



# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE

Prevádzkovateľ:	<b>Severoslovenská stavebná, s.r.o.</b>
Sídlo:	Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika
IČO:	36 425 397
DIČ:	2021906018
IČ DPH:	SK 2021906018
Zápis:	Obchodný register OS Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 15684/L

## KONTAKTNÉ ÚDAJE

KONTAKT E-mail:	<a href="mailto:brona@karavanza.sk">brona@karavanza.sk</a>
KONTAKT tel.:	+421 903 400 853
Adresa na doručovanie:	Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika
WEB:	<a href="https://www.karavanza.sk/">https://www.karavanza.sk/</a>

### Adresa, na ktorej môže zákazník uplatniť reklamáciu alebo odstúpenie od zmluvy:

Adresa na doručovanie:	Severoslovenská stavebná, s.r.o., Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika
KONTAKT E-mail:	<a href="mailto:brona@karavanza.sk">brona@karavanza.sk</a>

(ďalej len ako „Poskytovateľ“ alebo „My“)

## ČLÁNOK I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len ako „VOP“) upravujú práva a povinnosti nás ako Poskytovateľa služby a Vás ako zákazníka (ďalej len ako „Zákazník“ alebo „Vy“), ktoré vyplývajú zo zmluvného vzťahu na základe Zmluvy o nájme dopravného prostriedku s Vami na diaľku (ďalej len ako „Zmluva“) prostredníctvom nášho elektronického obchodu na internetovej stránke <https://www.karavanza.sk/> (ďalej len ako „KARAVANZA“) a sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Na účely Zmluvy sa my považujeme za prenajímateľa a vy za nájomcu dopravného prostriedku.
  - 1.2. Zákazníkom môže byť každá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem prenajať si dopravný prostriedok, motorové vozidlo špecifikované na našej webovej stránke KARAVANZA na dočasné užívanie, a za tým účelom vyplnila a odoslala elektronickú rezerváciu (objednávku), čím vstúpila do zmluvného vzťahu s nami ako Poskytovateľom tejto služby.

- 1.3. Zmluvou uzatvorenou na diaľku sa rozumie zmluva medzi nami ako prenajímateľom a Vami ako nájomcom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom záväzného objednávkového formulára zverejnenom na našej internetovej stránke <https://www.karavanza.sk/>, t.j. prostriedkom diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Poskytovateľa a Zákazníka.
- 1.4. Uzatvorením Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje prenajať dopravný prostriedok, motorové vozidlo Zákazníkovi špecifikované na našej webovej stránke KARAVANZA na dočasné užívanie za podmienok určených týmito VOP a v Zmluve a Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za túto službu nájomné vo výške uvedenej v objednávke, s ktorým sa riadne oboznámi pred uzatvorením Zmluvy.
- 1.5. Poskytovateľ prevádzkuje všetky objednávky samostatne a nespolupracuje s inými subjektmi a/alebo spoločnosťami, ktoré by v mene Poskytovateľa vykonávali objednávky. Akákoľvek ponuka od konkurenčného subjektu a/alebo spoločnosti je považovaná za podvodné jednanie a zneužitie dobrého mena Poskytovateľa a jeho domény <https://www.karavanza.sk/>.
- 1.6. Všetky vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, ktoré nie sú upravené v Zmluve sa riadia týmito VOP, a vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve a ani vo VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Obchodný zákonník**“). Ak je Zákazník spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Občiansky zákonník**“), t.j. je fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, riadia sa vzťahy neupravené týmito VOP príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona 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 (ďalej len ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku**“), 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 (ďalej len ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“). Zákazník berie na vedomie, že VOP sa riadia platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Akékoľvek spory vzniknuté v súvislosti so Zmluvou, ktorej prílohou sú tieto VOP, budú riešené výlučne podľa platných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky.
- 1.7. VOP upravujú vzájomné práva a povinnosti Poskytovateľa a Zákazníka (ďalej spolu aj ako „**Zmluvné strany**“), ktoré vznikli v súvislosti alebo na základe Zmluvy v rozsahu, v akom sa od nich zmluvné strany neodchýlili. V Zmluve je možné odchýliť sa od týchto VOP len v prípade, ak to takto je obojstranne písomne dohodnuté, pričom za písomnú dohodu sa považuje aj odsúhlasenie zmeny prostredníctvom e-mailu, ktorý Zákazník zadá pri objednávke. Odchyľne dojednania uvedené v Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Zmluvné strany sa môžu ešte pred uzatvorením Zmluvy dohodnúť na zmene týchto VOP, čím je zaručená rovnosť Zmluvných strán.

## ČLÁNOK II. ČO JE TO ELEKTRONICKÁ OBJEDNÁVKA

- 2.1. Elektronickou objednávkou sa rozumie odoslaný elektronický formulár prostredníctvom našej internetovej stránky KARAVANZA, ktorý obsahuje informácie o Zákazníkovi, t.j.
  - a. identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska (ulica, súpisné a orientačné číslo, PSČ a mesto), dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu v prípade ak ide o Zákazníka ako fyzickú osobu (spotrebiteľa) alebo



- b. identifikačné údaje Zákazníka v rozsahu obchodné meno, IČO, adresa sídla resp. miesto podnikania (ulica, súpisné a orientačné číslo, PSČ a mesto) v prípade, ak ide o Zákazníka právnickú osobu alebo fyzickú osobu – podnikateľa a identifikačné údaje osoby oprávnenej viesť motorové vozidlo v rozsahu podľa písm. a.;
- c. kontaktné údaje v rozsahu telefónne číslo a e-mailová adresa;
- d. referenčné údaje Zmluvy
- e. (ďalej len ako „**Objednávka**“).

2.2. Takto vykonaná Objednávka sa považuje za záväznú a ak Zákazník je spotrebiteľom, v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku dochádza podľa článku III. týchto VOP k uzatvoreniu Zmluvy na diaľku.

### Článok III. OBJEDNÁVKA A REGISTRÁCIA

#### 3.1. OBJEDNÁVKA

Vašu Objednávku možno realizovať prostredníctvom internetovej stránky KARAVANZA nasledovne:

##### 3.1.1. KROK Č. 1: ZASLANIE ZÁVÄZNEJ OBJEDNÁVKY POSKYTOVATEĽOVI

- a. Cez našu internetovú stránku si môžete rezervovať ktorýkoľvek z vanov, ktorý je špecifikovaný na KARAVANZA kliknutím na dátumovú rezerváciu, vyplnením a zasláním objednávkového formulára.
- b. Pri vytváraní Objednávky ste povinný vyplniť údaje, ktoré od Vás systém vyžaduje (pričom sa má za to, že ak uvediete svoje obchodné meno a/alebo IČO, vystupujete a nakupujete ako podnikateľ, nie ako spotrebiteľ). Tieto údaje budú použité pre účely vytvorenia Objednávky a následné plnenie Zmluvy. Podmienkou platnosti elektronickej Objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov uvedených v Objednávke.
- c. Pred odoslaním Objednávky Poskytovateľovi má Zákazník možnosť skontrolovať a meniť informácie vyplnené v objednávkovom formulári, a tiež zistiť a opraviť chyby vzniknuté pri zadávaní informácií do Objednávky.
- d. Kliknutím na ikonu „OBJEDNAŤ S POVINNOSŤOU PLATBY“ odošlete Poskytovateľovi záväznú Objednávku čím potvrdzujete, že ste sa oboznámili s hlavnými vlastnosťami motorového vozidla, storno poplatkami, cenou za nájom motorového vozidla, Zmluvou a Vami zadané údaje v Objednávke sú považované za úplné a správne. Zákazník odoslaním Objednávky potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou Objednávky je povinnosť zaplatiť nájomné, vrátane storno poplatkov.

##### 3.1.2. KROK Č. 2: DORUČÍME VÁM „POTVRDENIE O PRIJATÍ OBJEDNÁVKY“

- a. Objednávka odoslaná Zákazníkom podľa týchto VOP sa považuje za záväzný návrh na uzatvorenie Zmluvy. Poskytovateľ je povinný vyhodnotiť obdržanú Objednávku a posúdiť, či ju prijíme.
- b. Po odoslaní objednávkového formulára bude táto Objednávka zaregistrovaná v našom informačnom systéme, o čom Vás budeme informovať e-mailovým „POTVRDENÍM O PRIJATÍ OBJEDNÁVKY“ (akceptácia Objednávky), inak platí, že k uzavretiu Zmluvy medzi nami ako Poskytovateľom a Vami nedošlo. V tomto e-maili sa bude nachádzať celkový sumár Vašej Objednávky, teda znenie Zmluvy s Vašimi osobnými údajmi (identifikačné údaje, dodacie údaje, kontaktné údaje). V tomto kroku máte možnosť si tieto údaje skontrolovať a v prípade, ak by ste chceli niečo zmeniť, príp. doplniť, kontaktujte nás prosím prostredníctvom e-mailu: [brona@karavanza.sk](mailto:brona@karavanza.sk).



- c. Doručením potvrdenia o prijatí Objednávky Zákazníkovi sa Zmluva považuje za záväzne uzavretú, pričom jej predmetom je dodanie služby uvedenej v Zmluve za uvedenú cenu, a to všetko za podmienok uvedených v týchto VOP a v Zmluve.

### 3.1.3. KROK Č. 3: DOHODNEME S VAMI ĎALŠÍ POSTUP REALIZÁCIE ZMLUVY

- a. Po zaslaní potvrdzujúceho e-mailu z našej strany pri záväzne zaslanej Objednávke prostredníctvom KARAVANZA, začíname pracovať na realizácii Vašej Objednávky. V prípade, ak ste pri objednávaní zvolili spôsob platby „prevodom na bankový účet“, zašleme Vám na Vašu e-mailovú adresu, ktorú ste zadali v Objednávke, platobné údaje na úhradu nájomného. Tieto údaje Vám však budú dostupné už pri odoslaní Objednávky. Pri platbe prevodom na bankový účet nezabudnite zadať číslo Vašej Objednávky do poľa variabilného symbolu. O prijatí platby Vás budeme informovať. Tovar v takomto prípade zasielame až po prijatí nájomného na náš bankový účet.
- b. E-mailom Vás následne budeme informovať o ďalšom postupe realizácie uzatvorenej Zmluvy.

### 3.1.4. DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE O ELEKTRONICKEJ OBJEDNÁVKE

- 3.1.4.1. Vyplnením a zaslaním objednávkového formulára nám dávate súhlas na zaslanie elektronických faktúr. Dávame Vám do pozornosti, že za účelom riadneho plnenia Zmluvy je potrebné nás neodkladne informovať o zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä o zmene e-mailovej adresy.
- 3.1.4.2. Zákazník je povinný skontrolovať obsah elektronickej objednávky uvedený v e-mailovom „POTVRDENÍ OBJEDNÁVKY“. V prípade zistenia nezrovnalostí týkajúcich sa obsahu elektronickej objednávky potvrdenej zo strany Poskytovateľa je Zákazník povinný ihneď o tom upovedomiť Poskytovateľa prostredníctvom e-mailovej správy.
- 3.1.4.3. Zaslaním elektronickej objednávky potvrdzujete, že ste si tieto VOP prečítali a v celom rozsahu s nimi súhlasíte. Vyhradzuje si právo na zmenu týchto VOP bez predchádzajúceho upozornenia. Ustanovenia týchto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou každej Zmluvy, ktorá na ne odkazuje, a to v znení ku dňu, kedy je Zmluva so Zákazníkom uzatvorená.

## ČLÁNOK IV. NÁJOMNÉ A PLATOBNÉ PODMIENKY

### 4.1. NÁJOMNÉ

- 4.1.1. Poskytovateľ je platcom DPH. Všetky ceny za nájom dopravného prostriedku a služieb uvádzané na našom internetovom obchode KARAVANZA sú uvádzané ako konečné vrátane zodpovedajúcej DPH vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky. S cenou dopravy sa Zákazník oboznámi ešte pred odoslaním záväznej Objednávky. Nájomné je upravené v Zmluve.
- 4.1.2. Všetky tieto ceny tovaru sú platné počas celej doby, kedy sú zobrazené v rozhraní KARAVANZA. Tým nie je dotknuté právo Poskytovateľa uzatvoriť Zmluvu so Zákazníkom s individuálne dohodnutými podmienkami.
- 4.1.3. Po úhrade Vašej Objednávky Vám zašleme faktúru - daňový doklad. Túto faktúru Vám pošleme na Váš e-mail, ktorý ste zadali pri vytvorení záväznej Objednávky.



- 4.1.4. Úhradou nájomného sa rozumie moment pripísania úhrady v celom jeho rozsahu na bankový účet Poskytovateľa, na ktorý mala byť úhrada nájomného poukázaná.

#### 4.2. PLATOBNÉ PODMIENKY

##### **Platba bezhotovostne prevodom na bankový účet Poskytovateľa**

Za služby sa uhrádza bezhotovostne, prevodom na bankový účet Poskytovateľa. Na Vašu e-mailovú adresu Vám bude doručený e-mail s informáciami potrebnými na prevod peňazí nájomného: číslo účtu, IBAN, presná čiastka nájomného a variabilný symbol, aby bolo možné identifikovať platbu. Závazok Zákazníka uhradiť nájomné je splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky nájomného na bankový účet Poskytovateľa. Lehota na uhradenie nájomného je 5 pracovných dní odo dňa zaslania e-mailu s informáciami o platobných podmienkach. Po pripísaní finančných prostriedkov nájomného v prospech bankového účtu Poskytovateľa bude Zákazník o tejto skutočnosti informovaný a takisto aj o odoslaní tovaru jeho Objednávky. Ak Poskytovateľ neobdrží od Zákazníka takúto platbu riadne a včas, je oprávnený od Zmluvy odstúpiť.

#### ČLÁNOK V. STORNO OBJEDNÁVKY

- 5.1. Ak si prajete zrušiť Vašu Objednávku, ktorá ešte nebola vybavená, čo najskôr nás prosím kontaktujte písomne alebo elektronicky na našu e-mailovú adresu [brona@karavanza.sk](mailto:brona@karavanza.sk) a uvedte číslo Vašej Objednávky v prípade, že nájomné Objednávky (príp. zálohovej faktúry) ešte nebolo uhradené.
- 5.2. Ak už bola Vaša Objednávka zaplatená a vy sa Objednávku rozhodnete zrušiť podľa predchádzajúceho bodu týchto VOP, Zákazník berie na vedomie, že je povinný uhradiť storno poplatok v nasledovnej výške a za nasledovných podmienok:
- A. zrušenie rezervácie 1 - 7 dní pred prevzatím vozidla je storno poplatok 50% z ceny nájomného**
  - B. zrušenie rezervácie 8 - 31 dní pre prevzatím vozidla je storno poplatok 30% z ceny nájomného**
  - C. zrušenie rezervácie 32 a viac dní pred prevzatím vozidla fixná cena storno poplatku je 100€**
- 5.3. Ako Poskytovateľ si vyhradujeme právo zrušiť Objednávku, alebo jej časť, ak nie je možné z technických príčin dodať službu v požadovanej lehote či za podmienok Objednávky. V prípade, že táto situácia nastane, budeme Vás bezodkladne kontaktovať za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že ste už cenu z Objednávky (príp. zálohovej faktúry) alebo jej časť zaplatili, a nedôjde k dohode o poskytnutí inej služby v rovnakej kvalite a cene, ani o inom náhradnom plnení, zaväzujeme sa Vám vrátiť do 14 dní na Váš bankový účet cenu zaplatenú za nájom alebo preddavok.

#### ČLÁNOK VI. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 6.1. Zákazník berie na vedomie, že v súlade s ustanovením § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku Zákazník **nemôže odstúpiť od zmluvy**, predmetom



ktorej je 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 a podľa ktorej sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote.

## ČLÁNOK VII. REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 7.1. PREVENCIA

- 7.1.1. Pri výbere motorového vozidla je potrebné, aby zvolený druh vozidla presne zodpovedala potrebám Zákazníka. Zákazník pred zakúpením služby vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob používanie motorového vozidla.
- 7.1.2. Počas celej doby používania služby je nutné, aby Zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania motorového vozidla. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť vozidla.

### 7.2. REKLAMAČNÉ A ZÁRUČNÉ PODMIENKY

- 7.2.1. Reklamačný poriadok upravuje postup Poskytovateľa a Zákazníka pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Poskytovateľa za vady služby objednanej na internetovej stránke KARAVANZA a práva a povinnosti Zákazníka a Poskytovateľa s tým súvisiace.
- 7.2.2. Reklamácie sa vybavujú v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 7.2.3. Zákazník je povinný si motorové vozidlo skontrolovať ihneď pri jeho prevzatí. Má nárok motorové vozidlo neprebrať vtedy, ak je na ňom alebo na jeho obale viditeľné mechanické poškodenie.
- 7.2.4. Zákazník je povinný Poskytovateľovi reklamovať vady služby bez zbytočného odkladu podľa podmienok uvedených v príslušných ustanoveniach Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka. Prípadné omeškanie s uplatnením vady služby pri pokračujúcom užívaní (chybného) motorového vozidla by mohlo zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie tovaru a mohlo by mať vplyv aj na výsledok reklamačného konania.
- 7.2.5. Každú reklamáciu spotrebiteľa vyrieši Poskytovateľ bezodkladne, najneskôr do 30 dní.
- 7.2.6. Zákazník nemá právo uplatniť reklamáciu na väd, o ktorých bol v čase uzatvárania Zmluvy informovaný, a na ktoré mu bola poskytnutá zľava z ceny služby.

### 7.3. POSTUP PRI REKLAMÁCI

- 7.3.1. V prípade uplatnenia reklamácie služby nás o tom informujte e-mailom na adrese [brona@karavanza.sk](mailto:brona@karavanza.sk) alebo písomne na adrese: Severoslovenská stavebná, s.r.o., Radoľa 339, Radoľa 023 36, Slovenská republika. V Reklamačnom formulári stručne uveďte dôvod reklamácie, Vašu identifikáciu (obchodné meno, meno



a priezvisko, adresu sídla resp. adresu trvalého pobytu, Vašu adresu na doručovanie, názov a číslo bankového účtu, v ktorej účet je vedený, ak budete žiadať vrátiť peniaze na účet).

- 7.3.2. Reklamovať je možné len službu zakúpenú u Poskytovateľa a úplne zaplatenú. Zákazník je povinný v Reklamačnom formulári čo najvýstižnejšie popísať vadu, pre ktorú službu reklamuje a to, akým spôsobom sa vada navonok prejavuje. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v Reklamačnom formulári.
- 7.3.3. Ak Reklamačný formulár nie je úplne vyplnený, Poskytovateľ vyzve telefonicky prípadne e- mailom Zákazníka na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priloženie chýbajúcich potrebných dokladov.
- 7.3.4. Písomný doklad o vybavení reklamácie Vám vydáme najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa prevzatia predmetu reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Poskytovateľom.

### ČLÁNOK XIII. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 13.1. Právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi Poskytovateľom a Zákazníkom v súvislosti s používaním internetového obchodu KARAVANZA a uzatvorením zmluvného vzťahu sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Účastníci tohto právneho vzťahu sa dohodli, že v prípade vzniku sporu je daná právomoc súdom Slovenskej republiky.
- 13.2. Poskytovateľ má záujem o riešenie sporov so Zákazníkom predovšetkým mimosúdnou cestou, a preto v prípade, ak Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo má pocit, že došlo k porušeniu jeho práv ako spotrebiteľa zo strany Poskytovateľa, môže sa za účelom vyriešenia vzniknutej situácie obrátiť na Poskytovateľa prostredníctvom e-mailovej adresy: [brona@karavanza.sk](mailto:brona@karavanza.sk), respektíve v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj ako „ARS“), podľa zákona 391/2015 Z.z., v platnom znení, ARS subjektami sú Slovenská obchodná inšpekcia, orgány, a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z., v platnom znení.
- 13.3. Spory môže Zákazník ako spotrebiteľ takisto riešiť prostredníctvom platformy <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1>, Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporov vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv uzatvorených na diaľku. Bližšie informácie nájdete aj tu:
  - a. <https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>,
  - b. <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov>
- 13.4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a poskytovateľom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len

zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

#### ČLÁNOK XIV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1. Tieto VOP boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných obchodných vzťahov medzi Poskytovateľom a Zákazníkom. Práva Zákazníka vo vzťahu k Poskytovateľovi vyplývajúce zo Zákona o ochrane spotrebiteľa a Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku zostávajú týmito podmienkami nedotknuté. Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného alebo Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku. V prípade, ak je Zákazník osobou so sídlom alebo miestom podnikania mimo územia Slovenskej republiky, vylučuje sa dohodou Zmluvných strán pôsobnosť Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru. Uvedené platí aj v prípade, ak obsahuje právny vzťah založený Zmluvou medzinárodný (zahraničný) prvok.
- 14.2. Ak ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP je alebo sa kedykoľvek stane neplatným alebo nevykonateľným v akomkoľvek ohľade, platnosť a vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení týchto VOP tým nebude dotknutá ani narušená. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú rokovať o nahradení akéhokoľvek neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia novým ustanovením, pričom tieto nové ustanovenia sa budú čo najviac blížiť významu tých neplatných alebo nevykonateľných ustanovení, ktoré sa nimi nahrádzajú. Uvedeným nie je dotknuté právo Poskytovateľa na zmenu týchto VOP.
- 14.3. Zákazník nie je oprávnený postúpiť alebo previesť Zmluvu alebo ktorúkoľvek jej časť alebo jednotlivé práva a povinnosti vyplývajúce z Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.
- 14.4. VYŠŠIA MOC: Povinnosti nahradiť škodu sa zmluvná strana zbaví, ak preukáže, že jej v splnení Zmluvy dočasne alebo trvale zabránila mimoriadna nepredvídateľná a neprekonateľná prekážka, ktorá vznikla nezávisle od jej vôle.
- 14.5. Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len na základe písomnej dohody Poskytovateľa a Zákazníka.
- 14.6. Tieto VOP platia, ak nie je výslovne medzi Poskytovateľom a Zákazníkom písomne dohodnuté niečo iné alebo pokiaľ z príslušnej právnej úpravy nevyplýva niečo iné. Osobitné podmienky uvedené v Zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP. Tieto VOP platia tiež vtedy, ak sú na Objednávkach Zákazníka uvedené podmienky iné s výnimkou, že tieto boli Poskytovateľovi písomne uznané.
- 14.7. Potvrdením tlačidla „Objednať s povinnosťou platby“ pred odoslaním Objednávky Zákazník vyjadruje, že sa oboznámil s týmito VOP, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.
- 14.8. VOP v ich aktuálne činnom znení sú dostupné elektronicky na internetovej stránke Poskytovateľa na adrese: <https://www.karavanza.sk/>.
- 14.9. Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť/doplniť tieto VOP, a to najmä pri zmene súvisiacich právnych noriem alebo pri zmene spôsobu vedenia obchodnej činnosti. Takáto zmena alebo doplnenie však nemá vplyv na práva ani povinnosti zmluvných strán zo zmlúv uzatvorených do doby účinnosti takto upravených VOP.





Upozornenie na zmenu VOP nie je podmienkou nadobudnutia ich účinnosti a Zákazník je tak povinný zoznámiť sa s ich aktuálne účinným znením predtým ako odošle objednávku. Nové aktualizované znenie VOP nahrádza predchádzajúce znenie a nadobudne platnosť/účinky:

- a. dňom ich zverejnenia na webovej stránke Poskytovateľa (aplikuje sa v prípade, ak sú VOP zverejnené na tejto webovej stránke), alebo
- b. dňom nasledujúcim po ich odoslaní v elektronickej podobe (e-mailom) Poskytovateľom na e-mailovú adresu Zákazníka (aplikuje sa v prípade, ak VOP nie sú zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa).

14.10. Poskytovateľ a Zákazník sa dohodli, že plne uznávajú komunikáciu na diaľku – telefonickú, elektronickú formu komunikácie – najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe strany.

14.11. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť od 10.01.2022.

#### **ORGÁN DOZORU:**

---

##### **Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI) pre Žilinský kraj**

Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68, fax č. 041/763 21 39

WEB: <https://www.soi.sk/>

#### **AUTORSKÉ PRÁVO:**

---

Webová stránka <https://www.karavanza.sk/> a spôsob jej prevedenia sú chránené príslušnými ustanoveniami zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov.

Všetky informácie, prehľady a popisy, príp. obrázky nachádzajúce sa na tejto webovej stránke sú chránené autorskými právami.

#### **PRÍLOHA:**

---

Príloha č. 1: Reklamačný formulár