

---

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PAPA GRILL s.r.o.

---

Tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti PAPA GRILL s.r.o. so sídlom: Priemyselná 5863, 901 01 Malacky, IČO: 45 689 679, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 102129/B (ďalej aj ako "VOP") upravujú základné podmienky realizácie jednotlivých obchodov uskutočnených medzi podnikateľom – spoločnosťou PAPA GRILL 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 („spotrebiteľ“), a zákazníkom, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej činnosti („podnikateľ“) (podnikateľ a spotrebiteľ ďalej spolu aj ako „klient“).

- a. **Pod obchodom sa** v týchto VOP rozumie: Podnikateľ sa zaväzuje poskytnúť služby spočívajúce v zabezpečení cateringu podľa objednávky klienta splňajúci podmienky uvedené v týchto VOP a klient sa zaväzuje tieto služby prevziať a v lehote splatnosti uhradiť cenu.
- b. **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. Pokiaľ je v rámci jednotlivých ustanovení VOP uvedené označenie spotrebiteľ, vzťahujú sa tieto ustanovenia na úpravu výlučne tých právnych vzťahov, ktoré vznikajú medzi zhotoviteľom a klientom, ktorý je spotrebiteľom.
- c. **Cateringom** – sa rozumie služba gastronomického charakteru, ktorá primárne zahŕňa zabezpečenie jedla a pitia („občerstvenia“), obsluhy, výzdoby vrátane sprievodného programu a kompletnej prípravy akcií typu : konferencie, obchodné rokovania, školenia, rauty, svadby, oslavy, gala večery a iné, v zmysle požiadaviek klienta. V zmysle požiadaviek klienta zhotoviteľ zabezpečuje v rámci poskytnutia služieb cateringu aj prenájom priestorov v zmysle osobitnej dohody. Služby cateringu zhotoviteľ poskytuje v ľubovoľnom čase a na ľubovoľnom mieste (ďalej aj ako „poskytnutie služby“ alebo „zabezpečenie cateringu“).
- d. Týmito VOP sa primerane riadia vzťahy zhotoviteľa s osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy podľa týchto VOP koná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Pokiaľ je v rámci jednotlivých ustanovení VOP uvedené označenie podnikateľ, vzťahujú sa tieto ustanovenia na úpravu výlučne tých právnych vzťahov, ktoré vznikajú medzi zhotoviteľom a klientom, ktorý je podnikateľom. V prípade právnych vzťahov neupravených v týchto VOP sa použijú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.
- e. V prípade ak je v rámci jednotlivých ustanovení týchto VOP uvedený len klient bez špecifikácie, či ide o podnikateľa alebo spotrebiteľa, vzťahujú sa tieto ustanovenia na všetkých klientov bez ohľadu na to, či konajú v rámci svojej podnikateľskej alebo inej obchodnej činnosti alebo nie.
- f. Dodaním tovaru sa na účely týchto VOP rozumie poskytnutie služieb alebo zabezpečenie cateringu.

## 2. Proces objednania služieb

- a. 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 prenájme priestoru – EVENT HALL nachádzajúcom sa na ulici Priemyselná 5863, 901 01 Malacky v Hale Basso, 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.
- b. Od momentu písomného alebo ústneho dohovoru zhotoviteľa s klientom, platí, že termín a miesto poskytnutia cateringu je nezáväzne rezervované.
- c. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služieb v prípade, ak je lehota zostávajúca do poskytnutia služieb a určená klientom pri objednávke kratšia ako jeden mesiac.
- d. 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 nevyjadrí v priebehu 5 pracovných dní k doručenej cenovej ponuke zhotoviteľa, zhotoviteľ má za to, že klient cenovú ponuku neakceptuje a nezáväznú rezerváciu ruší, a teda je oprávnený poskytnúť prenájom priestoru EVENT HALL a termín na zabezpečenie cateringu inému záujemcovi. 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.
- e. Zmluva je uzavretá akceptáciou návrhu cenovej ponuky (predmetom návrhu na uzavretie zmluvy je poskytnutie služieb spočívajúcich v zabezpečení cateringu zahŕňajúce prípadný prenájom priestorov alebo inventáru v zmysle vypracovanej cenovej ponuky) – klientom a úplným uhradením zálohy:
  - vo výške 100 % z celkovej ceny v zmysle cenovej ponuky v prípade, ak ide o catering a prenájom priestorov EVENT HALL alebo,
  - Vo výške 100 % z celkovej ceny v zmysle cenovej ponuky v prípade, ak ide o poskytnutie služieb mimo priestorov EVENT HALL.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.
- f. V prípade, ak je súčasťou zabezpečenia cateringu aj prenájom priestoru EVENT HALL, nemá pri odstúpení od zmluvy klient nárok na vrátenie 50% uhradenej zálohy. Zálohu sa nevracia ani v prípade preloženia rezervovaného termínu na iný dátum.
- g. V prípade, ak súčasťou zabezpečenia cateringu nie je prenájom priestoru EVENT HALL je klient oprávnený odstúpiť od zmluvy v lehote 2 mesiace 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.

- h. 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.
- i. Pri rezervovaní priestoru EVENT HALL platí, že doba prenájmu priestoru trvá do 4:00 hod. nasledujúceho dňa. Za každý aj začatú hodinu je Klient povinný uhradiť sumu uvedenú v cenovej ponuke.
- j. 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).
- k. 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.
- l. Pri prenájme priestoru EVENT HALL je Klient oprávnený priniesť vlastný alkohol, pričom mu však bude vyúčtovaný servisný poplatok vo výške podľa cenovej ponuky na jednu dospelú osobu.
- m. Pri prenájme priestoru EVENT HALL je Klient oprávnený priniesť vlastné víno, pričom mu však bude vyúčtované „korkovné“ vo výške podľa cenovej ponuky na jednu dospelú osobu.
- n. Pri prenájme priestoru EVENT HALL je Klient oprávnený priniesť vlastné drobné koláče, pričom mu však bude vyúčtovaný poplatok vo výške podľa cenovej ponuky na jednu osobu.
- o. Okrem bodov l), m), a n) tohto článku, nie je Klient oprávnený priniesť do priestorov EVENT HALL žiadne iné nápoje ani jedlá. Klient nie je oprávnený využívať cateringové služby iného zhotoviteľa.
- p. Klient, ktorý je spotrebiteľom 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 kúpnej zmluvy sprístupnené.
- q. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy v prípade, ak by nemal k dispozícii inventár požadovaný Klientom. Klient bude o takomto stave informovaný elektronicky formou e-mailu.

#### **4. Povinnosti podnikateľa**

- a. Podnikateľ je vo vzťahu ku klientovi, ktorý je spotrebiteľom povinný:
  - i. dodať tovar v správnej hmotnosti, miere, množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov
  - ii. dodať tovar v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže podnikateľ predat' tovar v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľ upozorní na všetky rozdiely
  - iii. dodať tovar za dohodnutú cenu
  - iv. správne účtovať cenu za dodaný tovar
  - v. zabezpečiť hygienické podmienky pri dodaní tovaru

- vi. dodržiavať pri dodaní tovaru podmienky skladovania tovaru určené výrobcom alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby nedošlo k jeho znehodnoteniu
  - vii. predviesť spotrebiteľovi tovar, ak to povaha tovaru umožňuje,
  - viii. zabezpečiť dodanie tovaru spôsobom, ktorý umožňuje jeho riadne a bezpečné použitie
  - ix. bez zbytočného odkladu informovať spotrebiteľa o skutočnostiach nasvedčujúcich tomu, že dodal spotrebiteľovi tovar, ktorý je nebezpečný
- b. Podnikateľ nesmie:
- i. žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný tovar, ktoré si spotrebiteľ neobjednal
  - ii. spotrebiteľovi účtovať poplatky za použitie platobného prostriedku (napr. platobná karta, internet banking). To neplatí, ak ide o poplatok účtovaný poskytovateľom platobných služieb za poskytnutú platobnú službu
  - iii. spotrebiteľovi účtovať poplatky za využitie iného spôsobu platby, ako je platobný prostriedok vo výške prevyšujúcej skutočné náklady, ktoré vznikli podnikateľovi v súvislosti s používaním tohto spôsobu platby
  - iv. uvádzať svoje telefónne číslo, ktoré je číslom služby so zvýšenou tarifou, na ktorom ho môže kontaktovať spotrebiteľ v súvislosti s uzavretou zmluvou
  - v. zabezpečovať uspokojenie pohľadávky alebo splnenie záväzku zmenkou alebo šekom alebo dohodou o zrážkach zo mzdy a z iných príjmov v prospech podnikateľa alebo inej osoby, ibaže táto dohoda bola uzavretá vo forme osobitnej listiny, spotrebiteľ bol poučený o dôsledkoch jej uzavretia a mal možnosť ju odmietnuť.
  - vi. spotrebiteľovi vybrať ani inak určiť osobu, ktorá má v súvislosti s uzavretím spotrebiteľskej zmluvy, plnením spotrebiteľskej zmluvy alebo zabezpečením záväzku zo spotrebiteľskej zmluvy konať v mene alebo v záujme spotrebiteľa
  - vii. dodávať nebezpečný tovar, to neplatí pre tovar, ktorý sa má pred použitím opraviť alebo obnoviť, ak o tom dodávateľ preukázateľne informoval spotrebiteľa. Podnikateľ sa zbaví zodpovednosti za porušenie povinnosti dodať bezpečný tovar, ak preukáže, že nemohol v čase predaja alebo ponuky vedieť o skutočnosti, že tovar nie je bezpečný
  - viii. požadovať od spotrebiteľa úhradu nákladov vymáhania pohľadávky vo výške prevyšujúcej skutočné náklady, ktoré vznikli dodávateľovi, ktorý vymáha pohľadávku vyplývajúcu zo zmluvy
  - ix. spotrebiteľa v súvislosti s uplatňovaním alebo vymáhaním pohľadávok osobne navštevovať v jeho domácnosti alebo na pracovisku. Na tento účel je rovnako zakázané akýmkoľvek spôsobom kontaktovať alebo obťažovať spotrebiteľa počas sviatkov, dní pracovného pokoja alebo počas pracovných dní v čase po osemnástej hodine.
  - x. odmietnuť dodať spotrebiteľovi tovar, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj. Nesmie viazať dodanie tovaru (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak podnikateľ dodáva tovar aj samostatne alebo viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného dodania tovaru.

## **5. Práva spotrebiteľa**

- a. Spotrebiteľ má právo:
  - i. na tovar a v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody,
  - ii. na ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov
  - iii. na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení jeho zákonom priznaných práv
  - iv. na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách
  - v. na ochranu svojho práva na súde z dôvodu porušenia práv a povinností ustanovených zákonom. Spotrebiteľ, ktorý na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej zákonom, má právo na primerané finančné zadost'učinenie od podnikateľa, ak za porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej zákonom podnikateľ zodpovedá
  - vi. vrátiť podnikateľovi tovar, ktorý je nebezpečný. Ak spotrebiteľ uplatní toto právo podnikateľ je povinný vziať späť takýto tovar a najneskôr v lehote do troch pracovných dní od prevzatia tovaru vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu tovaru vrátane účelne vynaložených nákladov, ktoré je spotrebiteľ povinný preukázať.

## 6. Ochrana osobných údajov

- a. V súvislosti so zavedením novej legislatívy v oblasti ochrany osobných údajov - Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a implementáciou opatrení na zabezpečenie súladu spoločnosti PAPA GRILL s.r.o. s GDPR ako aj so súvisiacimi príslušnými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov (napr. zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vyhlášky Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky), si spoločnosť PAPA GRILL s.r.o. plní svoju všeobecnú informačnú povinnosť ohľadne ochrany osobných údajov, ktorú špecifikujeme v osobitnom súhlase dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov a v ďalších odsekoch týchto VOP.
- b. V prípade, ak je odberateľom fyzická osoba, potvrdzuje týmto, že má viac ako 16 rokov.
- c. **Identifikačné údaje prevádzkovateľa a zodpovednej osoby:** Prevádzkovateľom osobných údajov je spoločnosť PAPA GRILL s.r.o. so sídlom: Brnenská 2849/4, 901 01 Malacky, IČO: 45 689 679, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 102129/B (ďalej len „spoločnosť PAPA GRILL s.r.o.“), ktorá spracúva osobné údaje za podmienok uvedených v osobitnom súhlase so spracovaním osobných údajov. Spoločnosť PAPA GRILL s.r.o. môže kontaktovať zákazník na: e-mailovú adresu info@papagrill.sk, telefónne číslo 0910 333 511.
- d. Práva dotknutej osoby:
  - a) Dotknutá osoba má právo podať návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, ak sa domnieva, že je priamo dotknutá na svojich právach ustanovených Nariadením GDPR alebo príslušnými právnymi predpismi.
  - b) Dotknutá osoba má voči prevádzkovateľovi právo (i) požadovať prístup k osobným údajom, (ii) na opravu osobných údajov, (iii) na vymazanie osobných údajov, (iv) na obmedzenie spracúvania osobných údajov, (v) právo na prenosnosť osobných údajov a (vi) právo namietať proti spracúvaniu

osobných údajov. Tieto práva si dotknutá osoba môže uplatniť kontaktovaním spoločnosti PAPA GRILL s.r.o.:

- i. písomne zaslaním listu na adresu sídla spoločnosti s uvedením mena a priezviska
- ii. zodpovednej osoby pod názvom spoločnosti
- iii. elektronicky zaslaním e-mailu na vyššie uvedenú e-mailovú adresu alebo
- iv. telefonicky na vyššie uvedenom čísle.
- v. Príslušné právne predpisy

Príslušným právnym predpisom je najmä Nariadenie GDPR, aplikovateľný zákon o ochrane osobných údajov v účinnom znení a ostatné aplikovateľné všeobecne záväzné právne predpisy.

## **7. Dodacie podmienky**

- a. Zhotoviteľ zabezpečí catering v mieste a čase určenom klientom. V prípade, ak si klient objedná výlučne zabezpečenie občerstvenia a pitia, bez poskytnutia obsluhy a prípravy samotnej akcie, je služba poskytnutá už odovzdaním objednaného občerstvenia v mieste prevádzky zhotoviteľa na adrese Priemyselná 5863, 901 01 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.
- b. 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.
- c. 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.).
- d. Zhotoviteľ nezodpovedá za oneskorené poskytnutie služby, okrem iného aj vtedy, ak jej oneskorenie je zavinené prepravcom alebo tret'ou osobou, alebo udaním nesprávnej adresy alebo iných údajov klientom.
- e. Zhotoviteľ je povinný vyniesť objednaný tovar po prvé dvere. 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. Orientálny výpočet dopravy a poplatkov za vynášku bude súčasťou cenovej ponuky zhotoviteľa.

## **8. Kúpna cena a platobné podmienky**

- a. 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.

- b. Klient vykoná platbu v hotovosti alebo prevodom na bankový účet podnikateľa
- c. V prípade, ak klient zaplatil zálohu v zmysle týchto VOP, takto uhradená záloha sa započítava na kúpnu cenu.

## **10. Zodpovednosť za vady zhotoviteľa v prípade ak klientom je spotrebiteľ**

- a. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Zhotoviteľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- b. Klient, ktorý je spotrebiteľom má nasledujúce nároky zo zodpovednosti za vady:
  - i. klient má právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená (ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť). Zhotoviteľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým zhotoviteľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Zhotoviteľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.
  - ii. ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má klient právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak zhotoviteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má klient právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
  - iii. ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý tovar má vadu, za ktorú podnikateľ zodpovedá, má klient namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
- c. Zhotoviteľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- d. Klient, ktorý je spotrebiteľom má nárok na voľbu medzi nárokmi uvedenými v predchádzajúcich odsekoch.
- e. Reklamácie musia byť uplatňované písomnou formou e-mailom na adresu [www.royalcatering.sk](http://www.royalcatering.sk)
- f. Klient má právo podať sťažnosť alebo iný podnet na adresu Zhotoviteľa. Sťažnosť alebo iný podnet je možné uplatňovať písomnou formou na adrese sídla Zhotoviteľa alebo e-mailom na adrese: [www.royalcatering.sk](http://www.royalcatering.sk)
- g. Na základe rozhodnutia klienta, ktorý je spotrebiteľom, ktoré z práv uvedených v písm. b, spotrebiteľ uplatňuje, je 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 diela, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil klient tým, že ani na výzvu

nepredložil zhotoviteľovi, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na jej vybavenie, alebo pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadal klient. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie, ak nedošlo k jej predĺženiu podľa predchádzajúcej vety má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

- h. Zhotoviteľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, zhotoviteľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- i. Zhotoviteľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- j. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže zhotoviteľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Zhotoviteľ je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť zhotoviteľa uvedená v predchádzajúcom písmene.
- k. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a zhotoviteľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša zhotoviteľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť zhotoviteľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Zhotoviteľ je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- l. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody.
- m. Spotrebiteľ je povinný prezrieť tovar alebo zariadenie jeho prehliadku podľa možnosti čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare, pričom sa prihliadne na povahu tovaru. Spotrebiteľ je povinný pri prevzatí zásielku s tovarom prezrieť a pri zrejmých poškodeniach povrchu tovaru, prípadne zjavného vnútorného poškodenia alebo straty obsahu alebo časti obsahu, toto poškodenie alebo stratu reklamovať prepravcovi alebo dodávateľovi a za jeho prítomnosti tovar skontrolovať. O rozsahu poškodenia alebo čiastočnej strate obsahu tovaru musí byť ihneď spísaný zápis o škode. Zástupca prepravcu je povinný takýto zápis spísať. Ďalšia manipulácia s poškodeným tovarom musí byť vykonaná v súlade s pokynmi podnikateľa.

## **12. Alternatívne riešenie sporov**

- a. 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 [www.royalcatering.sk](http://www.royalcatering.sk) a to 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.
- b. Subjektmi ARS sa rozumejú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona o ARS.
- c. 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 Všeobecných obchodných podmienok, 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 [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). Zákonné náležitosti návrhu sú uvedené v ustanovení § 12 zákona o ARS.
- d. 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.
- e. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, maximálne však do výšky 5,- EUR s DPH.

## **13. Odstúpenie od zmluvy**

- a. Klient spĺňajúci definíciu spotrebiteľa je oprávnený odstúpiť od zmluvy v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
- b. V prípade ak je klientom podnikateľ použijú sa na úpravu vzťahov neupravených týmito VOP medzi zhotoviteľom a klientom príslušné ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka o odstúpení od zmluvy.
- c. 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 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).

### **15. Doručovanie**

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

### **16. Záverečné ustanovenia**

- a. 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.
- b. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo na zmenu VOP.
- c. 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.
- d. Na vzťahy medzi klientom, ktorý je spotrebiteľom 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. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

**Tieto obchodné podmienky sú platné a účinné od .....**

.....  
**(meno a podpis Klienta)**