

## Všeobecné obchodné podmienky

Prevádzkovateľom internetového obchodu na adrese <https://www.dorkabags.sk> (ďalej len „internetový obchod“) je nezisková organizácia Dorka Bags, n.o., so sídlom na adrese Hemerkova 1318/28, 040 23 Košice – Sídlisko KVP, zapísaná v registri mimovládnych neziskových organizácií vedenom Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky pod registračným číslom: OVVS/4/2020, IČO: 52 972 178, DIČ: 2121279600, (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „predávajúci“ alebo „obchodník“), bankové spojenie: Tatra banka, a.s., IBAN: SK SK79 1100 0000 0029 4013 2811. Predávajúci je oprávnený k predaju tovaru na základe platného živnostenského oprávnenia.

### Kontaktné údaje obchodníka/prevádzkovateľa:

telefónne číslo: 0915 977 207

email: [info@dorkabags.sk](mailto:info@dorkabags.sk)

číslo účtu predávajúceho pre bezhotovostné platby: SK79 1100 0000 0029 4013 2811

webové sídlo internetového obchodu: <https://www.dorkabags.sk/>

### Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia

Inšpektorát SOI pre Košický kraj

Vrátna 3, P.O.BOX A-35, 040 65 Košice 1

tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55

Obchodník dodáva tovar na území Slovenskej a Českej republiky a krajinách EÚ

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté v súvislosti alebo na základe kúpnej zmluvy uzavretej v internetovom obchode predávajúceho/obchodníka.

1.2 Tieto VOP sú vypracované v súlade s ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä ale nielen ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení sporov“), zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších právnych predpisov.

1.3. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy. Pokiaľ nie sú v kúpnej zmluve alebo v jej prílohách výslovne uvedené odchylné dojednania alebo platnosť niektorých ustanovení VOP nie je kúpnu zmluvou alebo iným výslovným dojednaním medzi predávajúcim a kupujúcim vylúčená, právny vzťah zmluvných strán sa riadi týmito VOP.

1.4. Súčasťou týchto VOP je aj Reklamačný poriadok obchodníka (ďalej len „Reklamačný poriadok“), ktorým obchodník informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie, o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov vrátane informácie o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv týkajúcich sa tovaru zakúpeného v internetovom obchode.

## 2. Základné pojmy

- 2.1. Kupujúci je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objednala tovar prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovanom obchodníkom.
- 2.2. Spotrebiteľ je kupujúci - fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „spotrebiteľ“).
- 2.3. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.
- 2.4. Podnikateľ je kupujúci - osoba, ktorá nie je spotrebiteľom. Za podnikateľa sa považuje taktiež každá osoba, ktorá uzatvára zmluvy súvisiace s vlastnou obchodnou, výrobnou alebo obdobnou činnosťou pri samostatnom výkone svojho povolania, prípadne osoba, ktorá koná v mene alebo na účet podnikateľa (ďalej len „podnikateľ“).
- 2.5. Zmluvná strana je kupujúci a obchodník.
- 2.6. Zmluva uzavretá na diaľku je v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
- 2.7. Kúpna zmluva je zmluva uzavretá medzi kupujúcim a obchodníkom prostredníctvom internetového obchodu, predmetom ktorej je predaj a kúpa tovaru, teda aj zmluva uzavretá na diaľku.
- 2.8. Tovar sú všetky produkty uvedené v katalógu obchodníka na webovom sídle internetového obchodu.
- 2.9 Obchodníkom je právnická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

## 3. Uzavretie kúpnej zmluvy

- 3.1. Ponuka tovaru je tovar ponúkaný v katalógu na webovom sídle internetového obchodu, kde obchodník oznamuje kupujúcemu pred uzavretím kúpnej zmluvy resp. pred odoslaním objednávky hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby ako aj ďalšie zákonom vyžadované skutočnosti v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie. Obchodník nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov.
- 3.2. Kupujúci môže objednať tovar výlučne prostredníctvom webového sídla. Kupujúci pri objednaní tovaru prostredníctvom webového sídla postupuje nasledovne:  
Kupujúci si vyberie tovar na základe aktuálnej ponuky a potvrdí výber kliknutím na ikonu „do košíka“. Po výbere druhu tovaru a počtu kusov zvoleného tovaru sa kupujúci kliknutím na „zobraziť obsah košíka“ dostane na Nákupný košík. Kliknutím na „pokračovať k potvrdeniu objednávky“ sa kupujúcemu zobrazí rekapitulácia objednávky. Kupujúci záväzne odošle objednávku kliknutím na „záväzne potvrdiť objednávku“. Kupujúci má možnosť pred vlastným odoslaním objednávku skontrolovať a prípadne ju opraviť. Kupujúci odošle objednávku predávajúcemu kliknutím na tlačidlo „objednávka s povinnosťou platby“.
- 3.3. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa podrobne oboznámil s obsahom VOP, ako aj ich súčasťou, t.j. Reklamačným poriadkom a Zásadami o ochrane osobných údajov a že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu. Kupujúci zároveň berie na vedomie, že odoslaním objednávky v celom rozsahu súhlasí s VOP. Objednávka uskutočnená prostredníctvom akéhokoľvek prostriedku diaľkovej komunikácie je záväzná.
- 3.4. Kupujúci je povinný v objednávke uviesť pravdivé a úplné údaje, za čo zodpovedá v plnom rozsahu. Obchodník nemá zodpovednosť za obsah objednávky a akékoľvek údaje v nej uvedené a nezodpovedá za škodu ani omeškanie, ktoré kupujúcemu vznikne v prípade uvedenia nesprávnych a/alebo neúplných údajov. Obchodník zároveň nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne kupujúcemu

stratou prístupového hesla (v prípade registrácie), ani sprístupnením údajov (uvedených v objednávke, potvrdení prijatia objednávky, resp. akejkol'vek komunikácie medzi kupujúcim a predávajúcim) tretím osobám.

3.5. **Kúpna zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom** je uzavretá potvrdením prijatia objednávky tovaru s povinnosťou platby zo strany spotrebiteľa v systéme obchodníka. Obchodník následne odošle potvrdenie o uzavretí kúpnej zmluvy elektronickou správou na e-mailovú adresu spotrebiteľa uvedenú pri vytvorení objednávky. V potvrdení objednávky obchodník uvedie najmä údaje o názve a špecifikácii objednaného tovaru, údaje o celkovej cene tovaru, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o obchodníkovi (názov, sídlo, IČO, DIČ, číslo zápisu v registri neziskových organizácií a pod.), prípadne iné údaje.

3.6. **Kúpna zmluva medzi obchodníkom a podnikateľom** je uzavretá doručením prijatia objednávky (akceptáciou), ktorú obchodník odošle podnikateľovi na elektronickú adresu uvedenú podnikateľom pri vytvorení objednávky. Kupujúci, ktorý je podnikateľom berie na vedomie, že obchodník nemá povinnosť s kupujúcim, ktorý je podnikateľom uzavrieť kúpnu zmluvu.

3.7. Kupujúci je povinný skontrolovať doručené potvrdenie o uzavretí kúpnej zmluvy, resp. prijatie objednávky. V prípade zistenia nezrovnalostí týkajúcich sa obsahu objednávky a potvrdenia zo strany predávajúceho, je kupujúci bezodkladne povinný o tom upovedomiť predávajúceho prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu predávajúceho.

3.8. Predmetom uzavretej kúpnej zmluvy je záväzok predávajúceho doručiť kupujúcemu tovar na ním určené miesto a záväzok kupujúceho zaplatiť za tovar kúpnu cenu.

3.9. Uzavretá kúpna zmluva je pre zmluvné strany záväzná a možno ju meniť alebo zrušiť len na základe dohody zmluvných strán alebo zo zákonných dôvodov. Uzavreté kúpne zmluvy sú archivované prevádzkovateľom v elektronickej podobe a nie sú prístupné tretím osobám.

3.10. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade porušenia zmluvných povinností vyplývajúcich mu z kúpnej zmluvy zodpovedá v zmysle § 420 Obč. zák. za škodu, ktorá týmto porušením predávajúcemu vznikla.

3.11. Kúpna zmluva je uzavretá na dobu určitú, a to doby vyporiadania všetkých záväzkov zmluvných strán z nej vyplývajúcich, resp. do ukončenia zmluvy spôsobom uvedeným v týchto VOP, alebo vyplývajúcim zo zákona.

3.12. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (napr. náklady na internetové pripojenie alebo náklady na telefonickú komunikáciu) si hradí kupujúci sám.

3.13. Všetky oznámenia obchodníka akýmkoľvek spôsobom súvisiace s objednávkou, resp. s kúpnu zmluvou, môžu byť kupujúcemu doručené na elektronickú adresu, uvedenú kupujúcim pri vytvorení objednávky.

3.14. Obchodník je oprávnený kontaktovať kupujúceho telefonicky alebo e-mailom v prípade akejkol'vek záležitosti týkajúcej sa objednávky alebo kúpnej zmluvy.

#### **4. Práva a povinnosti zmluvných strán**

4.1. Povinnosťami obchodníka sú najmä:

- poskytnúť spotrebiteľovi informácie v rozsahu podľa ustan. § 5 a § 15 Zákona o ochrane spotrebiteľa
- dodať kupujúcemu objednaný tovar riadne a včas, v zodpovedajúcom obale
- dodať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom všetky doklady potrebné na riadne prevzatie a užívanie tovaru v súlade s relevantnými právnymi predpismi.
- poskytnúť spotrebiteľovi informácie podľa príslušných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa

4.2 Obchodník má právo na zaplatenie predajnej ceny kupujúcim riadne a včas.

4.3. Povinnosťami kupujúceho sú najmä:

- prevziať tovar v mieste určenia riadne a včas,

-zaplatiť obchodníkovi dohodnutú kúpnu cenu v lehote splatnosti, vrátane nákladov na doručenie tovaru, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli, že náklady na doručenie tovaru znáša obchodník,

4.4. Kupujúci má právo na dodanie objednaného tovaru v množstve, kvalite a lehote dohodnutých zmluvnými stranami.

4.5. Obchodník dodá kupujúcemu tovar v súlade so všeobecnými a dohodnutými požiadavkami.

4.6. Predaná vec je v súlade s **dohodnutými požiadavkami**, ak najmä:

- a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v kúpnej zmluve,
- b) vyznačuje sa v kúpnej zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „funkčnosť“),
- c) je dodaná so všetkým príslušenstvom vymedzeným v kúpnej zmluve.

4.7. Predaná vec je v súlade so **všeobecnými požiadavkami**, ak:

- a) 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,
- b) je dodaná s príslušenstvom, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať,
- c) je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (ďalej len „životnosť“), aké sú bežné pre vec rovnakého druhu.

## 5. Predajná cena

5.1. Ceny jednotlivých druhov tovaru sú uvedené v katalógu tovaru internetového obchodu vždy vedľa tovaru. Uvádzané ceny sú bez dane z pridanej hodnoty (DPH). Obchodník nie je platca DPH. Kupujúci berie na vedomie, že ceny uvádzané pri jednotlivých druhoch tovaru sú uvádzané bez nákladov na dodanie tovaru. Konečná cena je sumárna cena uvádzaná v objednávkovom formulári tesne pred odoslaním objednávky. Konečná cena je uvádzaná bez DPH, vrátane poplatkov (napr. poštovné), ktoré musí kupujúci zaplatiť pre získanie tovaru (ďalej aj „predajná cena“). Predajnú cenu možno meniť iba na základe vzájomnej dohody oboch zmluvných strán.

5.2. Kupujúci spotrebiteľ má možnosť zoznámiť sa s lehotou, počas ktorej je predávajúci viazaný svojou ponukou. Obchodník je viazaný svojou ponukou, vrátane ceny tovaru, po celý čas zverejnenia na tovaru na webovom sídle.

5.3. Obchodník si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne upraviť ceny tovaru uvedené na webovom sídle internetového obchodu. Ceny sú platné vždy od zverejnenia na webovom sídle internetového obchodu.

5.4. Dokladom o predaji vrátane ceny tovaru je faktúra, ktorá je priložená k tovaru pri dodaní, pričom zároveň slúži ako dodací a záručný list.

5.5. Kupujúci si je vedomý, že v prípade zníženia ceny tovaru v čase od odoslania objednávky až po ukončenie prípadného reklamačného alebo iného konania v súvislosti s vrátením alebo výmenou tovaru, nemá nárok na vrátenie časti kúpnej ceny za tovar vo výške rozdielu medzi predajnou cenou tovaru v čase odoslania objednávky predávajúcemu a predajnou cenou tovaru v čase po odoslaní objednávky predávajúcemu.

5.6 V prípade, že obchodník poskytne na tovar ponúkaný v internetovom obchode zľavu, uvedie vždy aj predchádzajúcu predajnú cenu tovaru.

## 6. Poštovné a balné

6.1. Výška poštovného za doručenie objednávky je stanovená podľa spôsobu platby a adresy dodania: na území Slovenskej republiky prostredníctvom Slovenskej pošty: 2,90 EUR  
na území Slovenskej republiky prostredníctvom Packety: 3,90 EUR do Českej republiky prostredníctvom Packety: 4,90 EUR ostatné krajiny EÚ: 18 EUR

6.3. V prípade, že pri vykonaní objednávky je na webovom sídle internetového obchodu uvedené poštovné vyššie než poštovné uvedené v bode 6.1. týchto VOP platí výška poštovného, ktorá je uvedená na webovom sídle internetového obchodu.

6.4. Obchodník si balné neúčtuje, ak je tovar zabalený štandardným spôsobom potrebným na uchovanie a ochranu tovaru pri preprave.

## **7. Spôsob platby**

7.1. Kupujúci môže zvoliť úhradu kúpnej ceny jedným z nasledujúcich spôsobov:

- platobnou kartou cez internet,
- prevodom na účet na základe vystavenej zálohovej faktúry: 0,- EUR
- platobnou kartou cez internet,
- službou Go pay: 0,- EUR

7.2. Pri voľbe platby platobnou kartou cez internet bude kupujúci po dokončení objednávky presmerovaný na platobný server banky, kde vyplní potrebné platobné údaje. Po overení ich platnosti bude objednávka potvrdená a suma vo výške kúpnej ceny bude odpočítaná z účtu kupujúceho.

7.3. Pri voľbe platby cez službu Go pay bude kupujúci po dokončení objednávky presmerovaný na server banky

## **8. Vlastnícke právo a prechod nebezpečenstva škody na tovare**

8.1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru jeho dodaním.

8.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## **9. Odoslanie a dodanie tovaru**

9.1. Doba dodania tovaru je zvyčajne 5 pracovných dní.

9.2. Obchodník sa zaväzuje odoslať kupujúcemu tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. V prípade platby platobnou kartou na internete prostredníctvom platobnej brány, prostredníctvom služby Go pay, alebo prevodom na účet, prevádzkovateľ odošle tovar až po pripísaní platby na jeho bankový účet. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené omeškaním zaslania alebo dodania tovaru z dôvodu, ktorý nespočíva na strane predávajúceho (napr. uvedenie nesprávnej alebo neúplnej adresy kupujúcim).

9.3. Spôsob dodania tovaru určuje kupujúci podľa možností daných prevádzkovateľom.

9.4. Predávajúci odošle tovar prostredníctvom zvoleného prepravcu. O odoslaní tovaru informuje predávajúci kupujúceho mailom na adresu uvedenú v objednávke kupujúcim.

9.5. Odoslaním objednaného tovaru sa rozumie jeho odoslanie na adresu uvedenú kupujúcim pri vytvorení objednávky.

9.6. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v objednávke, osobne alebo zabezpečiť, by tovar prevzala ním splnomocnená osoba.

9.8. Predávajúci má právo na náhradu škody spôsobenú porušením povinnosti kupujúceho prevziať tovar riadne a včas.

9.9. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak kupujúci neprevezme tovar ani do 14 dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný ho prevziať.

9.10. Kupujúci obdrží spolu s tovarom aj doklad o kúpe, v ktorom je uvedený dátum predaja, označenie výrobku (názov a množstvo výrobku), kúpna cena (s uvedením ceny jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil) a údaje o predávajúcom (obchodné meno a sídlo predávajúceho).

9.11. Pri prevzatí tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná podpísať dodací list.

9.12. Predávajúci odporúča spotrebiteľovi, aby pri prevzatí tovaru od prepravcu skontroloval neporušenosť obalov tovaru a v prípade akýchkoľvek chýb to bezodkladne oznámil prepravcovi, a zároveň informoval predávajúceho.

9.13. Pri prevzatí tovaru je kupujúci podnikateľ, alebo ním poverená osoba, povinná skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné priamo na mieste spísať s kuriérom záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy.

9.14. V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

9.15. Za nepoškodenú, neotvorenú, originálnu zásielku sa považuje iba tá, ktorá je prelepená ochrannou páskou predávajúceho. Za škodu vzniknutú pri doručovaní tovaru zodpovedá prepravca.

9.9. V prípade zistenia porušenia obalu svedčiaceho o neoprávnenom vniknutí do zásielky sa odporúča kupujúcemu zásielku od prepravcu neprevziať a vyplniť záznam o poškodení zásielky. Podpisom dodacieho listu kupujúci potvrdzuje, že obal zásielky obsahujúci tovar bol neporušený a nepoškodený.

9.10. Reklamáciu mechanického poškodenia tovaru, nezodpovedajúceho tovaru a pod., ktoré neboli zjavné pri prevzatí zásielky s tovarom od prepravcu je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

9.10. V prípade, že je z dôvodu na strane kupujúceho nutné tovar doručiť opakovane, je kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s opakovaným doručením tovaru.

## 10. Zodpovednosť za vady a záruka

10.1. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim a ktoré sa prejavujú do **dvoch rokov** od dodania veci. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu predajnú cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia predajná cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá obchodník za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (**záruka**).

Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa § 615 Občianskeho zákonníka alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.

10.2. Ak sa vada prejaví do uplynutia šiestich mesiacov od plnenia, považuje sa za vadu, ktorá existovala už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

10.3. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

10.4. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu **do dvoch mesiacov od zistenia vady**, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka.

10.5. Podrobnosti týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, záruky, záručnej lehoty a postupu pri uplatnení nárokov z väd tovaru sa riadia Reklamačným poriadkom obchodníka a platnými právnymi predpismi.

## 11. Odstúpenie od zmluvy

### 11.1. Odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom

11.1.1. Spotrebiteľ má právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu.

11.1.2. Ak obchodník včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa ust. § 15 ods. 1 písm. f) v spojitosti s § 19 Zákona o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa:

a) prevzatia tovaru podľa bodu 11.1.5. týchto VOP - v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,

b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo,

c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

11.1.3. Ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 15 ods. 1 písm. f) v spojitosti s § 19 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 11.1.2., môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa, keď obchodník dodatočne splnil informačnú povinnosť.

11.1.4. Ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 15 ods. 1 písm. f) v spojitosti s § 19 Zákona o ochrane spotrebiteľa ani v dodatočnej lehote podľa bodu 11.1.3., spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy do 12 mesiacov od uplynutia lehoty podľa bodu 11.1.2 týchto VOP.

11.1.5. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,

b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,

c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

11.1.6. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

11.1.7. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,

b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,

c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,

d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,

f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

g) predaj 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, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,

h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,

i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,

j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,

k) tovar zakúpený na verejnej dražbe,

l) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného

času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,

m) poskytovanie obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

11.1.8. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy dostupný na webovom sídle obchodníka. Pokiaľ spotrebiteľ nedoručí najneskôr spolu s tovarom oznámenie o odstúpení od zmluvy, vyzve ho predávajúci telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priloženie chýbajúcich požadovaných dokladov. Ak spotrebiteľ ani v dodatočnej lehote nepredloží oznámenie o odstúpení od zmluvy alebo nedoplní chýbajúce údaje, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného odstúpenia a tovar bude vrátený kupujúcemu na adresu uvedenú pri vytvorení objednávky.

11.1.9. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa bodu 11.1.2., 11.1.3.,

11.1.4. týchto VOP.

11.1.10. 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 jeho odoslanie na adresu oznámenú spotrebiteľovi predávajúcim v súlade s § 5 ods. 1 písm. b) a § 15 ods. 1 písm. a) až c) Zákona o ochrane spotrebiteľa alebo na adresu, ktorej zmena bola spotrebiteľovi náležite oznámená predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predáváčemu z dôvodov podľa § 34 ods. 2 písm. a), b) a d) zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predáváčemu na adresu podľa prvej vety.

11.1.11. Ak predávajúci na svojom webovom sídle alebo vo svojom online rozhraní umožňuje, aby spotrebiteľ odstúpil od zmluvy použitím na to určenej osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, predávajúci je povinný ihneď po prijatí odstúpenia od zmluvy poskytnúť o tom spotrebiteľovi potvrdenie na trvanlivom nosiči.

11.1.12. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil. Od spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby. To neplatí, ak sa strany dohodli na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy.

11.1.13. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

11.1.14. Obchodník je povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

11.1.15. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa bodu 11.1.14 VOP rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

11.1.16. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

Spotrebiteľ berie na vedomie, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude v súlade s ust. § 21 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa znášať náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak obchodník súhlasil, že náklady bude znášať sám, alebo ak obchodník nesplnil informačnú povinnosť podľa § 15 ods. 1 písm. g) Zákona o ochrane spotrebiteľa.

11.1.17. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa bodu 11.1.14. pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

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

11.1.19. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil informačnú povinnosť podľa § 15 ods. 1 písm. g) Zákona o ochrane spotrebiteľa.

11.1.20. Spotrebiteľ zodpovedá podľa ustan. § 21 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci má po doručení tovaru možnosť odskúšať jeho funkčnosť, nemôže však tovar používať, ak odstupuje od kúpnej zmluvy. Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru by mal kupujúci s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom, akým by mu to bolo umožnené priamo v prevádzke obchodníka, teda tovar len vyskúšať. Kupujúci je povinný počas lehoty na odstúpenie od kúpnej zmluvy s tovarom manipulovať s náležitou starostlivosťou. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 15 ods. 1 písm. g) Zákona o ochrane spotrebiteľa.

11.1.21. Pokiaľ spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy neoprávnene a/alebo v rozpore s platnou právnou úpravou, a aj napriek tomu odošle tovar predávajúcemu, nebude tovar prijatý, prípadne bude zo strany predávajúceho uskladnený v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

11.1.22. Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom vrátenia. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom vrátenia znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.

11.1.23. V prípade, že kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a doručí obchodníkovi tovar, ktorý je použitý alebo poškodený, prípadne je hodnota tovaru znížená v dôsledku takého zaobchádzania s ním, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má obchodník voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu.

11.1.24. **Kupujúci, ktorý je podnikateľ** nemá právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu.

## **11.2. Odstúpenie od zmluvy predávajúcim**

11.2.1. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy, ak nie je schopný dodať kupujúcemu tovar riadne a včas, najmä z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru.

11.2.2. Predávajúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy uzatvorenej s kupujúcim, ktorý je podnikateľom v prípade, že výrobca alebo dodávateľ objednaného tovaru predávajúcemu výrazne zmenil ceny, ak nastali výrazné zmeny cien prepravy tovaru, alebo ak predávajúci zistí, že tovar bol omylom ponúkaný za chybnú cenu, a kupujúci neakceptoval príslušnú zmenu kúpnej zmluvy, tzv. zvýšenie ceny tovaru, či zvýšenie nákladov na prepravu.

11.2.3. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy v prípade porušenia podmienok kúpnej zmluvy alebo VOP kupujúcim, pokiaľ zákon neustanovuje inak. Kupujúcemu v takom prípade vzniká povinnosť nahradiť prevádzkovateľovi akúkoľvek a všetku škodu, a to predovšetkým uhradiť prevádzkovateľovi všetky náklady spojené s jeho objednávkou, najmä potom náklady na zaslanie tovaru, pokiaľ ich kupujúci neprevezme.

11.2.4. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy v prípade ak pri platbe cez Gopay, alebo prevodom na účet prevádzkovateľa neobdrží od kupujúceho úhradu kúpnej ceny za objednaný tovar do 10 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy.

11.2.5. O odstúpení od zmluvy predávajúci upovedomí kupujúceho písomne alebo e-mailom na emailovú adresu uvedenú kupujúcim pri vytvorení objednávky.

11.2.6. Po odstúpení od zmluvy je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu plnú kúpnu cenu tovaru, pokiaľ už bola uhradená, prípadne zníženú v súlade s týmito VOP a príslušnými právnymi predpismi.

## 12. Alternatívne riešenie sporu

12.1. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alternatívnom riešení sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Zákon o alternatívnom riešení sporov sa vzťahuje na spory medzi predávajúcim, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky spotrebiteľa, miesto podnikania alebo sídlo v Slovenskej republike, a spotrebiteľom, ktorý mal ku dňu uzavretia zmluvy alebo ak ide o zmluvu uzavretú na diaľku, ku dňu odoslania objednávky, bydlisko alebo miesto obvyklého pobytu v Slovenskej republike („vnútroštátny spor“), alebo inom členskom štáte Európskej únie, než je členský štát Európskej únie v ktorom má miesto podnikania alebo sídlo predávajúci (ďalej len „cezhraničný spor“).

12.2. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a predávajúci, proti ktorému návrh smeruje.

12.3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov>.)

Orgánom alternatívneho riešenia sporov je: Slovenská obchodná inšpekcia.

12.4. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, a to e-mailom na adrese: info@dorkabags.sk. alebo poštou na adrese: Lomnická 30, 08001 Prešov

12.5. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúceho odseku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, a to spôsobom a za podmienok bližšie špecifikovaných v Zákone o alternatívnom riešení sporov.

12.6. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh musí obsahovať a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má, b) presné označenie predávajúceho, c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha, e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný, f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení sporov. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

12.7. Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh, ak:

a) ak spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 Zákona o alternatívnom riešení sporu svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu

- b) nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
- c) vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e),
- d) je návrh neopodstatnený,
- e) anonymný.

Ak osobitný predpis neustanovuje inak alebo z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak a) spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa

1. doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
  2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
- b) sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim,
  - c) vyčísľiteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
  - d) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
  - e) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

12.8. Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

12.9. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je pri alternatívnom riešení sporu povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.

12.10. Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu.

12.11. Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody podľa bodu 12.10. VOP a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

12.12. Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom:

- a) uzavretia dohody
- b) vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 Zákona o alternatívnom riešení sporov
- c) odloženia návrhu podľa § 19 Zákona o alternatívnom riešení sporov
- d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou
- e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou
- f) vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

12.13. Ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa bodu 6.11. písm. d) a e) Zákona o alternatívnom riešení sporov oznámi subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa alternatívne riešenie sporu ukončilo.

### 13. Záverečné ustanovenia

13.1. Predávajúci je oprávnený kedykoľvek VOP meniť a dopĺňať. Zmenené VOP sú účinné dňom ich zverejnenia na webovom sídle internetového obchodu. Práva a povinnosti prevádzkovateľa a kupujúceho vzniknuté pred dňom nadobudnutia účinnosti nového znenia VOP nie sú zmenou VOP dotknuté. Ustan. § 15 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa tým nie je dotknuté. Informácie uvedené v týchto VOP v rozsahu ustan. § 15 ods. 1 a § 5 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa možno meniť len s výslovným súhlasom oboch strán.

13.2. Zmluvné strany medzi sebou komunikujú v slovenskom jazyku, ktorý je aj jazykom kúpnej zmluvy.

13.3. Ak, by niektoré ustanovenia VOP boli, alebo sa stali z akýchkoľvek dôvodov neplatné alebo neúčinné, nespôsobuje to neplatnosť alebo neúčinnosť ostatných častí VOP alebo kúpnej zmluvy.

13.4. Právne vzťahy medzi predávajúcim a spotrebiteľom, ktoré nie sú vo VOP výslovne upravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona Občianskeho zákonníka v účinnom znení, Zákona o ochrane spotrebiteľa a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.

13.5. Právne vzťahy medzi predávajúcim a podnikateľom, ktoré nie sú vo VOP výslovne upravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.

13.6. Obchodník vyhlasuje, že sa nezaviazal dodržiavať žiadny kódex správania. Obchodník vyhlasuje, že nepreveruje skutočnosť, či recenzie zverejnené v internetovom obchode resp. na iných súvisiacich miestach pochádzajú od zákazníkov obchodníka, teda kupujúcich.

13.7. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory medzi predávajúcim a spotrebiteľom budú riešiť predovšetkým mimosúdnou cestou. Predávajúci odporúča kupujúcemu najskôr využiť možnosť kontaktovať predávajúceho na e-mailovej adrese [info@dorkabags.sk](mailto:info@dorkabags.sk) za účelom vyriešenia vzniknutej situácie. Spotrebiteľ môže kontaktovať subjekt mimosúdneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č.2006/2004 a smernica 2009/22/ES (ďalej len „nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online“), ktorá je dostupná online na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&Ing=SK>.

13.8. Akékoľvek spory vzniknuté v súvislosti s kúpnu zmluvou, ktorej prílohou sú tieto VOP, budú riešené výlučne podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.

13.9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade vzniku sporu je daná právomoc súdov Slovenskej republiky.

13.10. Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom na webovom sídle internetového obchodu [www.dorkabags.sk](http://www.dorkabags.sk) v deň odoslania objednávky kupujúcim, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

13.11. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 11.11.2024.

V Košiciach, dňa 11.11.2024

### **VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

- Komu ..... [Predávajúci doplní svoje meno, priezvisko a adresu miesta podnikania, ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu, prípadne faxové číslo a e-mailovú adresu]:
- Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby\* : .....
- Dátum objednania/dátum prijatia\* .....
- Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....
- Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....
- Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)  
.....
- Dátum .....

\* Nehodiace sa prečiarknite.