

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je DIORA - DS s.r.o., sídlo: Kukučínova 459/31, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 50 451 103, registrácia v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 38335/T (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj produktov ponúkaných na internetovej stránke predávajúceho www.diora.sk. Kontaktné údaje predávajúceho: (i) názov a adresa prevádzkarne: Thai Massage DIORA, Kukučínova 459/31, 929 01 Dunajská Streda (ii) internetová stránka: www.diora.sk (iii) email: diora.slovakia@gmail.com (iv) telefón: +421 911 117 117.
2. Predávajúci je prevádzkovateľom internetového obchodu na internetovej stránke www.diora.sk (ďalej len "internetový obchod") a prevádzkovateľom thajského masážneho salónu na adrese Kukučínova 459/31, 929 01 Dunajská Streda (ďalej len "prevádzkarňa"). Tieto všeobecné obchodné podmienky sa týkajú výlučne nákupu cez internetový obchod na internetovej stránke. Všeobecné obchodné podmienky predávajúceho pre poskytovanie služieb v prevádzkarni predávajúceho sú k dispozícii v priestoroch prevádzkarne.
3. Pod pojmom "kupujúci" sa na účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumejú spotrebiteľ a podnikateľ. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej len "spotrebiteľ"). Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, ako aj súvisiacimi predpismi (zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení resp. zákon č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v platnom znení).
4. Podnikateľom sa rozumie: (i) osoba zapísaná v obchodnom registri, (ii) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia, (iii) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov, (iv) osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu (ďalej tento odsek ako "podnikateľ"). Právne vzťahy predávajúceho s podnikateľom, výslovne neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami ani zmluvou medzi predávajúcim a podnikateľom sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v platnom znení, ako aj súvisiacimi predpismi.
5. Pod pojmom "zákazník" sa na účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumie kupujúci a akákoľvek osoba, ktorá právom kupujúceho využíva služby predávajúceho (napr. osoba obdarovaná darčekomým poukazom, atď.).
6. Kupujúci berie na vedomie, že odoslaním objednávky predávajúcemu zároveň potvrdzuje, že súhlasí s tým, že ustanovenia všeobecných obchodných podmienok účinných v čase objednávky sa budú vzťahovať na kúpnu zmluvu, uzatretú na internetovej stránke predávajúceho, na základe ktorej predávajúci odošle (i) zakúpený elektronicky vygenerovaný darčkový poukaz a/alebo (ii) zakúpenú elektronicky vygenerovanú permanentku a/alebo (iii) potvrdenie o kúpe služby uvedenej na predmetnej internetovej stránke, kupujúcemu (ďalej len "kúpna zmluva") a na vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácii darčkového poukazu a/alebo permanentky a/alebo potvrdenia o kúpe služby podľa článku X. týchto všeobecných obchodných podmienok atď.
7. Pod pojmom "produkt" alebo "produkty" sa na účely týchto všeobecných obchodných podmienok rozumejú (i) darčkový poukaz na služby (thajská masáž) poskytované predávajúcim, ktorý je ponúkaný predávajúcim prostredníctvom svojej internetovej stránky (ďalej tento bod ako "darčkový poukaz") a/alebo (ii) permanentka na služby (thajská masáž) poskytované predávajúcim, ktorá je ponúkaná predávajúcim prostredníctvom svojej internetovej stránky (ďalej tento bod ako "permanentka") a/alebo (iii) služba (thajská masáž) poskytovaná predávajúcim ponúkaná predávajúcim prostredníctvom svojej internetovej stránky (ďalej tento bod ako "služba" alebo "služby").
8. Kupujúci a predávajúci berú na vedomie, že žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za nemožnosť plnenia v prípade, ak nastanú skutočnosti vplyvom vyššej moci. Za udalosť vplyvom vyššej moci sa považuje udalosť, ktorú zmluvné strany nemohli predvídať, a ktorej nemohli zabrániť ani pri vynaložení najvyššej možnej odbornej starostlivosti, ktorá je nezávislá od ich vôle (najmä vojna, prírodné katastrofy, zmeny v legislatíve, atď.).
9. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Odchyľne dojednanie v kúpnej zmluve má prednosť pred ustanoveniami týchto všeobecných obchodných podmienok.

II. Objednávka a spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

1. Kupujúci objednáva produkt uvedený na internetovej stránke predávajúceho. Aktuálne vzory a druhy darčkových poukazov a permanentiek ako aj aktuálne služby poskytované predávajúcim sú zverejnené na internetovej stránke predávajúceho.

2. Dostupnosť produktu a doba jeho odoslania je uvedená pri každom produkte, pred jeho objednaním.
3. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých potrebných údajov. Za podstatné náležitosti objednávky sa považujú nasledovné údaje:
 - a) identifikácia kupujúceho (meno a priezvisko ak kupujúcim je spotrebiteľ a obchodný názov, IČO, sídlo, DIČ, IČ DPH podnikateľa ak kupujúcim je podnikateľ);
 - b) druh objednaného (i) darčkového poukazu a/alebo (ii) permanentky a/alebo (iii) služby;
 - c) množstvo objednaného (i) darčkového poukazu a/alebo (ii) permanentky a/alebo (iii) služby;
 - d) emailová adresa a telefónne číslo kupujúceho.
4. Prijatá elektronická objednávka je považovaná za návrh kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kupujúcim vybraný (i) darčkový poukaz na služby poskytované predávajúcim a/alebo (ii) permanentka na služby poskytované predávajúcim a/alebo (iii) služba poskytovaná predávajúcim, ktorá je záväzná pre zmluvné strany. Kúpna zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim nadobúda účinnosť dorúčením záväznej akceptácie objednávky zo strany predávajúceho na emailovú adresu kupujúceho, ktorá je uvedená v objednávke, na vznik zmluvy však táto záväzná akceptácia nemá vplyv. V informačnom emaille kupujúci nájde taktiež odkaz na aktuálne znenie všeobecných obchodných podmienok.

III. Kúpna cena

1. Aktuálna cena produktu je uvedená vždy na internetovej stránke predávajúceho a to v závislosti od druhu vybraného produktu zo strany kupujúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne upraviť (zvýšiť/znížiť) ceny produktov, s tým, že nové ceny produktov sú pre kupujúceho platné a účinné odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke predávajúceho. Takáto úprava ceny sa nevzťahuje na produkt už objednaný kupujúcim. Cena objednávky je po jej odoslaní kupujúcim záväzná a nemenná.
2. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu produktu dohodnutú v kúpnej zmluve, ktorá je určená podľa cenníka predávajúceho platného a účinného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy (ďalej len "kúpna cena") a to platobnou kartou.
3. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu platobnou kartou, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.
4. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý produkt v lehote podľa kúpnej zmluvy.
5. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za produkt dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.
6. Kupujúci resp. zákazník ďalej berie na vedomie, že prípadné akcie produktov sú platné len v stanovenom časovom období.

IV. Platobné a dodacie podmienky

1. Predávajúci akceptuje nasledovné platobné podmienky:
 - platba vopred platobnou kartou.
2. Predávajúci zaisťuje nasledovné spôsoby dodania:
 - zasielanie elektronickej vygenerovanej darčkového poukazu alebo permanentky alebo potvrdenia o zaplúpení služby emailom na kupujúci zadajú emailovú adresu.
3. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a v prípade platby kartou (i) elektronickej vygenerovanej darčkového poukazu a/alebo (ii) elektronickej vygenerovanej permanentky a/alebo (iii) potvrdenie o zaplúpení služby v prípade kúpy služby, zaslať kupujúcemu emailom na ním zadajú emailovú adresu spolu s daňovým dokladom bez zbytočného odkladu po prijatí platby kartou.
4. Kupujúci je povinný prevziať elektronickej (i) vygenerovanej darčkového poukazu a/alebo (ii) elektronickej vygenerovanej permanentky a/alebo (iii) potvrdenie o zaplúpení služby na emailovej adrese, ktorá je uvedená v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, že si kupujúci darčkového poukazu a/alebo elektronickej vygenerovanej permanentky a/alebo potvrdenie o zaplúpení služby neprevezme (na základe objednávky), predávajúci si vyhradzuje právo uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody.
5. Kupujúci je povinný skontrolovať email resp. zaslaný elektronickej vygenerovanej darčkového poukazu a/alebo elektronickej vygenerovanej permanentky a/alebo potvrdenie o zaplúpení služby, hneď po jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že zaslaný elektronickej vygenerovanej darčkového poukazu a/alebo elektronickej vygenerovanej permanentky a/alebo potvrdenie o zaplúpení služby nemá vlastnosti objednaného produktu, kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu ihneď kontaktovať predávajúceho a uplatniť reklamáciu v súlade s ustanoveniami článku X. týchto všeobecných obchodných podmienok. Akékoľvek neskoršie reklamácie nebudú akceptované.

V. Práva a povinnosti predávajúceho

1. Predávajúci je povinný:
 - a) v prípade objednávky darčekového poukazu resp. permanentky: zaslať kupujúcemu na jeho emailovú adresu elektronicky vygenerovaný darčekový poukaz resp. permanentku na služby poskytované predávajúcim v dohodnutom množstve, za dohodnutú cenu na základe objednávky kupujúceho potvrdenej predávajúcim o zakúpení darčekového poukazu resp. permanentky, a
 - b) zaslať kupujúcemu najneskôr spolu s darčekom poukazom resp. permanentkou v elektronickej podobe všetky doklady predpísané platnými právnymi predpismi (daňový doklad), a
 - c) poskytnúť na základe rezervácie kupujúcemu resp. zákazníkovi vybranú službu v dohodnutom množstve, termíne;
 - d) v prípade objednávky služby: zaslať kupujúcemu potvrdenie o zakúpení služby poskytovanej predávajúcim v dohodnutom množstve, za dohodnutú cenu na základe objednávky kupujúceho potvrdenej predávajúcim o zakúpení služby, a
 - e) zaslať kupujúcemu najneskôr spolu s potvrdením o zakúpení služby všetky doklady predpísané platnými právnymi predpismi (daňový doklad), a
 - f) poskytnúť kupujúcemu resp. zákazníkovi ním vybranú službu v dohodnutom množstve, termíne.
2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za zaslaný produkt.

VI. Práva a povinnosti kupujúceho

1. Kupujúci je povinný:
 - b) zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu produktu v dohodnutej lehote splatnosti;
 - c) v prípade objednávky darčekového poukazu resp. permanentky: prevziať zakúpený alebo objednaný darčekový poukaz resp. objednanú permanentku, dodržiavať storno podmienky zrušenia rezervácie;
 - d) v prípade objednávky služby: prevziať potvrdenie o zakúpení služby, dodržiavať storno podmienky zrušenia rezervácie.
2. Kupujúci má právo na zaslanie produktu na jeho emailovú adresu v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v potvrdení o zakúpení produktu. Kupujúci ďalej má právo previesť práva a povinnosti z kúpnej zmluvy na zákazníka za podmienok uvedených v týchto všeobecných obchodných podmienok a preto práva a povinnosti kupujúceho uvedené v týchto všeobecných obchodných podmienok sa primerane vzťahujú aj na tohto zákazníka.

VII. Ďalšie podmienky

1. Kupujúci resp. zákazník berie na vedomie, že na úspešné využitie poskytovaných služieb, vyplývajúcich jednak z kúpy služby (thajskej masáže) ponúkanej predávajúcim prostredníctvom svojej internetovej stránky alebo zo samotného darčekového poukazu resp. permanentky, je potrebná rezervácia konkrétnej zákazníkovi vybranej a objednanej služby u predávajúceho, a to telefonicky na telefónnom čísle +421 911 117 117 uvedenom na internetovej stránke predávajúceho alebo formou SMS na tomto istom čísle, cez Facebook messenger, emailom na jeho emailovej adrese a to v dostatočnom časovom predstihu. Kupujúci resp. zákazník berie na vedomie, že predávajúci nemá možnosť ovplyvniť skutočnosť, ak na prípadný kupujúcim resp. zákazníkovi žiadaný termín poskytnutia služby už rezervácia nie je možná z dôvodu vyťaženia predávajúceho a poskytovania služieb inému zákazníkovi. Kupujúci resp. zákazník berie na vedomie povinnosť preukázania sa predávajúcemu zakúpeným darčekom poukazom resp. permanentkou pred samotným poskytnutím služby alebo potvrdením o zakúpení služby. Predávajúci je oprávnený kupujúcemu resp. zákazníkovi odprieť poskytnutie služby, ak mu predávajúci resp. zákazník takýto darčekový poukaz resp. permanentku alebo potvrdenie nepredloží.
2. Kupujúci resp. zákazník ďalej berie na vedomie nasledovné storno podmienky na zakúpené produkty: ak kupujúci resp. zákazník má rezervovaný termín a tento termín nevyhovuje môže si ho prerezervovať za nasledovných podmienok: 10 minút a viac pred rezervovaným termínom bez storno poplatku telefonicky na telefónnom čísle +421 911 117 117 uvedenom na internetovej stránke predávajúceho alebo formou SMS na tomto istom čísle, cez Facebook messenger, emailom na jeho emailovej adrese. Menej ako 10 minút pred rezervovaným termínom už nie je možné presunúť ani zrušiť služby a je nutné uhradiť 100 % storno poplatku. Výška storno poplatku sa vypočíta z ceny rezervovanej služby. Predávajúci má právo jednostranne započítať voči kupujúcemu jeho pohľadávku na storno poplatok aj bez predchádzajúceho písomného súhlasu kupujúceho. Ustanovenia uvedené v tomto odseku platia aj pri využívaní darčekových poukázok, permanentiek prípadne akýchkoľvek zľavových kupónov atď.
3. Kupujúci resp. zákazník berie na vedomie, že ak sa dostaví maximálne 15 minút po dohodnutom termíne, bude služba vykonaná v skrátenom rozsahu tak, že skončí v pôvodnom stanovenom čase. Neskorší príchod na masáž sa považuje za absenciu kupujúceho resp. zákazníka.

4. Kupujúci resp. zákazník berie na vedomie, že je povinný dodržiavať prevádzkový poriadok predávajúceho, ktorý je k dispozícii v priestoroch prevádzkarne predávajúceho.
5. Kupujúci resp. zákazník ďalej berie na vedomie, že zakúpený produkt nie je možné vymeniť za finančné prostriedky (v hotovosti alebo bezhotovostne). Po uhradení ceny produktu nie je možné zakúpený produkt vrátiť, ani žiadať vrátenie zaplatenej ceny alebo akúkoľvek inú finančnú či nefinančnú náhradu.
6. Darčekový poukaz je možné uplatniť na ktorúkoľvek službu, poskytovanú predávajúcim ponúkanú predávajúcim prostredníctvom svojej internetovej stránky.
7. Platnosť použitia darčekového poukazu je 4 mesiace odo dňa vystavenia darčekového poukazu (ďalej ako "platnosť darčekového poukazu"). Po uplynutí tejto lehoty právo na plnenie vyplývajúce z darčekového poukazu pre kupujúceho resp. pre zákazníka zaniká, ak kupujúci resp. zákazník neobnovil platnosť darčekového poukazu podľa nasledujúceho odseku týchto všeobecných obchodných podmienok.
8. Po uplynutí platnosti darčekového poukazu je možné platnosť darčekového poukazu obnoviť na ďalšie 2 mesiace počnúc prvým dňom nasledujúcim po uplynutí pôvodnej štvormesačnej platnosti darčekového poukazu len v prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu pri použití darčekového poukazu poplatok za obnovu jeho platnosti, ktorého výška je 50 % z kúpnej ceny darčekového poukazu (ďalej ako "obnovená platnosť darčekového poukazu"). Po uplynutí obnovenej dvojmesačnej platnosti sa darčekový poukaz stáva neplatným a nie je možné jeho ďalšie obnovenie.
9. Uplynutím doby platnosti darčekového poukazu bez obnovenia jeho platnosti podľa odseku 7. tohto článku VII. všeobecných obchodných podmienok resp. uplynutia doby obnovennej platnosti darčekového poukazu podľa odseku 8. tohto článku VII. všeobecných obchodných podmienok právo na využitie služby ponúkanej predávajúcim prostredníctvom svojej internetovej stránky, zaniká a kupujúci ani zákazník nemá nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu, ani nárok na vrátenie zaplatenej ceny alebo jej alikvotnej časti, ani náhradu škody.
10. Permanentky sú prenosné. Platnosť použitia permanentky nie je časovo obmedzená.
11. Permanentka 6 + 1 oprávňuje kupujúceho, aby po úhrade ceny šiestich rovnakých typov vybranej služby v rovnakej dĺžke trvaní služby vopred, siedmu službu (rovnakého typu a v rovnakej dĺžke) mal zadarmo. Permanentka 10 + 2 oprávňuje kupujúceho, aby po úhrade ceny desiatich rovnakých typov vybranej služby v rovnakej dĺžke trvaní služby vopred, jedenástu a dvanástu službu (rovnakého typu a v rovnakej dĺžke) mal zadarmo.
12. V prípade uplatnenia permanentky na službu s vyššou cenou ako to vyplýva z použitej permanentky, kupujúci môže uplatniť permanentku doplatením rozdielu medzi cenou kupujúcemu poskytnutej služby a medzi jednotkovou cenou služby podľa permanentky. V prípade uplatnenia permanentky na službu s nižšou cenou ako to vyplýva z použitej permanentky, kupujúci môže uplatniť permanentku bez nároku na vrátenie rozdielu medzi cenou kupujúcemu poskytnutej služby a medzi jednotkovou cenou služby podľa permanentky od predávajúceho.
13. Kupujúci berie na vedomie, že použitím rezervačného online systému Reservio na internetovej stránke predávajúceho vyjadruje svoj súhlas so všeobecnými obchodnými podmienkami prevádzkovateľa rezervačného online systému Reservio ako aj súhlas so spracovaním osobných údajov kupujúceho prevádzkovateľom rezervačného online systému Reservio uvedených na internetovej stránke www.reservio.com.

VIII. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody

1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k darčekovému poukazu až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za darčekový poukaz.
2. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k permanentke až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za permanentku.
3. Kupujúci nadobúda právo na poskytnutie zakúpenej služby až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za službu (masáž) ponúkanú predávajúcim prostredníctvom jeho internetovej stránky.
4. Nebezpečenstvo škody na darčekom poukaze resp. permanentke prechádza na kupujúceho momentom prevzatia kupujúcim.

IX. Právo spotrebiteľa odstúpiť od kúpnej zmluvy

1. Spotrebiteľ má na základe zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa") podľa ustanovení § 19 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, ak predmetom kúpnej zmluvy je kúpa elektronicky vygenerovaného darčekového poukazu a/alebo elektronicky vygenerovanej permanentky a/alebo poskytnutie služby uvedenej na internetovej stránke predávajúceho a nejde o prípad uvedený v odseku 7. článok IX. týchto všeobecných obchodných podmienok.

2. Spotrebiteľ je povinný, ak právo na odstúpenie chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu DIORA - DS s.r.o., so sídlom Kukučínova 459/31, 929 01 Dunajská Streda alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy na trvanlivom médiu zaslať najneskôr v posledný deň určenej lehoty na emailovú adresu predávajúceho.
3. Na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ môže využiť formulár „Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka“, ktorý spotrebiteľ nájde na stránke www.diora.sk/odstupenie, v ktorom je potrebné vyplniť všetky údaje.
4. Spotrebiteľ môže odstúpiť od kúpnej zmluvy len vo vzťahu ku konkrétnemu produktu alebo produktom, ak predávajúci na základe kúpnej zmluvy dodal alebo poskytol viacero produktov.
5. Predávajúci je povinný bezodkladne po doručení odstúpenia od zmluvy poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o jeho doručení na trvanlivom médiu, ak spotrebiteľ odstúpil od zmluvy použitím predmetného formulára na odstúpenie od zmluvy.
6. Predávajúci vráti zaplatené plnenie za produkt v zmysle ustanovenia § 22 odsek (1) zákona o ochrane spotrebiteľa ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie produktu do 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy.
7. Spotrebiteľ berie na vedomie, že právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v § 19 odsek (1) písm. a) až m) zákona o ochrane spotrebiteľa.
8. Ak spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas podľa § 17 odsek (10) písmeno c) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, spotrebiteľ je povinný uhradiť predávajúcemu iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v kúpnej zmluve. Ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená, cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia.
9. Spotrebiteľ ďalej berie na vedomie, že odoslaním objednávky predávajúcemu zároveň (i) dáva výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa ustanovenia § 17 odsek (10) písmeno a) bod 1. zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a zároveň (ii) potvrdzuje, že podľa ustanovenia § 17 odsek (10) písmeno c) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení bol predávajúcim riadne poučený o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy.
10. V prípade uplatnenia práva na odstúpenie je spotrebiteľ povinný dodržať podmienky a postup uvedený v tomto článku IX. všeobecných obchodných podmienok.
11. Kupujúci, ktorý je podnikateľom nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy spôsobom uvedeným v tomto článku IX. všeobecných obchodných podmienok.

X. Reklamačný poriadok

1. Predávajúci zodpovedá za to, že produkt v čase plnenia má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ho možno použiť podľa povahy a účelu kúpnej zmluvy alebo podľa toho čo kupujúci a predávajúci dojednali v kúpnej zmluve, a že produkt nemá právne vady.
2. Ak kupujúci v lehote podľa odseku 3. článok IV. týchto všeobecných obchodných podmienok neobdrží produkt, alebo zakúpený produkt má iné nedostatky (ďalej ako „*vady*“), môže ich reklamovať, a to písomne na adrese predávajúceho uvedenej v úvodných všeobecných ustanoveniach týchto obchodných podmienok, prípadne emailom na emailovú adresu: diora.slovakia@gmail.com.
3. Kupujúci je povinný skontrolovať email resp. zaslaný elektronicky vygenerovaný darčekový poukaz a/alebo elektronicky vygenerovanú permanentku a/alebo potvrdenie o zapkúpení služby, hneď po jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že zaslaný elektronicky vygenerovaný darčekový poukaz a/alebo elektronicky vygenerovaná permanentka a/alebo potvrdenie o zapkúpení služby nemá vlastnosti objednaného produktu, kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu ihneď kontaktovať predávajúceho a uplatniť reklamáciu v súlade s ustanoveniami tohto článku X. všeobecných obchodných podmienok. Akékoľvek neskoršie reklamácie nebudú akceptované.
4. Kupujúci môže vadu vytknúť podľa predchádzajúceho odseku najneskôr do (i) posledného dňa platnosti darčekového poukazu podľa odseku 7. článok VII. týchto všeobecných obchodných podmienok alebo do dňa úplného použitia darčekového poukazu podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastala skôr ak predmetom kúpy bol darčekový poukaz alebo do (ii) dňa úplného použitia permanentky alebo do (iii) momentu využitia služby ak predmetom kúpy bola služba poskytovaná predávajúcim ponúkaná predávajúcim prostredníctvom svojej internetovej stránky.
5. Kupujúci je povinný v reklamácii uviesť identifikáciu kupujúceho, detailný popis vady prípadný kód produktu, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje, označenie, čoho sa kupujúci domáha. Reklamácia podľa

tohto článku X. všeobecných obchodných podmienok sa vzťahuje výlučne iba na elektronickú verziu produktu (napr. nesprávne údaje, atď.).

6. Spotrebiteľ má pri uplatňovaní reklamácie práva podľa ustanovenia § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka v platnom znení.
7. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa bezodkladne, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od doručenia reklamácie. V prípade, že reklamácia spotrebiteľa nebude v uvedenej lehote zo strany predávajúceho vybavená, je spotrebiteľ oprávnený od zmluvy odstúpiť.
8. Reklamačný poriadok, ktorý upravuje práva a povinnosti zákazníka pri uplatňovaní práv z väd služieb sa nachádza na adrese prevádzkarne predávajúceho.

XI. Osobné údaje a ich ochrana

1. Ochranu osobných údajov predávajúci zabezpečuje v súlade s požiadavkami Nariadenia 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) (ďalej len „nariadenie o ochrane údajov“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“).
2. Informácie o spracovaní osobných údajov, informácie o právach a povinnostiach predávajúceho a/alebo kupujúceho pri spracúvaní osobných údajov sa nachádzajú na internetovej stránke predávajúceho v sekcii Ochrana osobných údajov.

XII. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. V prípade spotrebiteľského sporu týkajúceho sa predaja produktu predávajúceho je pre alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt alternatívneho riešenia sporov“), ktorým je orgán alternatívneho riešenia sporov (o.i. Slovenská obchodná inšpekcia – www.soi.sk (ďalej len „SOI“)) podľa § 3 odsek (2) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 odsek (2) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, na ktorý sa môže spotrebiteľ obrátiť ohľadom akéhokoľvek spotrebiteľského sporu podľa ustanovenia zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení (ďalej ako „zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“). Spotrebiteľ môže využiť na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporov a na získanie informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (vrátane cezhraničných sporov) u produktu zakúpeného cez internet tiež internetovú stránku <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks#heading-3>. U tzv. oprávnených právnických osobách zapísaných v zozname / subjektoch k alternatívnejmu riešeniu spotrebiteľských sporov je možné tiež mimosúdne riešenie zahájiť podľa § 5 odsek (2) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
2. Spotrebiteľ má právo podať predávajúcemu žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a predávajúcim vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že predávajúci porušil iné práva spotrebiteľa. V prípade ak predávajúci odpovedal zamietavo na žiadosť, predávajúci informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.
3. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína na návrh spotrebiteľa podaný na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý musí obsahovať
 - a) identifikačné údaje strán sporu (spotrebiteľa a predávajúceho) uvedením mena a priezviska spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má a presné označenie predávajúceho,
 - b) úplné a zrozumiteľné opísanie rozhodujúcich skutočností (čo je sporné),
 - c) označenie, čoho sa navrhovateľ (spotrebiteľ) domáha (napr. vrátenie kúpnej ceny, výmena produktu a pod.),
 - d) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
 - e) vyhlásenie, 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 odsek (1) písmeno a) až e) alebo písmeno g) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,
 - f) dátum a podpis navrhovateľa (spotrebiteľa) ak ide o návrh v listinnej podobe.
4. K návrhu sa priloží doklad o skutočnosti, že sa spotrebiteľovi nepodarilo spor vyriešiť priamo (napríklad žiadosťou o nápravu a pod.), a ďalšie písomnosti potvrdzujúce uvádzané skutočnosti, ak sú k dispozícii. K návrhu sa priloží plná moc, ak je spotrebiteľ zastúpený na základe plnej moci. Návrh možno podať najmä písomne, elektronicky alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporov subjektu

alternatívneho riešenia sporov neustanovujú inak. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

5. Spotrebiteľ sa môže obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota bude vyššia ako 20,- EUR.
6. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podľa predchádzajúcej vety nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu okrem nákladov podľa § 15 odsek (9) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.
7. Subjekt alternatívneho riešenia sporov po doručení úplného návrhu a zistení, že nie je daný dôvod na odmietnutie návrhu podľa § 13 odsek (2) alebo ak neodmietne návrh podľa § 13 odsek (5) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, písomne vyzve spotrebiteľa na úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, ak subjekt alternatívneho riešenia sporov účtuje spotrebiteľovi poplatok. Subjekt alternatívneho riešenia sporov odloží návrh, ak spotrebiteľ neuhradí poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v lehote, ktorú určí subjekt alternatívneho riešenia sporov vo výzve podľa tohto odseku, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia výzvy.
8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť z dôvodov uvedených v § 13 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov aj vtedy, ak spotrebiteľ (i) podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal alebo (ii) ak sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim.
9. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu musí byť ukončené do 90 kalendárnych dní od jeho začatia. U zložitých sporov možno túto lehotu predĺžiť o 30 kalendárnych dní, a to aj opakovane.
10. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu končí
 - a) uzavretím dohody strán sporu (dobrovoľné),
 - b) vydaním odôvodneného stanoviska,
 - c) odložením návrhu (napr. spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu),
 - d) úmrtím alebo vyhlásením za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - e) zánikom bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
 - f) vyčiarknutím oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu,
 - g) oznámením strany sporu o vyriešení sporu bez uzavretia dohody podľa § 17 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ak druhá strana na základe oznámenia podľa § 20 odsek (2) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nevzniesla v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov námietku.
11. Subjekt alternatívneho riešenia sporov stanovuje pravidlá pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, ktorými podrobnejšie upraví postup pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov tak, aby bola v súlade so zákonnými pravidlami.
12. V prípade, že alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu nepovedie k vyriešeniu spotrebiteľského sporu sa vždy môže spotrebiteľ obrátiť na súd, rozhodcovský súd, mediátora. S riešením spotrebiteľského sporu sa môže spotrebiteľ priamo obrátiť na príslušný súd, rozhodcovský súd, mediátora bez využitia možnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.

XIII. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
2. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme emailových správ.
4. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov SR.
5. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.
6. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

XIV. Orgánom dozoru je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 Trnava 1
Odbor ochrany spotrebiteľa
Tel. č.: 033/321 25 27, 033/321 25 21
Email: tt@soi.sk

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 10. 2024