pred začatím poskytovania plnenia udelil výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pre uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia, ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená.
- 10.18.Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
- 10.19.Pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov zhotoviteľa znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie tovaru

11. Doručovanie

- 11.1. Písomnosti týkajúce sa záväzkov medzi zmluvnými stranami sa účastníci zaväzujú doručovať osobne, poštou vo forme doporučenej listovej zásielky. Písomnosti je možné

doručovať e-mailom, len ak to tieto VOP pripúšťajú. V prípade doručovania poštou sa zásielka považuje za doručenú aj keď bola vrátená, a to bez ohľadu na dôvod nemožnosti doručenia zásielky (adresát neznámy, v mieste sídla sa nezdržuje, odmietol prevziať, v odbernej lehote neprevzatá a pod.). Uvedené zakladá fikciu doručenia. V prípade doručovania písomností e-mailom sa zásielka považuje za doručenú uplynutím troch (3) dní odo dňa odoslania, a to aj v prípade ak si ju adresát neprečíta. Uvedené zakladá fikciu doručenia.

- 11.2. Zhotoviteľ doručuje písomnosti na adresu (e-mail) uvedenú klientom v objednávkovom formulári, pričom nezodpovedá za chybné vyplnenie adresy (e-mailu) klientom.

12. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je všeobecným orgánom trhového dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa na vnútornom trhu Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor.
- 12.2. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo na zmenu VOP.
- 12.3. Povinnosť písomného oznámenia zmien VOP je splnená ich umiestnením na internetovej stránke Prevádzkovateľa internetového obchodu. Vzťahy medzi klientom a zhotoviteľom sa riadia tými VOP, ktoré boli zverejnené v čase vykonania objednávky klientom, resp. tými s ktorými pred objednávkou klient vyjadril svoj súhlas.
- 12.4. Pokiaľ dôjde k jednostrannej zmene VOP, ktorá by mala vplyv na práva a povinnosti medzi zhotoviteľom a klientom, bude táto zmena písomne oznámená klientovi a bude mu umožnené od zmluvy odstúpiť v lehote 30 dní. Zhotoviteľ vykoná zmenu VOP s dopadom na existujúce vzťahy len ak k tomu budú dané dôvody hodné osobitného zreteľa.
- 12.5. V prípade, že dochádza k spracúvaniu osobných údajov klienta, riadia sa podmienky ich pracovania Podmienkami ochrany súkromia zverejnenými na internetovej stránke zhotoviteľa.
- 12.6. Na vzťahy medzi klientom a zhotoviteľom neupravené týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Tieto obchodné podmienky sú platné a účinné od

.....
(meno a podpis Klienta)