

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

PRE SPOTREBITEĽOV

(ďalej len „VOP“)

platné a účinné od 1. 12. 2025

OBSAH

- 1. IDENTIFIKAČNÉ A KONTAKTNÉ ÚDAJE SPOLOČNOSTI (OBCHODNÍKA)**
- 2. ÚVODNÉ USTANOVENIA**
- 3. VYMEDZENIE POJMOV**
- 4. POSTUP VYTVÁRANIA OBJEDNÁVKY A UZAVRETIA ZMLUVY**
- 5. STORNO OBJEDNÁVKY**
- 6. CENA TOVARU A RECENZIE**
- 7. PLATOBNÉ PODMIENKY**
- 8. SPÔSOBY DORUČENIA TOVARU A DODACIE PODMIENKY**
- 9. VÝHRADA VLASTNÍCTVA**
- 10. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**
- 11. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A PROCES VYTKNUTIA VADY (REKLAMAČNÝ PORIADOK)**
- 12. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV (ARS)**
- 13. INFORMÁCIA O POSTUPOCH UPLATŇOVANIA SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV SPOTREBITEĽOV**
- 14. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**
- 15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Článok 1
IDENTIFIKAČNÉ A KONTAKTNÉ ÚDAJE SPOLOČNOSTI (OBCHODNÍKA)

1.1 Obchodník a prevádzkovateľ e-shopu:

Obchodné meno:	New Originals (SK) s. r. o.
Právna forma:	spoločnosť s ručením obmedzeným
Sídlo:	Kremnička 71, 974 05 Banská Bystrica, Slovenská republika
IČO:	30 223 041
DIČ:	2020451873
IČ DPH:	SK2020451873
Zápis:	Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 163/S
Štatutárny orgán:	Juraj Lunter, konateľ Peter Garherr, konateľ Matthias Krön, konateľ

1.2 Prevádzky a kontaktné údaje pre objednávky

Pre realizáciu objednávok, osobný odber a komunikáciu so zákazníkmi využíva Obchodník nasledovné prevádzky:

- **LUNTER Bistro (Kollárova):** Kollárova 18, 974 01 Banská Bystrica
- **LUNTER SHOP & BISTRO (Kremnička):** Kremnička 83, 974 05 Banská Bystrica

Centrálne kontakty pre objednávky:

- **Webová stránka (E-shop):** www.lunterbistro.sk
- **Telefónne číslo:** +421 48 415 20 25
- **E-mail pre objednávky:** lunterkuchyna@neworiginals.company, objednavky@lunterbistro.sk

1.3 Adresa a kontakty pre uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie), sťažnosti a odstúpenie od zmluvy:

Kupujúci je oprávnený uplatniť vytknutie vady (reklamáciu), podávať sťažnosti alebo iné podnety na nasledujúcej adrese alebo e-maile:

- **Korešpondenčná adresa:** New Originals (SK) s. r. o., Kremnička 71, 974 05 Banská Bystrica
- **Oficiálny e-mail pre reklamácie a právne záležitosti:** lunterkuchyna@neworiginals.company
- **Bankové spojenie pre vrátenie platieb (IBAN):** SK82 1111 0000 0066 0644 0008

1.4 Orgán dozoru:

Dohľad nad dodržiavaním povinností Obchodníka voči spotrebiteľovi vykonáva:

- **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**

Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj

Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1

Odbor výkonu dohľadu

E-mail: podnety@soi.sk

tel. č.: 048/412 49 69, 048/415 18 71

- **Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Banskej Bystrici (pre oblasť hygieny)**

Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Banskej Bystrici

Cesta k nemocnici 622/1, 975 56 Banská Bystrica

E-mail: ruvzbb@vzbb.sk

tel. č.: +421 484 367 785

- **Regionálna veterinárna a potravinová správa Banská Bystrica (pre oblasť kvality potravín).**

**Regionálna veterinárna a potravinová správa Banská Bystrica so sídlom v Banskej Bystrici
pre územný obvod okresov Banská Bystrica a Brezno**

Skuteckého 19, 975 90 Banská Bystrica

E-mail: podatelna.BB@svps.sk

tel. č.: +421484722411,+421484722424

Článok 2

ÚVODNÉ USTANOVENIA

2.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán, kedy na jednej strane vystupuje spoločnosť **New Originals (SK) s. r. o.** ako obchodník (ďalej len „Obchodník“) a na strane druhej kupujúci – spotrebiteľ (ďalej len „Kupujúci“), ktoré vznikajú v súvislosti alebo na základe kúpnej zmluvy uzatváraanej prostredníctvom internetového obchodu (e-shopu) na webovej stránke Obchodníka alebo telefonicky.

2.2 Účelom týchto VOP je jasne a zrozumiteľne informovať Kupujúceho a poskytnúť mu všetky zákonom vyžadované informácie pred uzavretím zmluvného vzťahu, vrátane informácií o hlavných vlastnostiach produktu, cene, dodacích podmienkach, práve na odstúpenie od zmluvy a o postupoch pri uplatňovaní zodpovednosti za vady (reklamačný poriadok).

2.3 Právne vzťahy medzi Obchodníkom a Kupujúcim – spotrebiteľom, ktoré nie sú výslovne upravené týmito VOP, sa spravujú príslušnými ustanoveniami právnych predpisov Slovenskej republiky, a to najmä:

- **Zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník** v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“),
- **Zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa** a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Článok 3 VYMEDZENIE POJMOV

3.1 Obchodníkom sa rozumie spoločnosť New Originals (SK) s. r. o., ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou 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. Pre účely kúpnej zmluvy vystupuje Obchodník ako predávajúci.

3.2 Kupujúcim (Spotrebiteľom) sa 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.

3.3 Zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie zmluva medzi Obchodníkom a Kupujúcim dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Obchodníka a Kupujúceho, najmä využitím online rozhrania (e-shopu) alebo telefónu.

3.4 Tovarom sa rozumejú produkty ponúkané Obchodníkom prostredníctvom e-shopu, najmä potraviny, jedlá, denné menu a nápoje, ktoré sú určené na priamu spotrebu a podliehajú rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze.

3.5 Tovar podliehajúci skaze je tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze, najmä denné menu, hotové jedlá, čerstvé potraviny a chladené výrobky s krátkou dobou spotreby, pri ktorých je v zmysle zákona vylúčené právo na odstúpenie od zmluvy.

Článok 4 POSTUP VYTVÁRANIA OBJEDNÁVKY A UZAVRETIA ZMLUVY

4.1 Možnosti objednania: Kupujúci si môže objednať tovar (najmä denné menu a jedlá stálej ponuky) nasledujúcimi spôsobmi:

- **Online formulár (E-shop):** Prostredníctvom webového rozhrania na www.lunterbistro.sk.
- **Telefonicke:** Na čísle +421 48 415 20 25.

4.2 Časová uzávierka: Objednávky na denné menu s doručením v ten istý deň prijíma Obchodník v pracovných dňoch **do 11:00 hod.** Objednávky prijaté po tomto čase nemusia byť akceptované pre doručenie v daný deň, o čom bude Kupujúci bezodkladne informovaný.

4.3 Proces online objednávky:

1. Kupujúci si vyberie požadovaný tovar a vloží ho do virtuálneho nákupného košíka.
2. V ďalšom kroku Kupujúci vyplní svoje identifikačné a kontaktné údaje (meno, priezvisko, adresa doručenia, e-mail, telefón), zvolí spôsob dopravy a platby. Povinné polia sú označené symbolom *.
3. Obchodník v súlade s § 5 ods. 1 písm. d) Zákona o ochrane spotrebiteľa informuje Kupujúceho o konečnej cene vrátane všetkých daní a poplatkov za dopravu ešte pred odoslaním objednávky.
4. Kupujúci potvrdí, že sa oboznámil s týmito VOP a Zásadami ochrany osobných údajov zaškrtnutím príslušného políčka.

4.4 Objednávka s povinnosťou platby: Odoslanie objednávky sa uskutočňuje stlačením tlačidla s textom „**Objednávka s povinnosťou platby**“ (alebo formuláciou s rovnakým významom). Týmto úkonom Kupujúci výslovne potvrdzuje, že si je vedomý, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

4.5 Uzavretie zmluvy: Odoslaná objednávka je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy. Zmluva je uzavretá momentom doručenia potvrdenia o prijatí objednávky (akceptácie) zo strany Obchodníka na e-mailovú adresu Kupujúceho. V prípade telefonickej objednávky vzniká zmluva potvrdením objednávky Obchodníkom počas hovoru.

4.6 Podmienkou platnosti objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov a náležitostí požadovaných systémom. Obchodník nezodpovedá za omeškanie dodávky alebo nedodanie tovaru zavinené uvedením nesprávnych údajov Kupujúcim.

Článok 5 STORNO OBJEDNÁVKY

5.1 Storno zo strany Kupujúceho: Vzhľadom na charakter tovaru (jedlo pripravované na priamu konzumáciu, tovar podliehajúci rýchlej skaze), Kupujúci môže stornovať objednávku len do momentu, kým Obchodník nezačal s jej prípravou alebo expedíciou. V prípade objednávok denného menu je storno možné maximálne do uplynutia časovej uzávierky (do 11:00 hod. daného dňa)⁴. Po tomto čase je objednávka záväzná a Obchodník má právo na úhradu ceny.

5.2 Storno zo strany Obchodníka: Obchodník si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť a odstúpiť od zmluvy v prípadoch, ak:

- sa tovar už nevyrába, nedodáva alebo sa vypredali zásoby (napr. konkrétne menu),
- došlo k výraznej zmene ceny dodávateľa surovín,
- objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybné kontaktné údaje),
- došlo k zjavnej technickej chybe v cene tovaru na webe,
- nastal stav vyššej moci, ktorý znemožňuje dodanie (technická porucha v kuchyni, havária a pod.).

V prípade storna zo strany Obchodníka bude Kupujúci bezodkladne informovaný a ak už uhradil kúpnu cenu, finančné prostriedky mu budú vrátené do 14 dní na ním určený účet.

Článok 6 CENA TOVARU A RECENZIE

6.1 Ceny tovarov sú uvedené na webovej stránke e-shopu. Ceny sú konečné, vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH) v zákonnej výške. Cena nezahŕňa poplatky za doručenie, ktoré sú uvedené osobitne v nákupnom košíku pred odoslaním objednávky.

6.2 Zľavy a akcie: Akékoľvek zľavy a akciové ponuky platia do vypredania zásob alebo do času určeného v podmienkach akcie. Pri znížení ceny tovaru Obchodník uvedie aj predchádzajúcu najnižšiu cenu tovaru za obdobie 30 dní pred znížením ceny (§ 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

6.3 Darček: V prípade, že je k tovaru poskytnutý darček (bez akejkoľvek platby), ide o darovaciu zmluvu, na ktorú sa nevzťahuje zodpovednosť za vady. Ak Kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, je povinný vrátiť Obchodníkovi aj poskytnutý darček.

6.4 Spotrebiteľské recenzie: Obchodník informuje spotrebiteľa, že na svojich stránkach alebo marketingových materiáloch môže zobrazovať recenzie spotrebiteľov (napr. prostredníctvom služby Google Reviews). Obchodník v zmysle § 11 a § 15 Zákona o ochrane spotrebiteľa informuje, že **nezabezpečuje overovanie týchto recenzií**, t.j. neoveruje, či recenzie pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne kúpili alebo použili.

Článok 7 PLATOBNÉ PODMIENKY

7.1 Kupujúci môže uhradiť kúpnu cenu jedným z nasledujúcich spôsobov:

- **V hotovosti:** pri prevzatí tovaru (pri donáške alebo osobnom odbere).
- **Platobnou kartou:** online cez platobnú bránu pri objednávke alebo cez terminál pri prevzatí (ak to doručovateľ/prevádzka umožňuje).
- **Stravovacími kartami:** pri prevzatí. Obchodník akceptuje všetky druhy elektronických stravovacích kariet (napr. Edenred, Up, Doxx, Callio a pod.).

Upozornenie: Z hodnoty stravných lístkov a stravovacích kariet sa nevydáva hotovosť. V prípade, že hodnota lístka prevyšuje cenu nákupu, rozdiel prepadá v prospech Obchodníka a nie je možné ho vrátiť.

7.2 Daňový doklad (faktúra alebo pokladničný blok) je Kupujúcemu odovzdaný pri doručení tovaru alebo zaslaný elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.

Článok 8 SPÔSOBY DORUČENIA TOVARU A DODACIE PODMIENKY

8.1 Spôsoby doručenia:

- **Vlastný rozvoz Obchodníka:** Obchodník zabezpečuje doručenie tovaru vlastnými kapacitami. Služby tretích strán ako Wolt alebo Bolt nie sú využívané.
- **Osobný odber:** Na prevádzke Obchodníka (Lunter Bistro), cez ktorú sa realizovala objednávka.

8.2 Cena za dopravu (donáška):

- Základná cena dopravy: **1,50 € s DPH**.
- **Doprava ZDARMA:** Pri objednávke v celkovej hodnote tovaru **od 6,90 €** (vrátane) neplatí Kupujúci poplatok za dopravu.

8.3 Miesto a čas dodania:

- Tovar sa doručuje v rámci mesta Banská Bystrica (a prípadne príľahlých častí špecifikovaných na webe).
- Obchodník sa zaväzuje dodať tovar v čo najkratšom možnom čase, zvyčajne v rámci obedových hodín v deň objednávky (ak bola objednávka prijatá do 11:00).

- Kupujúci je povinný byť v dohodnutom čase na adrese doručenia zastihnuteľný a prevziať tovar. V prípade nezastihnutia Kupujúceho môže byť tovar vrátený na prevádzku a Kupujúcemu môžu byť účtované náklady na márnny výjazd, pričom vzhľadom na povahu tovaru môže dôjsť k jeho znehodnoteniu.

8.4 Obchodník si vyhradzuje právo na primerané predĺženie dodacej lehoty v prípade nepredvídateľných okolností (dopravná situácia, zhoršené počasie, technické problémy). O prípadnom meškaní bude Kupujúci informovaný.

8.5 Osobitné dojednanie o doručení: Ak Kupujúci požiadava o doručenie bez priameho kontaktu (napr. „nechať pred dverami“) alebo nie je zastihnuteľný a telefonicky súhlasí s uložením tovaru na bezpečnom mieste, nebezpečenstvo škody a zodpovednosť za tovar prechádza na Kupujúceho momentom uloženia tovaru na takto určenom mieste. Obchodník nenesie zodpovednosť za následnú stratu, odcudzenie alebo znehodnotenie tovaru vplyvom počasia či tretích osôb.

Článok 9 VÝHRADA VLASTNÍCTVA

9.1 Tovar zostáva vo vlastníctve Obchodníka až do úplného zaplataenia kúpnej ceny a prevzatia tovaru Kupujúcim. Nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia tovaru prechádza na Kupujúceho momentom prevzatia tovaru.

Článok 10 ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

10.1 Výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy (Tovar, ktorý nemožno vrátiť): V zmysle § 19 ods. 1 Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľ **nemôže odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu**, ktorej predmetom je:

a) **Dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze.** (Ide najmä o hotové jedlá, denné menu, čerstvé nebalené potraviny určené na priamu konzumáciu).

b) **Dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený.** (Ide najmä o hotové jedlá, denné menu, čerstvé nebalené potraviny určené na priamu konzumáciu zabalené v ochrannom, prepravnom obale a zároveň aj o balené potraviny ako nátierky, tofu a iné produkty, ktoré Kupujúci po prevzatí otvoril alebo porušil ich hygienický obal).

Z uvedeného dôvodu pri nákupe vyššie špecifikovaného sortimentu **Kupujúci nemá právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu** (vrátiť tovar do 14 dní).

10.2 Odstúpenie pri ostatnom tovare (Všeobecné poučenie): Výlučne v prípade, ak by predmetom zmluvy bol tovar, ktorý nespadá pod výnimky uvedené v bode 10.1 (napr. trvanlivý tovar, ktorý nebol otvorený, nepotravinový tovar,) platia nasledovné podmienky:

10.2.1 Právo na odstúpenie od zmluvy: Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy **bez uvedenia dôvodu** v lehote **14 dní**. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením, napríklad listom zaslaným poštou na adresu sídla spoločnosti alebo e-mailom na adresu: lunterkuchyna@neworiginals.company, objednavky@lunterbistro.sk. Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy.

10.2.2 Dôsledky odstúpenia od zmluvy: Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám (s výnimkou dodatočných nákladov, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame). Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť.

10.3 Informácia o úhrade nákladov na vrátenie tovaru: Priame náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci.

10.4 Zodpovednosť za zníženie hodnoty: Kupujúci zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

Článok 11

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A PROCES VYTKNUTIA VADY (REKLAMAČNÝ PORIADOK)

11.1 Úvodné ustanovenia: Tento článok upravuje práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru v zmysle § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa. Obchodník zodpovedá za to, že tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami na kvalitu.

11.2 Zodpovednosť za vady: Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania.

- **Pri tovare, ktorý sa rýchlo kazí** (jedlo, čerstvé potraviny), sa musí vytknutie vady (reklamácia) uplatniť **najneskôr v deň nasledujúci po kúpe**, resp. do uplynutia doby spotreby, inak práva zaniknú.
- Pri ostatnom tovare je záručná doba 24 mesiacov od dodania tovaru.

11.3 Vytknutie vady (Uplatnenie reklamácie): Ak Kupujúci zistí, že dodaný tovar má vadu (napr. je pokazený, iný ako objednaný, nekompletný, nemá dohodnutú teplotu alebo kvalitu), je povinný vadu vytknúť bez zbytočného odkladu. Vadu možno vytknúť:

- Osobne na prevádzke alebo u doručovateľa pri preberaní.
- Písomne na e-mail: lunterkuchyna@neworiginals.company, objednavky@lunterbistro.sk.
- Poštou na adresu sídla spoločnosti.

Pri vytknutí vady Kupujúci uvedie číslo objednávky, popis vady a zvolený spôsob riešenia. Odporúčame priložiť fotodokumentáciu vady, najmä pri jedle. Obchodník vydá Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po jej vytknutí.

11.4 Práva Kupujúceho (Hierarchia nárokov): Ak má tovar vadu, Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady:

1. Oprava alebo Výmena:

- Vzhľadom na povahu tovaru (jedlo) je oprava zvyčajne nemožná. Preto má Kupujúci primárne nárok na **výmenu tovaru** (dodanie nového, bezchybného jedla).
- Obchodník môže odmietnuť výmenu, ak nie je možná (napr. tovar je vypredaný) alebo by spôsobila neprimerané náklady.

2. **Zľava z ceny alebo Odstúpenie od zmluvy (z dôvodu vady):** Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), ak:
- Obchodník vec nevymenil (resp. neopravil) alebo to odmietol.
 - Vec má rovnakú vadu napriek pokusu o nápravu.
 - Vada je závažnej povahy (napr. nepoživateľné jedlo, hygienické riziko).
 - Obchodník vyhlásil, že vadu neodstráni v primeranej lehote.

11.5 Lehoty na vybavenie: Obchodník je povinný vytknutie vady vybaviť a vadu odstrániť v primeranej lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako **30 dní**. V prípade jedla a rýchlo sa kaziaceho tovaru sa predpokladá riešenie okamžite alebo v rádoch hodín, maximálne dní, aby nedošlo k ďalšiemu znehodnoteniu tovaru.

11.6 Vrátenie kúpnej ceny (Refundácia): Ak má Kupujúci nárok na vrátenie kúpnej ceny alebo zľavu, Obchodník vráti prostriedky do 14 dní odo dňa uplatnenia tohto práva. Pre vrátenie platieb (napr. pri platbe v hotovosti alebo kartou, kde nie je možný automatický refund) použije Obchodník bankový prevod z účtu: **SK82 1111 0000 0066 0644 0008**.

Článok 12 ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV (ARS)

12.1 Ak Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu e-mailom na lunterkuchyna@neworiginals.company, objednavky@lunterbistro.sk.

12.2 Ak Obchodník na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu ARS podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

12.3 Príslušným subjektom ARS je **Slovenská obchodná inšpekcia** alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam je dostupný tu: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>).

Priamy odkaz na platformu ARS Slovenskej obchodnej inšpekcie:

<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>

Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť aj platformu RSO (riešenie sporov online), ktorá je dostupná online na: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_sk.

Článok 13 INFORMÁCIA O POSTUPOCH UPLATŇOVANIA SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV SPOTREBITEĽOV

13.1 Kupujúci môže podávať sťažnosti a podnety, ktoré sa netýkajú priamo väd tovaru (napr. správanie personálu, kvalita doručenia), na e-mailovú adresu lunterkuchyna@neworiginals.company. Obchodník sa zaväzuje tieto podnety prešetriť a informovať Kupujúceho o výsledku v primeranej lehote.

Článok 14

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

14.1 Obchodník, spoločnosť **New Originals (SK) s. r. o.**, spracúva osobné údaje kupujúceho 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 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

14.2 Odkaz na Zásady spracúvania:

Tento článok VOP obsahuje len základný prehľad o spracúvaní osobných údajov. Kompletné a detailné informácie o tom, ako spracúvame vaše osobné údaje, aké máte práva a ako ich uplatniť, sú obsiahnuté v samostatnom dokumente „Zásady spracúvania osobných údajov“, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou informovania dotknutej osoby a je dostupný k nahliadnutiu a stiahnutiu na našej webovej stránke v sekcii Ochrana osobných údajov.

14.3 Prevádzkovateľ:

Prevádzkovateľom informačných systémov je spoločnosť New Originals (SK) s. r. o., so sídlom Kremnička 71, 974 05 Banská Bystrica, IČO: 30 223 041, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 163/S.

14.4 Zodpovedná osoba (DPO):

Pre zaistenie dodržiavania vašich práv a zodpovedanie otázok týkajúcich sa ochrany osobných údajov bola vymenovaná zodpovedná osoba:

- **Meno:** Advokátska kancelária Eva Holdošová s. r. o.
- **Kontakt:** eva@holdosova.com, +421 915 206 025.

14.5 Účel a právny základ spracúvania:

Osobné údaje spracúvame primárne na tieto účely:

- **Plnenie zmluvy** (vybavenie objednávky, dodanie tovaru) podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR.
- **Plnenie zákonných povinností** (účtovná a daňová agenda, vybavovanie reklamácií) podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR.
- **Oprávnený záujem** (uplatňovanie právnych nárokov, marketing pre existujúcich klientov) podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR.
- **Súhlas dotknutej osoby** (marketingové aktivity nad rámec oprávneného záujmu, analytické cookies) podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR.

14.6 Kategórie príjemcov:

Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté tretím stranám len v nevyhnutnom rozsahu, napr. poskytovateľom IT služieb, prepravným spoločnostiam (ak je to potrebné pre doručenie), externým účtovným a právnym poradcom alebo orgánom verejnej moci. Obchodník prehlasuje, že osobné údaje nebudú poskytované tretím stranám na ich marketingové účely bez vášho súhlasu.

14.7 Práva dotknutej osoby:

Ako dotknutá osoba máte právo na prístup k údajom, právo na opravu, vymazanie („právo na zabudnutie“), obmedzenie spracúvania, prenosnosť údajov a právo namietať proti spracúvaniu. Taktiež máte právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov SR.

Článok 15 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

15.1 Závaznosť podmienok: Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy uzavretej medzi Obchodníkom a Kupujúcim. Odoslaním elektronickej objednávky (kliknutím na tlačidlo „**Objednávka s povinnosťou platby**“) Kupujúci bezvýhradne potvrdzuje, že je osobou plne spôsobilou na právne úkony, že sa oboznámil s obsahom týchto VOP, vrátane reklamačného poriadku a podmienok ochrany súkromia, porozumel im a vyjadruje s nimi svoj súhlas.

15.2 Rozhodné právo a jurisdikcia: Právne vzťahy založené kúpnu zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade vzniku akéhokoľvek sporu, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou alebo prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov, je na prejednanie a rozhodnutie sporu príslušný vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike. Použitie Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru (CISG) a kolíznych noriem odkazujúcich na iný právny poriadok je týmto výslovne vylúčené.

15.3 Zmeny VOP: Obchodník si vyhradzuje právo na jednostrannú zmenu týchto VOP, najmä z dôvodu zmeny legislatívy, zmeny trhových podmienok alebo zmeny obchodnej politiky Obchodníka. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto VOP je splnená umiestnením úplného nového znenia VOP na webovej stránke e-shopu Obchodníka. Pre konkrétny zmluvný vzťah (objednávku) sú rozhodujúce a záväzné VOP v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky Kupujúcim. Neplatnosť nových VOP sa nedotýka už uzavretých kúpnych zmlúv.

15.4 Salvátorská klauzula (Oddeliteľnosť ustanovení): Ak by sa ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP stalo neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nebude to mať vplyv na platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení VOP. V takom prípade sa Obchodník zaväzuje nahradiť neplatné ustanovenie novým ustanovením, ktoré sa svojim obsahom, účelom a ekonomickým dopadom čo najviac približuje pôvodnému ustanoveniu a ktoré je v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

15.5 Vyššia moc (Vis Major): V prípade, že dôjde k okolnostiam, ktoré nemožno predvídať a ktoré nezávisia od vôle zmluvných strán (vis major), ako sú napríklad živelné pohromy, štrajky, vojnové konflikty, epidémie, pandémie, štátne opatrenia alebo iné prekážky, ktoré objektívne znemožňujú plnenie povinností Obchodníka, Obchodník nezodpovedá za škodu spôsobenú nesplnením alebo oneskoreným splnením svojich záväzkov po dobu trvania týchto prekážok. Obchodník je oprávnený v takom prípade primerane predĺžiť dodaciu lehotu alebo od zmluvy odstúpiť bez povinnosti hradiť škodu.

15.6 Komunikácia a doručovanie: Pokiaľ nie je v týchto VOP uvedené inak, pre doručovanie písomností platí, že sa doručujú elektronicke na e-mailovú adresu uvedenú Kupujúcim v objednávke alebo v užívateľskom účte. Písomnosť doručovaná elektronicke sa považuje za doručenu dňom nasledujúcim po dni jej odoslania, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

15.7 Vzťah k iným dokumentom: Tieto VOP majú prednosť pred prípadnými inými obchodnými podmienkami Kupujúceho alebo inými dokumentmi, ak neboli vopred písomne a výslovne akceptované Obchodníkom. Ústne dojednania a sľuby zamestnancov Obchodníka, ktoré nie sú písomne potvrdené štatutárnym orgánom alebo oprávnenou osobou, sú neplatné.

15.8 Účinnosť: Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1. 12. 2025 a v plnom rozsahu nahrádzajú akékoľvek predchádzajúce znenia VOP.

V Banskej Bystrici, dňa 1. 12. 2025

New Originals (SK) s. r. o.

PRÍLOHA Č. 1

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy a tovar nepodlieha výnimke - t.j. nejde o tovar podliehajúci rýchlej skaze)

Komu (Adresát):

Obchodné meno: New Originals (SK) s. r. o.

Sídlo: Kremnička 71, 974 05 Banská Bystrica

E-mail: lunterkuchyna@neworiginals.company

Telefónne číslo: +421 48 415 20 25

Týmto oznamujem/oznamujeme , že odstupujem/odstupujeme od zmluvy o dodaní tohto tovaru (*):

.....
.....

(názov a popis tovaru, kód produktu)

Dátum objednania / Dátum prijatia :

.....
.....

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov (*):

.....
.....

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov (*):

.....
.....

Číslo účtu (IBAN) pre vrátenie platby:

.....
.....

(nepovinný údaj, urýchli vrátenie platby)

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov (*):

(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

.....
.....

Dátum:

Nehodiace sa prečiarknite.*

PRÍLOHA Č. 2

NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Údaje o spotrebiteľovi

Meno a priezvisko:

.....

Bydlisko:

.....

Adresa na doručovanie:

.....

Emailová adresa:

.....

Telefonický kontakt:

.....

Údaje o obchodníkovi

Obchodné meno/názov: New Originals (SK) s. r. o.

Miesto podnikania/sídlo: Kremnička 71, 974 05 Banská Bystrica

Identifikačné číslo (IČO): 30 223 041

Emailová adresa: lunterkuchyna@neworiginals.company

Webová stránka: www.lunterbistro.sk

Telefonický kontakt: +421 48 415 20 25

Detaily prípadu

Dátum nákupu/podpisu zmluvy:

.....

Dátum dodania:

.....

Miesto nákupu:

.....

(Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku, podomový predaj, trh...)

Cena tovaru alebo služby:

Spôsob platby:

(Napríklad bankový prevod, hotovosť, platobná karta...)

Spôsob predaja:

.....

Dátum uplatnenia reklamácie (vytknutia vady):

Dátum vybavenia reklamácie:

Dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:

Opis rozhodujúcich skutočností (vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s obchodníkom bol bezvýsledný)

.....
.....
.....
.....
.....

(v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)

Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha:

.....
.....

Vyhlásenie:

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum:

Podpis: