

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Klinge, s.r.o.

1. Základné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") upravujú vzťahy medzi prevádzkovateľom internetovej domény "ostraposta.sk", ktorým je spoločnosť Klinge s.r.o, IČO 50951386, DIČ 2120537826, Plynárska 4937/6, 82109 Bratislava, zapísaná Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 120609/B, ako zhotoviteľa a poskytovateľa Služby (ďalej len „Ostrá Pošta“) a objednávateľom (odberateľom) Služby, ktorý môže byť právnickou osobou alebo spotrebiteľom (ďalej len „Zákazník“). Ostrá pošta, zhotoviteľ/poskytovateľ Služby, objednávateľ/odberateľ Služby a Zákazník spolu aj ako „zmluvné strany“ a/alebo „zmluvná strana“.

Tieto VOP platia iba pre dodanie tovarov a služieb na území Slovenskej republiky. Obchodné podmienky v prípade dodania služieb a tovarov mimo územia Slovenskej republiky budú dohodnuté individuálne.

Službou sa rozumie možnosť zaslať s využitím špeciálnej obálky („Ostrá Obálka“) nože a iné predmety vhodné na brúsenie a s tým spojená služba profesionálneho brúsenia nožov, prípadne iných predmetov vhodných na brúsenie, poskytovaná fyzickým osobám a právnickým osobám na diaľku. Služba je koncipovaná tak, aby Zákazníkovi umožňovala v Ostrej Obálke posilať vždy ľubovoľnú kombináciu predmetov určených na brúsenie v Ostrej Pošte, podľa aktuálneho cenníka zverejneného na webovej stránke www.ostraposta.sk/cennik.

Ostrou Obálkou sa rozumie špeciálna obálka určená na prepravu predmetov (nožov, nožníc, a i.) za účelom ich opravy a brúsenia v Ostrej Pošte. Na základe svojej objednávky bude Zákazníkovi doručená Ostrá Obálka s objednaným počtom ochrán na predmety, ktoré si zákazník aktuálne želá nabrúsiť, resp. ktoré sa rozhodne nabrúsiť v čase odosielania svojej Ostrej Obálky. Zákazník môže týmto spôsobom podľa svojho uváženia v každej svojej Ostrej Obálke do Ostrej Pošty poslať ľubovoľnú kombináciu predmetov určených na brúsenie v Ostrej Pošte, podľa aktuálneho cenníka.

Zákazníkom je právnická osoba, fyzická osoba - podnikateľ alebo spotrebiteľ využívajúci Službu. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 40/1964 Zb. Občianskym zákonníkom, ako aj súvisiacimi predpismi.

Podnikateľom sa rozumie:

- 1) osoba zapísaná v obchodnom registri,
- 2) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
- 3) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia, podľa osobitných predpisov,
- 4) osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Podnikateľom sa taktiež pre účely VOP rozumie ten, kto jedná v súlade s predchádzajúcou vetou v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

Právne vzťahy Ostrej pošty so Zákazníkom, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou medzi Ostrou Poštou a Zákazníkom sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 513/1991 Zb.,

Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.

Zákazník podaním objednávky potvrdzuje, že sa dôkladne oboznámil s týmito VOP a že s nimi v celom rozsahu súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky. Kópiu VOP dostane Zákazník ako prílohu potvrdenia objednávky na ním v objednávke uvedenú emailovú adresu.

Faktúru obsahujúcu základné údaje zmluvy, vrátane účtenky podľa zákona o evidencii tržieb a daňového dokladu, dostane Zákazník elektronickou formou zaslaním na emailovú adresu alebo odkazom na stiahnutie Faktúry. Zákazník s takýmto postupom súhlasí.

2. Zmluva o poskytnutí Služby

Ak je Zákazníkom spotrebiteľ, návrhom na uzavretie zmluvy je umiestnenie ponúkanej Služby Ostrou Poštou na internetovú doménu "ostraposta.sk". Zmluva o poskytnutí služby vzniká odoslaním objednávky (vyplneného objednávkového formulára) Zákazníkom a prijatím objednávky Ostrou Poštou. Toto prijatie Ostrá Pošta bezodkladne potvrdí Zákazníkovi informatívnym emailom na ním zadaný email, na vznik zmluvy však toto potvrdenie nemá vplyv. V informačnom emaili Zákazník nájde taktiež odkaz na aktuálne znenie VOP, reklamačného poriadku Ostrej Pošty. Uzavretú zmluvu (vrátane dohodnutej ceny) možno meniť alebo rušiť len na základe písomnej dohody strán alebo zo zákonných dôvodov. Písomnou dohodou sa rozumie aj e-mailová elektronická komunikácia. Pre výnimku z tohto postupu pozri bod 3. Objednávanie.

Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku. Uzavretá zmluva je Ostrou Poštou archivovaná po dobu najmenej piatich rokov od jej uzavretia, najdlhšie však na dobu určenú príslušnými právnymi predpismi, a to za účelom jej úspešného splnenia a nie je prístupná tretím nezúčastneným stranám. Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejmé z týchto obchodných podmienok, kde je tento proces zrozumiteľne popísaný. Zákazník má možnosť pred odoslaním objednávky, túto objednávku skontrolovať a prípadne zmeniť. Tieto VOP sú k dispozícii na internetovej doméne Ostrej Pošty a je tak umožnená ich archivácia a reprodukcia Zákazníkom.

Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (internet) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške, závislé na tarife telekomunikačných služieb, ktoré Zákazník používa.

Ak sú Zákazníkom - spotrebiteľom objednávané Služby, potom týmto vyslovuje súhlas s tým, aby mu boli poskytnuté pred uplynutím zákonnej lehoty na odstúpenie. Zákazník - spotrebiteľ výslovne berie na vedomie a súhlasí, že odoslaním objednávky udeľuje svoj súhlas so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy. V prípade objednania Služby, Zákazník - spotrebiteľ zároveň vyhlasuje, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby.

3. Objednávanie

Zákazníkovi bude poskytnutá Služba za cenu platnú v čase objednania. Zákazník má pred odoslaním objednávky možnosť oboznámiť sa vopred s cenníkom, obsahujúcim podrobný rozpis ponúkaných

Služieb vrátane jednotlivých cien uvedených s DPH a všetkými ďalšími poplatkami spojenými s poskytovaním Služby. Výsledná cena za objednanú Službu pozostáva z ceny za brúsenie jednotlivých položiek, ktoré sa zákazník rozhodne odoslať a poštovného v zmysle aktuálneho cenníka.

Vzhľadom na to, že nie je možné vopred určiť aké položky Zákazník skutočne odošle na brúsenie, ani v akom technickom stave tieto položky budú, nie je možné kvalifikovane predpovedať konečnú cenu za poskytnutie Služby v momente odoslania objednávky. Zákazník si sám určuje, akú ľubovoľnú kombináciu predmetov určených na brúsenie v Ostrej Pošte zašle v Ostrej Obálke a cenu poskytnutej Služby si vie vždy vopred určiť podľa cenníka, aktuálneho v čase odoslania objednávky. Zároveň môže Zákazník v každej svojej Ostrej Obálke, poslať vždy iné predmety.

V záujme zachovania voľnej úvahy a slobodného rozhodovania Zákazníka aký druh predmetov a v akom množstve vloží do Ostrej Obálky a odošle Ostrej Pošte, v zmysle ust. §3, ods.1, písmena e) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov Zákazník a Ostrá Pošta vyhlasujú, že vzhľadom na povahu poskytovanej Služby nemožno cenu primerane určiť vopred a preto má Zákazník k dispozícii cenník - t. j. spôsob, akým sa cena vypočíta, vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov spojených s poskytovaním služby.

Vykonanie objednávky prebieha vyplnením objednávkového formulára na webstránke www.ostraposta.sk a jeho odoslaním pomocou stlačenia tlačidla „Objednajte si Ostrú Poštu“ s povinnosťou platby. Odoslanie objednávky je záväzné.

Objednávať je možné nasledujúcimi spôsobmi:

1. prostredníctvom internetovej stránky ostraposta.sk.
2. prostredníctvom e-mailovej komunikácie cez info@ostraposta.sk

Ostrá Pošta si vyhradzuje právo vyhlásiť zmluvu za neúčinnú a/alebo neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo k zneužitiu osobných údajov Zákazníka, alebo inej tretej osoby, zneužitiu platobnej karty, alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu a pod. O takomto postupe bude Zákazník informovaný. Zákazník berie na vedomie, že v uvedených prípadoch nedôjde k riadnemu a platnému uzatvoreniu zmluvy.

4. Dodanie Ostrej Obálky a Služieb

Služba v zmysle týchto VOP je Ostrou Poštou poskytovaná výlučne na diaľku prostredníctvom Ostrou Poštou zvoleného prepravcu, a s využitím k tomu určených špeciálnych obálok (ďalej iba „Ostrá Obálka“), ktoré Ostrá Pošta zašle Zákazníkovi bezodkladne po obdržaní objednávky.

Na základe svojej objednávky bude Zákazníkovi doručená Ostrá Obálka so spiatočnou poštovou etiketou a objednaným počtom ochrán čepelí na predmety, ktoré si Zákazník aktuálne želá nabrúsiť, resp. ktoré sa rozhodne nabrúsiť v čase odoslania svojej Ostrej Obálky. Zákazník môže týmto spôsobom slobodne a podľa svojho vlastného uváženia v každej svojej Ostrej Obálke do Ostrej Pošty poslať

ľubovoľnú kombináciu predmetov určených na brúsenie v Ostrej Pošte, podľa aktuálneho cenníka. Veľkosť Ostrej Obálky a počet ochrán čepelí sú Zákazníkovi poslané podľa objednaného počtu predmetov, ktoré si Zákazník želá nabrúsiť.

Ostrú Obálku je možné použiť len na Službu, ktorá sa uskutoční v celom rozsahu najneskôr do jedného kalendárneho roka po uzavretí zmluvy v zmysle týchto podmienok.

Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Ostrá Obálka nemôže byť použitá na zakúpenie iných Služieb aké sú v aktuálnej ponuke Ostrej Pošty.

Zákazník do Ostrej Obálky následne v zmysle priloženého návodu vloží povolené predmety (najmä nože a nožnice) a odošle ich na brúsenie do Ostrej Pošty. Predmety budú nabrúsené a následne v lehote do 5 pracovných dní odo dňa ich prevzatia, dané na poštovú alebo inú zvolenú prepravu späť Zákazníkovi.

Ostrá Pošta nezodpovedá za oneskorenie, ktoré nezapríčinila priamo Ostrá Pošta. Takéto oneskorenie môže byť spôsobené napríklad manipuláciou v prepravnej spoločnosti (Slovenská Pošta alebo iný prepravca).

Ostrá Pošta nezodpovedná za rozhodnutie doručovateľa nedoručiť zásielku priamo, a ak sa z akéhokoľvek dôvodu rozhodne doručiť iba oznámenie o doručení zásielky na pošte. Ak Zákazník z akéhokoľvek dôvodu nepreberie zásielku alebo nevyzdvihne zásielku na pošte a Ostrá Obálka sa tak vráti naspäť do Ostrej Pošty, má Ostrá Pošta v prípade opätovného doručovania právo účtovať za toto dodatočné doručovanie poštovné v zmysle aktuálneho cenníka.

Zákazníci sa zaväzujú a sú povinní dodržať podmienky a pokyny pre zasielanie Ostrých Obálok a ostrých predmetov. Zákazníci nesmú vedome ohroziť vlastnú bezpečnosť, ako ani bezpečnosť pracovníkov prepravných spoločností.

Zákazník je zodpovedný, aby predmety na brúsenie zaslané do Ostrej Pošty mali správnu veľkosť, boli zabezpečené v chráničoch čepelí a nepoškodili obal, ochrany čepelí ani samotnú Ostrú Obálku, a aby sa Ostrá Obálka dala bezpečne uzatvoriť a nevyčnievali z nej žiadne predmety. V prípade, že budú poskytnuté materiály (Ostrá Obálka, ochrany, atď.) poškodené, môže Ostrá Pošta účtovať poplatok 10 EUR za nové materiály.

Zákazník by mal v prípade neistoty ohľadom spôsobu balenia vždy kontaktovať Ostrú Poštu prostredníctvom emailu na info@ostraposta.sk. Ostrá Pošta následne môže písomne ozrejmiť spôsob balenia alebo odsúhlasiť iný spôsob balenia, teda inak ako je uvedené v týchto VOP.

Zákazník je povinný zabezpečiť čistotu predmetov, ktoré zašle na brúsenie v Ostrej Obálke, a to predovšetkým tak, že budú zbavené špiny, zvyškov potravín a mastnoty. V prípade, že predmety nebudú spĺňať minimálne nároky na čistotu, je Ostrá Pošta oprávnená účtovať poplatok za ich vyčistenie vo výške 2,00 EUR za predmet.

Povinnosťou Zákazníka je zabezpečiť, aby Ostrá Pošta mala správne informácie o emailovej a poštovej adrese Zákazníka. V prípade, že Zákazník zadal nesprávnu adresu pri objednávaní, požadoval

presmerovanie alebo sa presťahoval, a z tohto dôvodu nebolo možné doručiť Ostrú Obálku, Ostrá Pošta si vyhradzuje právo účtovať manipulačný poplatok vo výške 10,00 EUR za opakované doručenie Ostrej Obálky Zákazníkovi. To platí bez ohľadu na to, či ide o prvú Ostrú Obálku Zákazníka, predplatné, obnovenie predplatného alebo o dodatočne vyžiadanú Ostrú Obálku.

Ostrá Obálka a jej obsah je poistený do výšky 500 EUR počas doručovania Slovenskou Poštou. Poistná udalosť bude riešená so Slovenskou Poštou, ktorá nesie zodpovednosť za škody pri preprave. Zákazníkovi bude v prípade škody uhradená čiastka, ktorú určí Slovenská Pošta. Zákazník sa zaväzuje bezodkladne upovedomiť Ostrú poštu o akomkoľvek poškodení Ostrej Obálky a/alebo predmetov v nej, ktoré by mohlo zakladať nárok na poistné plnenie a/alebo uplatnenie zodpovednosti doručovateľa za škodu spôsobenú pri preprave (doručení).

4.1 Brúsenie

Ostrá Pošta poskytuje Službu odborného brúsenia (predovšetkým nožov a nožníc), t. j. predmety sú brúsené podľa bežných profesionálnych zvyklostí. V prípade, že Zákazník odošle predmety a nevymieni si žiadne konkrétne požiadavky spôsobom upraveným v týchto VOP, budú tieto Služby vykonané v súlade s bežnými profesionálnymi zvyklosťami. Toto platí pre všetky typy nožov, vrátane starožitných nožov, zberateľských nožov a podobne. Zákazník má možnosť definovať vlastné požiadavky vopred, a to zaslaním emailovej správy na info@ostraposta.sk. Zákazník berie na vedomie, že akékoľvek požiadavky musia byť Ostrej Pošte oznámené včas, t.j. pred doručením Ostrej Obálky do Ostrej Pošty.

Cieľom Služby je brúsenie predmetov, a preto v Službe nie je zahrnuté leštenie alebo odstraňovanie rozličných povrchových nedostatkov brúsených predmetov, akými sú škvvrny, škrabance, hrdza, rozličné kozmetické chyby, vady a nečistoty, ktoré neovplyvňujú použiteľnosť predmetu a ktoré nie je možné odstrániť samotným procesom brúsenia ostria predmetu. Cieľom Služby je vždy poskytnúť predmet s novým profesionálnym ostrím. Aby sa zabezpečila funkčnosť predmetov (najmä nožov), je v niektorých prípadoch nevyhnutné zmenšenie ochrannej časti (hrvoľ, podhlavnica) tak, aby nebránila ostriu dosadnúť na podkladový materiál pri krájaní a rezaní.

Ostrá Pošta z opatrnosti vyhlasuje a Zákazník berie na vedomie, že akékoľvek úpravy, opravy a brúsenie oceľových predmetov určených na krájanie sú možné iba mechanickými zásahmi do materiálu predmetu (postupným odbrusovaním a odstraňovaním častí materiálu), ktoré na miestach zásahu vždy vytvoria viditeľné stopy.

Ak má Zákazník akékoľvek želanie týkajúce sa spôsobu brúsenia predmetov, je potrebné toto oznámiť ihneď po objednaní prostredníctvom emailu info@ostraposta.sk, tak, aby všetky prípadné požiadavky boli Ostrej Pošte doručené skôr, ako Ostrá Obálka s predmetmi, ktorých sa tieto požiadavky týkajú. Aby sa predišlo nedorozumeniam, mal by Zákazník označiť predmet, ktorý si želá špeciálne brúsiť.

Potreba brúsenia závisí od kvality materiálu a od toho, ako často a na čo sa čepeľ používa, preto si Zákazník pri objednávke sám zvolí predplatný interval brúsenia /zasielania Ostrej Obálky, alebo jednorazové brúsenie.

V prípade, ak Zákazník potrebuje väčšiu Ostrú Obálku, napríklad ak je nôž (čepeľ a rukoväť) dlhší ako

37 cm , alebo ak je Ostrá Obálka príliš malá pre všetky položky, ktoré majú byť zaslané, písomne o tomto informuje Ostrú Poštu na emailovej adrese info@ostraposta.sk. Ak Zákazník informuje Ostrú Poštu v lehote do štrnástich (14) dní od obdržania Ostrej Obálky, bude mu bezplatne zaslaná nová väčšia Ostrá Obálka, za predpokladu, že Zákazník ešte nepoužil pôvodnú Ostrú Obálku ani chrániče, ani predplatenú nálepku so spätočnou adresou.

Ak Zákazník pôvodnú Ostrú Obálku, chrániče, alebo nálepku už použil, nová Ostrá Obálka bude spoplatnená ako nová objednávka podľa platného cenníka. Ak Zákazník nahlási potrebu väčšej Ostrej Obálky po štrnástich (14) dňoch, Ostrá Pošta má právo účtovať poplatok vo výške 10,00 EUR za odoslanie novej Ostrej Obálky. V tomto prípade však Zákazník musí použiť ochrany čepelí a nálepku so spätočnou adresou z pôvodnej Ostrej Obálky.

Ak Zákazník stratil Ostrú Obálku, alebo niektorú z položiek (ochrany čepelí, nálepka s adresou), ktoré dostal od Ostrej Pošty, je povinný toto nahlásiť prostredníctvom emailu info@ostraposta.sk. Ostrá Pošta následne poskytne novú Ostrú Obálku spolu s chýbajúcimi položkami. Ostrá Pošta má právo účtovať poplatok vo výške 10,00 EUR za poskytnutie novej Ostrej Obálky.

Poškodené materiály (Ostrá Obálka, chrániče) by sa nemali používať. Použitie poškodených materiálov môže byť nebezpečné počas prepravy a manipulácii s ostrými predmetmi v nej uloženými. Príkladom môže byť aj prípad, kedy Zákazník sám poškodí ochranu čepele pri zasunutí noža chrániča, alebo ak je poškodená lepiaca páska na Ostrej Obálke.

Zákazníci sú povinní vždy kontaktovať Ostrú Poštu, ak majú podozrenie na poškodenie materiálov určených na ochranu/prepravu materiálov na brúsenie (Ostrá Obálka, chrániče a podobne). V prípade, že Ostrá Pošta obdrží od Zákazníka takéto oznámenie do štrnást (14) dní od odoslania objednávky alebo od prevzatia objednávky, poskytne chrániče a Ostrú Obálku zdarma. Ak takéto oznámenie obdrží Ostrá Pošta neskôr ako do štrnástich (14) dní, vyhradzuje si Ostrá Pošta právo účtovať poplatok do výšky 10,00 EUR za novú Ostrú Obálku.

Ostrá Pošta za žiadnych okolností nezodpovedá za akékoľvek škody a poškodenia, ktoré súvisia s používaním poškodených, alebo vlastnoručne upravených baliacich, prepravných a ochranných materiálov.

Ak Zákazník po objednaní alebo v súvislosti s doručením faktúry neobdrží Ostrú Obálku podľa zvoleného predplateného alebo ak akýkoľvek objednaný materiál chýba, je povinný oznámiť to Ostrej Pošte emailom na info@ostraposta.sk najneskôr do štrnástich (14) dní po objednávke. Ak Ostrá Pošta obdrží oznámenie do štrnástich (14) dní, bude nová Ostrá Obálka zaslaná zdarma.

4.2 Predplatné

Zákazník si pri objednávke musí vybrať, či požaduje predmety brúsiť jednorazovo (jednorazové brúsenie) alebo opakovane využitím niektorej z ponúkaných foriem predplateného (1-krát do roka, 2-krát do roka, 3-krát do roka alebo 4 a viackrát do roka). Na základe predplateného bude Zákazníkovi zasielaná Ostrá Obálka v pravidelných intervaloch, a to až do zrušenia predplateného. Každé brúsenie v rámci predplateného je fakturované samostatne.

Predplatné služieb je uzatvárané na dobu neurčitú. Zákazník si môže zvoliť termín, kedy svoju Ostrú Obálku využije, avšak najneskôr do dvanástich (12) mesiacov od objednávky. Po uplynutí týchto

dvanástich (12) mesiacov právo zaslať a použiť Ostrú Obálku Zákazníkovi zaniká; Zákazník si však môže objednať zaslanie novej Ostrej Obálky v zmysle v tom čase platného cenníka .

Pri objednaní predplatného je Zákazník zaviazaný zaplatiť za Ostrú Obálku nasledovným spôsobom:

a) Predplatné brúsenie 1-krát ročne

Zákazník je povinný zaplatiť objednanú Ostrú Obálku minimálne jedenkrát v priebehu prvých 12 mesiacov od objednávky a následne minimálne jedenkrát v nasledujúcich 12 mesiacoch.

b) Predplatné brúsenie 2-krát ročne

Zákazník je povinný zaplatiť objednanú Ostrú Obálku minimálne dvakrát v priebehu 12 mesiacov od objednávky.

c) Predplatné brúsenie 3-krát ročne

Zákazník je povinný zaplatiť objednanú Ostrú Obálku minimálne trikrát v priebehu 12 mesiacov od objednávky.

d) Predplatné brúsenie 4 a viackrát ročne

Zákazník je povinný zaplatiť objednanú Ostrú Obálku minimálne štyrikrát v priebehu 12 mesiacov od objednávky.

4.3. Zmluvná pokuta

V prípade predčasného zrušenia predplatného alebo predčasného odstúpenia od zmluvy zo strany Zákazníka, alebo odstúpenia od zmluvy zo strany Ostrej Pošty z dôvodov neplatenia alebo omeškania platenia zo strany Zákazníka, stráca Zákazník všetky výhody (cenové, zľavové, akciové, a pod.), ktoré získal objednaním predplatného. Zákazník je v takom prípade povinný doplatiť sumu, ktorá zodpovedá cenovému rozdielu medzi objednaným predplatným a skutočne využitým brúsením. Napríklad, ak si zákazník objedná predplatné brúsenie 2-krát ročne a v skutočnosti brúsenie v riadnom termíne využije iba raz, bude mu doúčtovaný rozdiel k cene jednorazového brúsenia. Zmluvná pokuta zabezpečuje splnenie odberu Služby v zákazníkovi objednanom rozsahu.

V prípade, že sa zákazník rozhodne zrušiť svoje predplatné bez použitia Ostrej Obálky, pričom Ostrá Obálka už bola odoslaná k Zákazníkovi, Ostrá Pošta si vyhradzuje právo účtovať poplatok 10 EUR za každú Ostrú Obálku.

4.4. Jednorazové brúsenie

Zákazníci si môžu zvoliť aj jednorazové brúsenie, čo znamená, že nie sú zaviazaní k pravidelnému odberu Ostrých Obálok, ale využijú Ostrú Obálku iba jedenkrát. Zákazník si môže zvoliť termín, kedy svoju Ostrú Obálku využije, avšak využitá musí byť najneskôr do dvanástich (12) mesiacov od objednávky. Po uplynutí týchto dvanástich (12) mesiacov právo zaslať a použiť Ostrú Obálku márne uplynulo.

5. Ceny a platba

Všetky ceny pre Zákazníkov sú zmluvné a sú uvedené v cenníku na adrese www.ostraposta.sk. Cena, ktorú Zákazník zaplatí pri novej objednávke sa môže líšiť od ceny pri prvej objednávke. Ceny sú konečné, tzn. vrátane DPH, príp. všetkých ďalších daní a poplatkov, ktoré musí spotrebiteľ pre získanie Služby zaplatiť.

Výsledná cena za Ostrú Obálku pozostáva z ceny za brúsenie Zákazníkom zvolených a odoslaných položiek podľa cenníka a ceny poštovného za každú Ostrú Obálku v zmysle cenníka. Dátum vystavenia a splatnosť faktúry sú uvedené na faktúre. Ostrá Pošta zasiela faktúry e-mailom svojim Zákazníkom po štrnástich (14) dňoch od objednávky, bez ohľadu to, či Zákazník Službu, respektíve Ostrú Obálku využil alebo nie. V takom prípade bude mať Zákazník Ostrú Obálku predplatenú. Ak Zákazník Ostrú Obálku využil skôr ako počas uplynutia 14 dní od objednávky, bude mu vystavená a odoslaná faktúra ihneď po vykonaní Služby brúsenia. V prípade, že Zákazníkovi bude faktúra vystavená ešte pred využitím Ostrej Obálky, bude mu fakturovaná najnižšia možná cena služby s ohľadom na informácie uvedené zákazníkom pri vyplnení objednávky, t.j. cena bude vypočítaná ako násobok zákazníkom objednaného počtu predmetov na brúsenie a jednotkovej ceny za brúsenie obyčajného oceľového noža podľa zvolenej periodicity brúsenia (jdnorazové brúsenie alebo predplatné) bez potreby dodatočných úkonov.

V prípade ak by cena brúsenia skutočne zaslaných predmetov presahovala predplatenú cenu, bude Zákazníkovi doúčtovaný cenový rozdiel. Tento platobný model bol zvolený vzhľadom na náklady spojené so samotným zasielaním a doručovaním Ostrých Obálok, ako aj cenu použitého materiálu (špeciálna Ostrá Obálka, ochrany čepelí), administratívne náklady a pod.. Ak zákazník zaplatil faktúru pred použitím Ostrej Obálky, je oprávnený Službu brúsenia využiť kedykoľvek počas 12 mesiacov od objednania.

V prípade, že Zákazník pri používaní Služby nevyužije objednanú Službu, resp. Ostrú Obálku v plnom rozsahu, teda ak Zákazník pošle menší počet položiek než je uvedené v objednávke, Ostrá Pošta môže fakturovať plnú sumu podľa objednávky. Zákazník môže zaplatenú a nevyužitú časť Služby využiť na všetky Služby poskytované Ostrou Poštou aj dodatočne, avšak najneskôr do 12 mesiacov od objednania. Ostrá Pošta pošle Zákazníkovi Ostrú Obálku bezodkladne po oznámení, že má na spotrebovaní tejto nevyužitej časti služby záujem.

Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za skutočný počet položiek a Služieb, na ktoré využil Ostrú Obálku, bez ohľadu na počet objednaných položiek, ktoré si vybral v objednávke. V prípade rozdielu bude Zákazníkovi zaslaná dodatočná faktúra vo výške cenového rozdielu. V prípade, že sa Zákazník rozhodne zrušiť svoje predplatné bez použitia Ostrej Obálky v rámci 14 dní od objednávky, pričom Ostrá Obálka už bola odoslaná k Zákazníkovi, Ostrá Pošta si vyhradzuje právo účtovať poplatok 10 EUR za odoslané materiály, ostatné náklady ďalej účtované nebudú.

Ostrá Pošta si vyhradzuje právo postúpiť pohľadávky voči Zákazníkom tretím stranám alebo predať tieto pohľadávky tretím stranám. V prípade, že Zákazník neuhradí faktúru v súlade s platobnými podmienkami, Ostrá Pošta alebo tretia strana, môže postúpiť pohľadávku na vymáhanie. Ostrá Pošta má právo vymáhať aj náklady spojené s vymáhaním, rovnako tak účtovať úroky z omeškania podľa platných zákonov.

V prípade, že Zákazník nezaplatí faktúru v riadnom termíne splatnosti, Ostrá Pošta si vyhradzuje právo zdržať Zákazníkove položky ako zábezpeku. V prípade, že Zákazník nezaplatí faktúru v riadnom termíne splatnosti, Ostrá Pošta má právo účtovať poplatok 5,- EUR za odoslanú upomienku. Ostrá Pošta má právo kedykoľvek previesť svoje práva a povinnosti uvedené vo VOP za predpokladu, že u nadobúdajúcej strany možno dôvodne očakávať splnenie týchto práv a povinností, tak, aby bola dosiahnutá spokojnosť Zákazníka. Ostrá Pošta si vyhradzuje právo previesť neuhradené faktúry na vymáhajúcu spoločnosť.

5.1. Kampane a darčekové poukazy.

Kód kampane platí, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, na prvé využitie Služby. To znamená, že zľavový kód nie je uplatniteľný na nové objednávky, na ďalšie Ostré Obálky v rámci predplatného ani na ich dodatočné zaslanie. Ak nie je výslovne uvedené inak, zľavový kód sa nevzťahuje na jednorazové brúsenie.

Pri používaní darčekových poukazov musí byť použitý kód platný. Darčekový poukaz je platný dvanásť (12) mesiacov od objednávky. Stratené darčekové poukazy nemôžu byť nahradené a darčekový poukaz sa za žiadnych okolností nemôže vymieňať za peniaze, aj keď sa nevyužije celá hodnota darčekového poukazu.

Darčekový poukaz je považovaný za využitý, akonáhle je kód použitý pri objednávke. Objednávka, ktorá je vytvorená na základe nesprávneho kódu, bude považovaná za normálnu objednávku a bude platná štandardná cenníková cena.

Okrem vyššie uvedeného platí pre Zákazníkov, ktorí používajú darčekové poukazy, nasledujúce výnimky a dodatky:

- a) Ak Zákazník odošle položku alebo zakúpi Službu, alebo produkt, ktorého hodnota prevyšuje sumu, na ktorú bol použitý darčekový poukaz vystavený, má Ostrá Pošta právo fakturovať finančný rozdiel.
- b) Ak si Zákazník zakúpi Službu, ktorej hodnota neprevyšuje sumu darčekového poukazu, má sa za to, že sa skonzovala celá hodnota darčekového poukazu a prípadný rozdiel sa nevracia Zákazníkovi, ani ho nie je možné použiť v budúcnosti.
- c) Darčekový poukaz nie je možné kombinovať s inými zľavovými kódmi alebo akciami.

6. Záruka a reklamácie

Právna úprava záruky sa v prípade Služieb poskytovaných Ostrou Poštou, riadi príslušnými zákonnými ustanoveniami platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Pokiaľ ide o kvalitu brúsenia, znamená táto záruka, že Služba bude poskytnutá profesionálne a podľa odborných zvyklostí. Záruka sa nevzťahuje na situácie, keď Zákazník včas neinformoval o špeciálnych požiadavkách na brúsenie konkrétnej položky.

Ostrá Pošta poskytuje nad rámec záruky v zmysle príslušných zákonných ustanovení aj tzv. „záruku spokojnosti“. Záruka spokojnosti je dodatočný príslub Ostrej Pošty, že každému zákazníkovi, ktorý riadne a včas prejaví záujem o ešte vyššiu ostrosť brúseného predmetu, bezodkladne a zadarmo túto položku dodatočne prebrúsi.

Nakoľko je ostrosť brúseného predmetu vlastnosť, ktorá je jej používateľovi zrejmá ihneď pri prvom použití predmetu, bola na uplatnenie „záruky spokojnosti“ stanovená lehota, ktorá uplynie najneskôr štrnásť deň od doručenia položiek.

Položky ktoré budú niesť známky nešetrného zaobchádzania alebo domáceho brúsenia a/alebo ostrenia nie sú pokryté touto zárukou. V prípade nespokojnosti je Zákazník povinný bezodkladne

informovať Ostrú Poštu prostredníctvom emailu info@ostraposta.sk.

Záruka spokojnosti sa nevzťahuje na situácie, keď sa Zákazník domnieva, že sa jeho položky príliš rýchlo otupujú.

Ostrá Pošta nemá možnosť ovplyvniť kvalitu položiek ani zaobchádzanie s položkami zo strany Zákazníka.

6.1. Odstúpenie od zmluvy a reklamácia

Odstúpenie od zmluvy Zákazníkom, ktorým je spotrebiteľ, v zmysle ustanovenia § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon č. 102/2014 Z. z.) má Zákazník právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí Služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný email o odstúpení od zmluvy Ostrej Pošte.

Odstúpenie a reklamáciu zasielajte elektronicky na adresu: info@ostraposta.sk

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané, nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmlúv o 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. Zákazník vyhlasuje, že bol riadne poučený a vyjadruje súhlas s tým, že momentom spracovania odoslanej objednávky dochádza zo strany Ostrej Pošty k poskytnutiu čiastočného plnenia objednanej Služby, najmä v podobe nezvratného spotrebovania a znehodnotenia Ostrej Obálky a jej obsahu a vynaloženia nákladov na prepravu.

V nadväznosti na predchádzajúcu vetu, týmto Zákazník výslovne vyhlasuje, že bol riadne poučený a vyjadruje súhlas s tým, že ak odstúpi od zmluvy v lehote 14 dní od objednávky, bude povinný uhradiť Ostrej Pošte cenu za skutočne poskytnuté plnenie a znášať všetky náklady, ktoré Ostrá Pošta do momentu účinného odstúpenia v súvislosti s vybavovaním Zákazníkovej objednávky odôvodnene vynaložila, vrátane nákladov na vrátenie položiek Ostrej Pošte. Za náklady za skutočne poskytnuté plnenie sa považujú najmä náklady na fakticky využitú prepravu Ostrej Obálky a hodnota Ostrej Obálky samotnej v sume 10 EUR.

V prípade reklamácie je Zákazník povinný bezodkladne poslať reklamované položky naspäť do Ostrej Pošty na posúdenie a prípadnú nápravu. Za týmto účelom zašle Ostrá Pošta Zákazníkovi Ostrú Obálku na bezpečnú prepravu reklamovaných predmetov.

7. Bezpečnosť a ochrana informácií

Dňom 25.05.2018 nadobudlo účinnosť Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, známe ako Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov alebo „GDPR“). Nakoľko Ostrá Pošta nad rámec svojej franchisovej štruktúry zásadne neposkytuje žiadne osobné údaje svojich zákazníkov tretím osobám (s výnimkou poštového prepravcu, prípadne osoby spravujúcej fakturáciu a správu pohľadávok), predstavuje Nariadenie GDPR oproti doterajšej legislatíve v oblasti ochrany osobných

údajov iba minimálne zmeny. Napriek tomu Vám, však na www.ostraposta.sk/gdpr radi poskytneme všetky informácie týkajúce sa spracúvania Vašich osobných údajov.

Ostrá Pošta prehlasuje, že všetky osobné údaje sú dôverné a budú použité iba k uskutočneniu plnenia zmluvy so Zákazníkom a splneniu zákonných povinností v zmysle príslušnej legislatívy ohľadom účtovníctva. Žiadne z poskytnutých osobných údajov nebudú inak zverejnené, poskytnuté tretej osobe s výnimkou partnerov Ostrej Pošty a situácií súvisiacich s distribúciou (poštový doručovateľ) či platobným stykom týkajúcich sa objednanej Služby (osoba spravujúca účtovníctvo a správu pohľadávok).

Ostrá Pošta postupuje tak, aby subjekt údajov neutrpel ujmu na svojich právach, najmä na práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, rovnako dbá na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života subjektových údajov. Všetky osobné údaje, ktoré sú poskytnuté dobrovoľne Zákazníkom Ostrej Pošty za účelom splnenia objednávky sú zhromažďované, spracovávané a archivované v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení, jedná sa najmä o meno, priezvisko, adresu na doručenie, telefónne číslo, e-mailovú adresu a IP adresu. Zákazník akceptuje zásady ochrany osobných údajov uvedené tu a vo vyššie uvedenom odkaze na samostatný text o ochrane osobných údajov. V rámci reklamačného konania sú od Zákazníkov vyžadované nasledujúce údaje: meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a e-mail. Všetky takto získané osobné údaje sú spracovávané výhradne za účelom nevyhnutným pre vybavenie reklamácie a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom a účinnom znení.

Ostrá Pošta si z dôvodu predchádzania trestnej činnosti a minimalizácie škôd vyhradzuje právo odmietnuť objednávku Zákazníka vytváranú z blokovanej IP adresy v prípade, že je táto IP adresa na tzv. blackliste.

Ostrá Pošta si vyhradzuje právo nevykonávať Službu vo vzťahu k predmetom, ktoré môžu byť použité v súvislosti s páchaním trestnej činnosti alebo inak spôsobiť trestný čin. Takéto položky zahŕňajú, ale nie sú obmedzené na, dýky, motýle a hádzacie hviezdy ("zakázané predmety"). Položky určené na lov, rybolov alebo iné rekreačné aktivity nie sú zahrnuté v "zakázaných predmetoch". Ostrá Pošta si vyhradzuje právo jednostranne určiť, ktoré položky sú zahrnuté do pojmu "zakázané predmety". Ak nám Zákazník zašle zakázané predmety, budú automaticky vrátené Zákazníkovi, bez poskytnutia Služby. Okrem položiek, ktoré sú považované za zakázané, si Ostrá Pošta vyhradzuje právo nevykonávať Službu pre položky, ktoré nie sú zahrnuté v aktuálnom cenníku. Zákazníci, ktorí chcú používať Službu pre položky, ktoré nie sú v aktuálnom cenníku, môžu kontaktovať Ostrú Poštu písomne prostredníctvom e-mailu info@ostraposta.sk

Zákazníci môžu v prípade nejasností kontaktovať Ostrú Poštu prostredníctvom e-mailu na info@ostraposta.sk a poskytnúť fotku položky a Ostrá Pošta posúdi možnosť poskytnutia Služby a prípadne stanoví cenu za túto Službu.

V prípade, že Ostrá Pošta obdrží položku ktorá spadá do zakázaných predmetov alebo predmetov, ktoré nie sú v aktuálnom cenníku, položka môže byť vrátená bez poskytnutia Služieb a Ostrej Pošte vzniká právo účtovať Zákazníkovi náklady za poštovné a za baliace materiály vo výške 10 EUR. V prípade, že Zákazník pri prijatí nabrúsených predmetov obdržal nesprávne predmety, je povinný bezodkladne kontaktovať Ostrú Poštu prostredníctvom e-mailu na info@ostraposta.sk. Chybné zásielky sa majú bezodkladne vrátiť, najneskôr však do desiatich (10) pracovných dní na adresu Ostrej Pošty. Za týmto účelom bude zákazníkovi bezplatne poskytnutá Ostrá Obálka a potrebné baliace materiály.

V prípade, že Zákazník nevráti chybné položky do desiatich (10) pracovných dní po tom čo získal potrebné

baliace materiály na zabalenie a zaslanie položiek, môže Ostrá Pošta účtovať Zákazníkovi sumu zodpovedajúcu hodnote položky.

V prípade, že Zákazník koná v súlade s vyššie uvedenými bodmi, Ostrá Pošta sa zaväzuje uhradiť náklady spojené s odoslaním chybných položiek a zároveň preberá aj náklady na pôvodnú Službu pre Zákazníka. To znamená, že Zákazník nemusí zaplatiť za poskytnutú Službu za vlastné položky.

8. Otváracie hodiny a Prevádzková doba

Otváracie hodiny a prevádzková doba:

A) Webová stránka a online objednávky na www.ostraposta.sk: 24h/denne

B) Prevádzková doba brusiarne: Po - Pi: 09:00 - 16:00

V prípade výpadku informačného systému alebo zásahu vyššej moci predávajúci nenesie zodpovednosť za nedodržanie prevádzkovej doby. Zasielanie a prijímanie obálok je počas víkendov a sviatkov pozastavené. O prevádzkovej dobe v dňoch pripadajúcich na štátne sviatky budú zákazníci informovaní na www.ostraposta.sk

9. Záverečné ustanovenia

Prípadné spory medzi Ostrou Poštou a Zákazníkom je možné riešiť taktiež mimosúdnou cestou. V takomto prípade kupujúci - spotrebiteľ môže kontaktovať subjekt mimosúdného riešenia sporov, ktorým je napríklad Slovenská obchodná inšpekcia. Tieto VOP sú platné a účinné od 20.06.2023 a rušia predchádzajúce znenia VOP. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť VOP bez predchádzajúceho upozornenia.

Zákazník súhlasí, že spory vzniknuté medzi Ostrou Poštou a Zákazníkom v súvislosti s poskytovaním Služby, budú prejednané a rozhodnuté všeobecným súdom Slovenskej republiky.