

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE SERVISNÉ SLUŽBY

Spoločnosť **Banik a syn s.r.o.**, so sídlom Herlianska 1106, 093 03 Vranov nad Topľou, Slovenská republika, IČO 36 467 677, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Prešov, oddiel Sro, vložka č. 12281/P, e-mail: servis@banik.sk, tel. číslo: +421 950 104 104 (ďalej len „**Obchodník**“), vydáva nasledovné všeobecné obchodné podmienky pre servisné služby (ďalej len „**VOP**“) pre zmluvný vzťah s Objednávateľom:

Článok I

Definícia pojmov a výkladové pravidlá

1. Okrem výrazov definovaných v úvode týchto VOP a v ďalších ustanoveniach týchto VOP, nasledujúce výrazy budú mať nižšie uvedené významy:
 - a. „**Cena**“ je cena za vykonávanie Diela, vo význame podľa čl. IV bod 1. VOP.
 - b. „**Dielo**“ je plnenie Obchodníka podľa VOP, spočívajúce najmä v poskytovaní Pravidelného servisu Technológie, servisných výjazdov na odstránenie poruchy Technológie, následkov jej poškodenia alebo účinkov jej opotrebenia.
 - c. „**Občiansky zákonník**“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
 - d. „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
 - e. „**Objednávateľ**“ je fyzická osoba – Spotrebiteľ, fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s Obchodníkom Zmluvu. Pre účely Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „**Spotrebiteľ**“).
 - f. „**Pravidelný servis**“ má význam podľa čl. III bod 1. VOP.
 - g. „**Predĺžená garancia**“ je osobitný zmluvný vzťah medzi Objednávateľom a Treťou stranou, na základe ktorého má Objednávateľ za cenu dohodnutú s Treťou stranou nárok na osobitné servisné služby vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany.
 - h. „**Reakčný čas**“ je lehota, v rámci ktorej je Obchodník povinný dostaviť sa na miesto realizácie Diela. Táto lehota začína plynúť od momentu nahlásenia potreby odstránenia poruchy Technológie podľa čl. III bod 1. VOP.
 - i. „**Reklamácia**“ je vytknutie vady Diela Spotrebiteľom v zmysle Občianskeho zákonníka.
 - j. „**Signi**“ osobitné softvérové riešenie zmluvného partnera Obchodníka, umožňujúce elektronické podpisovanie dokumentov inými osobami vo vzťahu k Obchodníkovi.
 - k. „**Súčinnosť**“ činnosť Objednávateľa, ktorá je nevyhnutná a náležitá pre riadne vykonávanie Diela Obchodníkom podľa Zmluvy a VOP, a ktorá (činnosť) spočíva najmä (i) v sprístupnení miesta vykonávania Diela, (ii) v zabezpečení prístupu Obchodníka k energiám (najmä elektrická energia a voda) v mieste vykonávania Diela, (iii) v poskytnutí všetkých údajov a podkladov zo strany Objednávateľa, potrebných pre riadne vykonanie Diela, najmä údajov a podkladov oprávnené požadovaných Obchodníkom od Objednávateľa za účelom riadneho vykonávania Diela, a (iv) (prípadne) v ďalšej činnosti Objednávateľa, odôvodnene a v náležitom rozsahu požadovanej Obchodníkom za účelom riadneho vykonávania Diela.
 - l. „**Technológia**“ sú Zariadenia, príp. Zariadenia od Tretej strany.
 - m. „**Tretia strana**“ je samostatný podnikateľ (napr. konkrétne spoločnosť Viessmann, s.r.o., so sídlom Ivanská cesta 30/A, 821 04 Bratislava, IČO: 31 388 841), ktorý Objednávateľovi na základe osobitného zmluvného vzťahu dodal Zariadenia od Tretej strany (bez ohľadu na to, či ich montáž u Objednávateľa zabezpečil Obchodník), a s ktorým (podnikateľom) Objednávateľ má (môže mať) dojednanú Predĺženú garanciu.
 - n. „**Webstránka**“ je webová stránka Obchodníka: www.banik.sk.
 - o. „**Zákon o alternatívnom riešení sporov**“ je zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
 - p. „**Zákon o DPH**“ je zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
 - q. „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“ je zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- r. **„Zariadenia“** sú konkrétne technologické zariadenia dodané Objednávateľovi Obchodníkom, na základe osobitného zmluvného vzťahu, najmä vykurovacie zariadenia (*kotol – ak bol predmetom dodávky priamo od Obchodníka, nie od tretej strany prostredníctvom Obchodníka, vykurovacie telesá, teplosnosné rozvody a ostatná súvisiaca technológia*), chladiace zariadenia (*vonkajšie klimatizačné jednotky, vnútorné klimatizačné jednotky, vedenia klimatizácie a ostatná súvisiaca technológia*), fotovoltaické zariadenia (*solárne panely, meniče, rozvody a ostatná súvisiaca technológia*).
 - s. **„Zariadenia od Tretej strany“** sú technologické zariadenia dodané Objednávateľovi Treťou stranou (*najmä plynové kotly, tepelné čerpadlá, a pod.*), bez ohľadu na to, že mohli byť predmetom montáže vykonanej u Objednávateľa Obchodníkom a môžu byť napojené na Zariadenia a tvoriť so Zariadeniami jeden funkčný celok.
 - t. **„Zmluva“** je zmluva o dielo, uzatvorená podľa Občianskeho zákonníka medzi Obchodníkom a Objednávateľom – Spotrebiteľom, alebo podľa Obchodného zákonníka medzi Obchodníkom a Objednávateľom (*fyzickou osobou – podnikateľom, alebo právnickou osobou*), ktorá sa uzatvára postupom podľa VOP.
 - u. **„Zmluvné strany“** sú Obchodník a Objednávateľ spoločne, alebo jednotlivo **„Zmluvná strana“**.
- 2. **Jednotné a množné číslo:** Slová v jednotnom čísle zahŕňajú aj množné číslo a naopak, pokiaľ z kontextu nevyplýva inak.
 - 3. **Rodová neutralita a právnické osoby:** Akýkoľvek odkaz na osobu zahŕňa fyzické aj právnické osoby a vzťahuje sa rovnako na všetky rody, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak alebo pokiaľ z kontextu nevyplýva inak.
 - 4. **Nadpisy a štruktúra článkov:** Nadpisy a členenie VOP na jednotlivé články slúžia len na prehľadnosť a nemajú vplyv na ich výklad.
 - 5. **Odkazy na právne predpisy:** Akýkoľvek odkaz na právny predpis alebo ustanovenie právneho predpisu zahŕňa aj jeho prípadné zmeny, nahradenia alebo opätovné prijatie.
 - 6. **Neobmedzujúce výpočty:** Pojmy „*vrátane*“, „*najmä*“ alebo podobné pojmy sa považujú za nasledované slovami „*bez obmedzenia*“, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.
 - 7. **Elektronická komunikácia:** Akákoľvek komunikácia medzi Zmluvnými stranami požadovaná, alebo predpokladaná podľa VOP, prebieha elektronicky, a to na e-mailovú adresu Obchodníka uvedenú v úvode VOP, príp. inú e-mailovú adresu oznámenú Obchodníkom Objednávateľovi, alebo na e-mailovú adresu Objednávateľa, oznámenú Objednávateľom Predávajúcemu, pokiaľ VOP výslovne nevyžadujú inú formu komunikácie. E-mail sa považuje za doručení nasledujúci pracovný deň po jeho odoslaní, pokiaľ nie je z komunikácie Zmluvných strán zrejmé, že bol preukázateľne doručení a vzatý Zmluvnou stranou – adresátom na vedomie v deň jeho odoslania Zmluvnou stranou – odosielateľom.

Článok II

Uzavretie Zmluvy, základné aspekty Zmluvy

- 1. Obchodník:
 - a. pri dodaní, montáži a uvedení do prevádzky Technológie u potenciálneho Objednávateľa ponúkne potenciálnemu Objednávateľovi uzavretie Zmluvy; prípadne
 - b. (*kedykoľvek*) po dodaní, montáži a uvedení do prevádzky Technológie u potenciálneho Objednávateľa kontaktuje (*telefonicky, e-mailom*) potenciálneho Objednávateľa, s ponukou uzavretia Zmluvy.
- 2. Pokiaľ potenciálny Objednávateľ prejaví záujem o uzavretie Zmluvy, Obchodník zabezpečí doručenie:
 - a. návrhu Zmluvy, za podmienok zvolených potenciálnym Objednávateľom, vrátane Ceny;
 - b. VOP;e-mailom potenciálnemu Objednávateľovi, na podpísanie prostredníctvom Signi.
- 3. Po podpísaní návrhu Zmluvy prostredníctvom Signi, Obchodník vystaví v elektronickej podobe a e-mailom zašle potenciálnemu Objednávateľovi predfaktúru na Cenu za prvý rok trvania Zmluvy. Zaplatením predfaktúry na Cenu za prvý rok trvania Zmluvy je Zmluva uzavretá. Obchodník po zaplatení predfaktúry zašle Objednávateľovi faktúru. Pokiaľ potenciálny Objednávateľ neuhradí predfaktúru na Cenu za prvý rok trvania Zmluvy, a to ani na základe výzvy Obchodníka (*postačí zaslanie e-mailom potenciálnemu Objednávateľovi*) v dodatočnej lehote 14 dní od doručenia výzvy, návrh Obchodníka na uzavretie Zmluvy zaniká.
- 4. Po uplynutí každého roku trvania Zmluvy, Obchodník vystaví v elektronickej podobe a e-mailom zašle Objednávateľovi predfaktúru na Cenu za ďalší rok trvania Zmluvy. Obchodník po zaplatení predfaktúry zašle

Objednávateľovi faktúru. Pokiaľ Objednávateľ neuhradí predfaktúru na Cenu za ďalší rok trvania Zmluvy, a to ani na základe výzvy Obchodníka (*postačí zaslanie e-mailom Objednávateľovi*) v dodatočnej lehote 14 dní od doručenia výzvy, Obchodník je oprávnený od Zmluvy odstúpiť.

5. Uzatvorením Zmluvy sa:
 - a. Obchodník zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa Dielo;
 - b. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - i. umožniť Obchodníkovi vykonávanie Diela a poskytnúť Obchodníkovi Súčinnosť;
 - ii. prevziať od Obchodníka vykonané Dielo;
 - iii. platiť Obchodníkovi Cenu.
6. Obchodník vykonáva Dielo (*v rozsahu podľa určenia Objednávateľa pred uzavretím Zmluvy*):
 - a. k Zariadeniam;
 - b. k Zariadeniam od Tretej strany, pričom Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že:
 - i. pokiaľ v čase vykonávania Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany Objednávateľ má s Treťou stranou dohodnutú Predĺženú garanciu, ktorá je platná, nároky Obchodníka z vykonávania Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany uspokojí Tretia strana;
 - ii. pokiaľ v čase vykonávania Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany Objednávateľ nemá s Treťou stranou dohodnutú Predĺženú garanciu, alebo platnosť dohodnutej Predĺženej garancie už uplynula (*príp. sa neobnovila / zanikla, z dôvodu uplynutia času, z dôvodu neuhradenia ceny Objednávateľom Tretej strane za Predĺženú garanciu, alebo z akéhokoľvek iného dôvodu*), Obchodník má voči Objednávateľovi nárok na zaplatenie ceny za plnenia Obchodníka pri vykonávaní Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany, a to:
 - nárok na zaplatenie akýchkoľvek dodaných (*nových*) komponentov, náhradných dielov, súčiastok, materiálu alebo iných vecí, v hodnote obstarávacej ceny týchto vecí;
 - nárok na zaplatenie ceny za vykonanie akýchkoľvek prác vykonaných Obchodníkom pri vykonávaní Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany, vo výške podľa obvyklých podmienok Obchodníka.
7. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že je zodpovednosťou Objednávateľa pri zadaní požiadavky Obchodníkovi o vykonanie Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany, informovať Obchodníka, že v požadovanom čase vykonávania Diela Obchodníkom vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany Objednávateľ nemá s Treťou stranou dohodnutú Predĺženú garanciu, alebo že platnosť dohodnutej Predĺženej garancie s Treťou stranou už uplynula (*neobnovila sa / zanikla*). V prípade, že Objednávateľ spolu s požiadavkou danou Obchodníkovi na vykonanie Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany oznámi Obchodníkovi, že Objednávateľ nemá s Treťou stranou dohodnutú Predĺženú garanciu, alebo že platnosť Predĺženej garancie už uplynula (*neobnovila sa / zanikla*), Obchodník pred začatím vykonávania Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany informuje Objednávateľa o výške (*predpokladanej výške*) ceny za vykonanie Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany. Pokiaľ Objednávateľ poruší povinnosť podľa prvej vety tohto ustanovenia, nároky Obchodníka podľa bodu 6. písm. b. položka ii. tohto článku VOP nie sú dotknuté.

Článok III Druhy Diela a Reakčné časy

1. Objednávateľ si objednáva vykonanie Diela v rámci nasledovných balíkov:
 - a. **BASIC** – Obchodník vykoná Dielo na odstránenie poruchy Technológie v lehote určenej Obchodníkom (*bez stanoveného Reakčného času*), počas pracovných dní v čase od 7:00 do 15:30;
 - b. **STANDARD** – Obchodník vykoná Dielo na odstránenie poruchy Technológie s Reakčným časom do 48 hodín, počas pracovných dní v čase od 7:00 do 15:30 a počas víkendov a sviatkov v čase od 8:00 do 15:30;
 - a. **PREMIUM** – Obchodník vykoná Dielo na odstránenie poruchy Technológie s Reakčným časom do 16 hodín, počas pracovných dní v čase od 7:00 do 15:30 a počas víkendov a sviatkov v čase od 8:00 do 18:00;(ďalej len „**Pravidelný servis**“).
2. Objednávateľ nahlasuje žiadosť o odstránenie poruchy Technológie Obchodníkovi výlučne telefonicky, na tel. číslo Obchodníka uvedené v úvode VOP.

3. Obchodník je oprávnený pri balíku STANDARD primerane predĺžiť Reakčný čas v prípade, ak je Technológia funkčná. Za funkčnú Technológiu sa považuje aj Technológia, ktoré je spomalená alebo má obmedzenú funkčnosť.

Článok IV

Cena a platobné podmienky

1. Objednávateľ je povinný platiť Obchodníkovi za vykonávanie Diela Cenu, nasledovne:
 - a. podľa návrhu Zmluvy (čl. II bod 2. písm. a. VOP), prípadne zvýšenú podľa bodu 7. tohto článku VOP.
 - b. v prípade dodania (nových) komponentov, náhradných dielov, súčiastok, materiálu alebo iných vecí, obstarávaciu cenu týchto vecí, pokiaľ ich dodanie je nevyhnutné pre riadne vykonanie Diela;
 - c. v prípadoch podľa čl. II bod 6. písm. b. položka ii. VOP tam uvedenú cenu za vykonanie Diela vo vzťahu k Zariadeniam od Tretej strany.
2. Cenu za vykonávanie Diela (s výnimkou podľa bodu 1. písm. b. a c. tohto článku VOP) platí Objednávateľ vopred, na základe predfaktúry Obchodníka, ako je uvedené v čl. II body 3. a 4. VOP.
3. Cenu:
 - a. za dodanie (nových) komponentov, náhradných dielov, súčiastok, materiálu alebo iných vecí, v súvislosti s vykonávaním Diela; ako aj
 - b. za vykonanie Diela v prípadoch podľa čl. II bod 6. písm. b. položka ii. VOP;platí Objednávateľ na základe faktúry vystavenej Obchodníkom po vykonaní dotknutej časti Diela; v odôvodnených prípadoch je Obchodník oprávnený požadovať úhradu zálohy na takéto cenu predfaktúrou.
4. Objednávateľ súhlasí s elektronickým vystavovaním a doručovaním faktúr / predfaktúr.
5. Splatnosť akejkoľvek faktúry / predfaktúry Obchodníka je 7 dní od vystavenia. Obchodník odošle vystavenú faktúru / predfaktúru e-mailom Objednávateľovi v deň vystavenia, najneskôr nasledujúci pracovný deň.
6. Obchodník je oprávnený Objednávateľovi poskytnúť zľavu z Ceny, na ktorej poskytnutie nemá Objednávateľ právny nárok.
7. Cena podľa bodu 1. písm. a. tohto článku VOP je počnúc druhým úplným kalendárnym rokom trvania Zmluvy predmetom každoročného navýšenia, účinného od každého 1. januára v priebehu celej doby trvania Zmluvy, ktoré (navýšenie) bude výhradne reflektovať prípadné zvýšenie harmonizovaného indexu spotrebiteľských cien pre celú Európsku úniu (základ 2015=100) (ďalej len „HICP“) v priebehu predchádzajúceho bežného roka začínajúceho 1. decembra a končiaceho 30. novembra. Prípadné navýšenie Ceny podľa bodu 1. písm. a. tohto článku VOP bude vypočítané na začiatku každého kalendárneho roka doby trvania Zmluvy a pokiaľ bude takéto navýšenie aplikovateľné, Cena bude upravená s účinnosťou od 1. januára príslušného roka. Obchodník je zároveň oprávnený navýšiť cenu podľa bodu 1. písm. a. tohto článku VOP aj v priebehu kalendárneho roka, ak dôjde k mimoriadnemu zvýšeniu HICP presahujúcu 8% oproti naposledy použitému údaju HICP. Takáto úprava ceny bude vypočítaná podľa percentuálnej zmeny HICP a nadobudne účinnosť najskôr po uplynutí 30 dní od doručenia oznámenia o zvýšení ceny Objednávateľovi. Za účelom vylúčenia pochybností, na základe akéhokoľvek prípadného zníženia HICP nebude aplikované akékoľvek zníženie Ceny. V prípade, že HICP už nebude kedykoľvek naďalej vyhlasovaný, potom bude Obchodníkom nahradený, na základe jeho uváženia, iným úradným indexom alebo porovnateľnými štatistickými údajmi vydávanými všeobecne uznávaným úradom. V prípade, že Spotrebiteľ nesúhlasí so zvýšením Ceny podľa tohto ustanovenia VOP, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy.

Článok V

Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Objednávateľ má právo na vykonanie Diela v kvalite, termíne a mieste dohodnutom v Zmluve.
2. Obchodník kontroluje recenzie na vykonávanie Diela pridané na Webstránke, či boli pridané osobou v zmluvnom postavení Objednávateľa k Obchodníkovi, pričom Obchodník umožní pridať recenziu na vykonávanie Diela na Webstránke iba osobám v zmluvnom postavení Objednávateľa k Obchodníkovi, t.j. osobám, pre ktoré Obchodník vykonával / vykonáva Dielo.
3. Obchodník, najneskôr do 48 hodín po vykonaní príslušnej časti Diela zašle e-mailom Objednávateľovi odovzdávajúci protokol. Objednávateľ má možnosť, najneskôr do 24 hodín po doručení odovzdávajúceho protokolu vytknúť vady Diela. V prípade, ak Objednávateľ nevytkne v uvedenej lehote vady Diela, považuje

- sa Dielo za riadne vykonané a odovzdané. Ak Objednávateľ oprávnene vytkne vady Diela, Zmluvné strany dohodnú lehotu na odstránenie vád s prihliadnutím na povahu a rozsah vád.
4. Obchodník je povinný vykonať Dielo na svoje náklady (*nárok Obchodníka na Cenu podľa VOP tým nie je dotknutý*) a na svoje nebezpečenstvo v dojednanom čase, inak v čase primeranom s prihliadnutím na povahu Diela.
 5. Pri vykonávaní Diela postupuje Obchodník samostatne a nie je pri určení spôsobu vykonávania Diela viazaný pokynmi Objednávateľa. Ak sa Zmluvné strany dohodnú, že Obchodník je povinný realizovať Dielo podľa pokynov Objednávateľa, tak Obchodník je povinný upozorniť Objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodné pokyny dané mu Objednávateľom na vykonávanie Diela, ak Obchodník mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Ak nevhodné pokyny prekážajú v riadnom vykonávaní Diela, je Obchodník povinný jeho vykonávanie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby zmeny pokynov Objednávateľa alebo písomného oznámenia, že Objednávateľ trvá na vykonávaní Diela podľa daných pokynov. O dobu, po ktorú bolo potrebné vykonávanie Diela prerušiť, sa predlžuje lehota určená na jeho vykonanie. Obchodník má takisto nárok na úhradu nákladov spojených s prerušením vykonávania Diela a opätovným nástupom na vykonávanie Diela. Ak Objednávateľ trvá na vykonávaní Diela podľa pokynov daných Objednávateľom Obchodníkovi, na nevhodnosť ktorých Obchodník upozornil Objednávateľa, Obchodník nezodpovedá za tie vady Diela, ktoré sú dôsledkom realizácie Diela podľa týchto nevhodných pokynov Objednávateľa.
 6. Obchodník môže poveriť vykonaním Diela inú osobu, pri vykonaní Diela inou osobou má Obchodník zodpovednosť, akoby Dielo vykonával sám.
 7. Za účelom riadneho a včasného plnenia záväzkov podľa VOP je Objednávateľ povinný bezodkladne poskytnúť Obchodníkovi všetku potrebnú Súčinnosť vyžiadajú a oznámenú Objednávateľovi Obchodníkom. Objednávateľ zabezpečí pripravenosť miesta vykonávania Diela, zabezpečí dostupnosť a dostatočnú kapacitu zdroja energie potrebných na vykonávanie Diela, tak aby nedochádzalo k prestojom Obchodníka. V prípade, ak Obchodník požaduje pri vykonávaní Diela prítomnosť Objednávateľa, je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť osoby spôsobilé poskytnúť potrebnú Súčinnosť Obchodníkovi. V opačnom prípade Obchodník nezodpovedá za akékoľvek omeškanie s plnením, ako ani za škody, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s akýmkoľvek omeškaním Obchodníka, na ktoré malo vplyv neposkytnutie Súčinnosti Objednávateľom včas.
 8. Objednávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Obchodníka postúpiť alebo previesť akékoľvek svoje práva, povinnosti, výhody, úžitky, vyplývajúce zo Zmluvy a/alebo z VOP.

Článok VI

Trvanie a ukončenie Zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Zmluva môže byť ukončená:
 - a. písomnou dohodou Zmluvných strán;
 - b. odstúpením Obchodníka alebo odstúpením Objednávateľa, v prípadoch podľa zákona alebo v prípadoch výslovne uvedených vo VOP.
3. Obchodník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade:
 - a. nemožnosti plnenia Zmluvy; ako nemožnosť plnenia Zmluvy je možno posúdiť najmä prípady ako vyššia moc, vojna, štrajk, pandémie a pod.;
 - b. omeškania Objednávateľa s úhradou akéhokoľvek peňažného záväzku voči Obchodníkovi, pokiaľ Objednávateľ takýto záväzok nesplní ani na základe výzvy Obchodníka (*postačí zaslanie e-mailom Objednávateľovi*) v dodatočnej lehote 14 dní od doručenia výzvy;
 - c. neposkytnutia potrebnej Súčinnosti Objednávateľa Obchodníkovi.
4. Spotrebiteľ je okrem ostatných zákonných dôvodov oprávnený odstúpiť od Zmluvy v zmysle § 20 Zákona o ochrane spotrebiteľa bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy. Odstúpenie musí byť odoslané Obchodníkovi najneskôr posledný deň tejto lehoty. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak Spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení Obchodníkovi vo forme vyplneného formuláru o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy, ktorý je zverejnený na Webstránke (ďalej len „**Formulár pre odstúpenie**“) alebo v akejkoľvek inej písomnej forme.
5. Objednávateľ, ktorý nie je v postavení Spotrebiteľa, nie je oprávnený od Zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu. V takomto prípade sa na Objednávateľa, ktorý nie je v postavení Spotrebiteľa, aplikujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

Článok VII

Zodpovednosť za vady

1. Obchodník sa zaväzuje vykonať Dielo v požadovanej kvalite, množstve a bez vád.
2. Obchodník zodpovedá voči Spotrebiteľovi za vady, ktoré má Dielo pri jeho vykonaní (*dokončení*), ako aj vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí v záručnej dobe.
3. Záručná doba je 3 mesiace. Záručná doba začína plynúť vykonaním (*dokončením*) príslušnej časti Diela.
4. Ak je Dielo poskytnuté vadne, má Spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady. Obchodník je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju Obchodník neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má Spotrebiteľ právo na odstúpenie od Zmluvy alebo na primeranú zľavu z Ceny.
5. Práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u Obchodníka v záručnej dobe; inak zaniknú. Čas od uplatnenia práva až po vykonanie opravy alebo úpravy sa do záručnej doby nepočíta. Obchodník je povinný vydať Spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy alebo úpravy a o čase jej trvania.
6. Spotrebiteľ môže Reklamáciu uplatniť u Obchodníka odoslaním vyplneného Reklamačného protokolu, nachádzajúceho sa na Webstránke (alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni Obchodníka, alebo prostriedkami dialkovej komunikácie na adrese sídla Obchodníka, ďalej len „**Reklamačný protokol**“).
7. Spotrebiteľ odošle Obchodníkovi vyplnený Reklamačný protokol e-mailom, alebo poštou na adresu sídla Obchodníka: Baník a syn s.r.o., Herlianska 1106, 093 03 Vranov nad Topľou, Slovenská republika. Po zaevidovaní Reklamácie zašle Obchodník Spotrebiteľovi e-mailom vyjadrenie k vytknutej vade a v prípade oprávneného uplatnenia vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni.
8. Obchodník je povinný Reklamáciu vybaviť (*odstrániť vadu*) do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie (*vytknutia vady*) Spotrebiteľom, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.
9. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť Obchodníkovi potrebnú súčinnosť na vybavenie Reklamácie.
10. V prípade, ak je Reklamačný protokol neúplný (*najmä nečitateľný, nejasný, nezrozumiteľný, neobsahuje požadované údaje a pod.*), Obchodník e-mailom vyzve Spotrebiteľa na doplnenie Reklamačného protokolu. Lehota na vybavenie Reklamácie v takom prípade začína plynúť od riadneho a náležitého doplnenia Reklamačného protokolu.
11. Obchodník preveruje skutočnosti uvedené v Reklamačnom protokole. V prípade, ak sa preukáže, že Spotrebiteľ uviedol nepravdivé skutočnosti alebo ak Obchodník zistí, že za vady uvedené v Reklamačnom protokole nezodpovedá, Reklamácia nebude uznaná. Kontrolu vykonáva Obchodník. O vykonaní kontroly vyhotoví Obchodník záznam v ktorom uvedie dôvody neuznania Reklamácie a následne ho zašle e-mailom Spotrebiteľovi. Ak Spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
12. Pre vylúčenie pochybností, Zmluvné strany berú na vedomie, že tento článok sa vzťahuje iba na Objednávateľa, ktorý je Spotrebiteľom.

Článok VIII

Alternatívne riešenie sporov Spotrebiteľa

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu (*postačí e-mailom*), ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva. Ak Obchodník 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 (ďalej len „**Subjekt**“) podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
1. Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR. <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
2. Návrh môže Spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.

3. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná na: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297 resp. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.
4. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Spotrebiteľom ako Objednávateľom a Obchodníkom, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou.

Článok IX

Spracúvanie Osobných údajov

1. Objednávateľ berie na vedomie, že v súvislosti s uzavretím a plnením Zmluvy Obchodník ako prevádzkovateľ spracúva údaje o Objednávateľovi alebo vzťahujúce sa na Objednávateľa, ktoré majú alebo môžu mať povahu osobných údajov (*najmä identifikačné a kontaktné údaje Objednávateľa – fyzickej osoby, identifikačné a kontaktné údaje fyzickej osoby, oprávnenej konat' v mene Objednávateľa – právnickej osoby*). Právnym základom spracúvania osobných údajov sú:
 - a. spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie Zmluvy;
 - b. spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Obchodníka ako prevádzkovateľa – najmä na posúdenie, ochranu a vymáhateľnosť nárokov Obchodníka voči Objednávateľovi podľa Zmluvy, ktoré (*záujmy Obchodníka*) prevažujú nad záujmami a právami príslušnej dotknutej osoby (*Objednávateľa – fyzickej osoby, alebo fyzickej osoby, oprávnenej konat' v mene Objednávateľa – právnickej osoby*) vyžadujúcimi si ochranu osobných údajov.
2. Osobné údaje sú spracúvané v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 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) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov.
3. Bližšie informácie o spracúvaní o osobných údajov Obchodníkom ako prevádzkovateľom sú dostupné Webstránke.

Článok X

Zmena VOP

1. Obchodník si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť VOP.
2. Obchodník informuje Objednávateľa (*postačí e-mailom*) o zamýšľanej zmene VOP – pred nadobudnutím účinnosti zmeny VOP, ako aj o dátume účinnosti zamýšľanej zmeny VOP.
3. Pokiaľ Objednávateľ nesúhlasí so zmenou VOP, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy k momentu uplynutia obdobia, na ktoré má uhradenú Cenu; do uplynutia tohto obdobia platí pre daného Objednávateľa predchádzajúce znenie VOP (*bez zohľadnenia Obchodníkom zamýšľanej zmeny*).

Článok XI

Záverečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti neupravené VOP sa spravujú:
 - a. v prípade Objednávateľa – Spotrebiteľa Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi;
 - b. v prípade Objednávateľa (*fyzickej osoby – podnikateľa alebo právnickej osoby*) Obchodným zákonníkom, Občianskym zákonníkom ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť 01.10.2025.