

Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu METAformi

Verzia september 2026

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú nákup hmotného tovaru, najmä šperkov a šatiek, prostredníctvom internetového obchodu na stránke metaformi.sk. Obsahujú pravidlá objednávania, platenia, dodania, odstúpenia od zmluvy, dobrovoľnej výmeny a uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady.

1 Predávajúci a kontaktné údaje

Obchodné meno	Metaformi s. r. o.
Sídlo	Sasinkova 11, 811 08 Bratislava, Slovenská republika
IČO	54 460 379
DIČ	2121681683
IČ DPH	SK2121681683
Zápis	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 159174/B
E mail	kontakt@metaformi.sk
Reklamácie a opravy	simona@metaformi.sk
Telefón	+421 903 240 284
Ateliér a osobné odovzdanie	Karadžičova 57, 811 07 Bratislava

1.1 Predávajúcim je Metaformi s. r. o. (ďalej len „predávajúci“ alebo „METAformi“). Kupujúcim je osoba, ktorá uzatvorí s predávajúcim kúpnu zmluvu prostredníctvom internetového obchodu.

1.2 Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Ustanovenia týchto podmienok týkajúce sa spotrebiteľských práv sa vzťahujú iba na spotrebiteľa.

2 Tovar a informácie pred nákupom

2.1 Hlavné vlastnosti, materiál, rozmery, varianty, dostupnosť a cena tovaru sú uvedené pri konkrétnom produkte. Fotografie sú ilustračné. Pri ručne vyrábaných kusoch, prírodných kameňoch, perlách a

povrchových úpravách sa môžu vyskytnúť primerané odchýlky vyplývajúce z povahy materiálu a ručnej výroby, ktoré neovplyvňujú dohodnuté vlastnosti ani použiteľnosť tovaru.

2.2 Ak zákazník požaduje gravírovanie, neštandardný rozmer, osobitnú kombináciu materiálov alebo inú individuálnu úpravu, predávajúci pred objednaním zrozumiteľne označí, že ide o tovar vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo na mieru.

2.3 Informácie o výbere veľkosti a starostlivosti o tovar sú uvedené pri produktoch alebo na samostatnej stránke. Tieto odporúčania neobmedzujú zákonné práva kupujúceho.

3 Objednávka a uzavretie zmluvy

3.1 Kupujúci vloží vybraný tovar do košíka, vyplní požadované údaje, zvolí spôsob dodania a platby a pred odoslaním objednávky môže údaje skontrolovať a opraviť.

3.2 Objednávka sa odošle tlačidlom, ktoré jednoznačne vyjadruje, že jej odoslanie zahŕňa povinnosť zaplatiť. Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a zásadami ochrany osobných údajov.

3.3 Po prijatí objednávky pošle predávajúci kupujúcemu e-mailové potvrdenie. Kúpna zmluva je uzavretá doručením potvrdenia o prijatí objednávky kupujúcemu, ak z potvrdenia alebo okolností nevyplýva, že ide iba o automatické technické potvrdenie bez prijatia objednávky.

3.4 Ak tovar nie je možné dodať, nastala zjavná chyba v cene alebo popise alebo nemožno objednávku splniť z iného objektívneho dôvodu, predávajúci kupujúceho bezodkladne kontaktuje. Ak už bola cena zaplatená a strany sa nedohodnú na náhradnom riešení, predávajúci prijatú platbu vráti bez zbytočného odkladu.

3.5 Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku. Kupujúci dostane potvrdenie objednávky a znenie týchto obchodných podmienok na trvanlivom médiu, spravidla e-mailom.

4 Cena a platba

4.1 Ceny uvedené pri tovare sú v eurách a zahŕňajú DPH. Cena dopravy a prípadné ďalšie poplatky sa zobrazia pred odoslaním objednávky. Kupujúci pred odoslaním objednávky vidí celkovú cenu.

4.2 Dostupné spôsoby platby a ich prípadné náklady sú uvedené v košíku alebo pri dokončení objednávky. Pri platbe kartou spracúva platobné údaje príslušný poskytovateľ platobnej služby.

4.3 Zľavy a promo kódy sa riadia podmienkami uvedenými pri konkrétnej akcii. Ak nie je uvedené inak, zľavy sa nekombinujú. Nárok na bezplatnú dopravu sa posudzuje podľa podmienok zobrazených v čase objednávky.

5 Dodanie tovaru

5.1 Spôsoby dodania, oblasti doručenia, cena dopravy a predpokladaný čas dodania sú uvedené v košíku alebo pri dokončení objednávky. Ak pri produkte nie je uvedená dlhšia výrobná alebo dodacia lehota, predávajúci tovar spravidla odošle do 7 pracovných dní. Tovar bude dodaný najneskôr do 30 dní od uzavretia zmluvy, ak sa strany nedohodnú inak.

5.2 Ak sa dodanie oneskorí, predávajúci kupujúceho informuje. Tým nie sú dotknuté zákonné práva kupujúceho pri omeškaní predávajúceho.

5.3 Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na spotrebiteľa jeho prevzatím spotrebiteľom alebo ním určenou treťou osobou odlišnou od dopravcu. Ak si spotrebiteľ zvolí dopravcu, ktorého predávajúci neponúkol, nebezpečenstvo prechádza odovzdaním tovaru tomuto dopravcovi.

5.4 Pri prevzatí zásielky odporúčame skontrolovať jej vonkajší stav. Viditeľné poškodenie obalu je vhodné zdokumentovať a oznámiť dopravcovi aj predávajúcemu. Neuskutočnenie tejto kontroly neodníma spotrebiteľovi zákonné práva.

6 Odstúpenie od zmluvy a dobrovoľná lehota 20 dní

6.1 Spotrebiteľ má zo zákona právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. METAformi túto lehotu dobrovoľne predlžuje na 20 kalendárnych dní. Na odstúpenie oznámené medzi pätnástym a dvadsiatym dňom sa primerane použijú pravidlá tejto časti.

6.2 Pri jednej objednávke dodanej po častiach plynie lehota od prevzatia poslednej časti alebo posledného kusu. Spotrebiteľ môže odstúpiť aj pred prevzatím tovaru.

6.3 Spotrebiteľ môže odstúpiť prostredníctvom online funkcie „Odstúpiť od zmluvy tu“, ktorá je ľahko a nepretržite dostupná v pätičke webu počas plynutia lehoty, alebo jednoznačným vyhlásením zaslaným na kontakt@metaformi.sk. Spotrebiteľ môže použiť aj vzorový formulár, jeho použitie však nie je povinné.

6.4 Online funkcia vyžaduje meno a priezvisko, identifikáciu objednávky a e-mailovú adresu. Odoslanie sa dokončí tlačidlom „Potvrdiť odstúpenie od zmluvy“. METAformi bezodkladne pošle potvrdenie obsahujúce prijaté oznámenie, dátum a čas jeho odoslania.

6.5 Lehota je zachovaná, ak spotrebiteľ odošle oznámenie najneskôr v jej posledný deň.

7 Vrátenie tovaru a peňazí po odstúpení

7.1 Spotrebiteľ odošle alebo osobne odovzdá tovar najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia. Tovar odporúčame bezpečne zabaliť tak, aby sa pri preprave nepoškodil.

7.2 Tovar možno odoslať prostredníctvom Packety na výdajné miesto Novinka – Vinotéka, Krížna 26, 811 07 Bratislava, ID 26847. Údaje príjemcu: Metaformi s. r. o., Tatiana Lesajová, kontakt@metaformi.sk, +421 903 240 284. Tovar možno osobne odovzdať aj v ateliéri na Karadžičovej 57, 811 07 Bratislava. Zásielku neposielajte na dobierku.

7.3 Pri odstúpení bez uvedenia dôvodu znáša spotrebiteľ priame náklady na vrátenie tovaru. METAformi cenu spätnej prepravy neprepláca, ak výslovne neponúkne bezplatné vrátenie.

7.4 Pôvodný obal nie je podmienkou odstúpenia. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru spôsobené zaobchádzaním nad rámec potrebný na zistenie jeho vlastností a funkčnosti. Predávajúci môže odôvodnené zníženie hodnoty započítať oproti vracanej sume.

7.5 Predávajúci vráti do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení všetky platby prijaté v súvislosti s vráteným tovarom. Pri odstúpení od celej objednávky vráti aj náklady na najlacnejší bežný spôsob pôvodného dodania. Rozdiel za drahší spôsob dodania, ktorý si spotrebiteľ výslovne zvolil, sa nevracia. Pri odstúpení iba od časti objednávky sa platby vrátia v rozsahu zodpovedajúcom vrátenej časti.

7.6 Platby sa vrátia rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe, ak sa strany nedohodnú inak a spotrebiteľovi tým nevzniknú ďalšie náklady. Predávajúci môže refundáciu zadržať, kým mu nebude tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže jeho odoslanie, podľa toho, čo nastane skôr.

8 Výnimky z práva na odstúpenie

8.1 Spotrebiteľ nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť najmä od zmluvy na dodanie tovaru vyrobeného podľa jeho špecifikácií alebo na mieru, napríklad šperku s individuálnym gravírovaním, neštandardným rozmerom alebo osobitnou úpravou dohodnutou podľa jeho požiadaviek.

8.2 Samotná skutočnosť, že sa štandardný model začne vyrábať až po prijatí objednávky, ani výber bežnej veľkosti z ponuky automaticky neznamenajú, že ide o tovar na mieru. Ak sa má výnimka uplatniť, predávajúci na ňu spotrebiteľa upozorní pred odoslaním objednávky.

8.3 Právo na odstúpenie môže byť vylúčené aj pri tovare uzavretom v ochrannom obale, ktorý po porušení obalu nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo hygieny, iba ak sú splnené zákonné podmienky tejto výnimky. Toto pravidlo sa nepoužíva automaticky na všetky náušnice alebo piercingové šperky.

9 Dobrovoľná výmena veľkosti

9.1 Ak tovar nemá vadu, ale kupujúcemu nevyhovuje veľkosť, môže do 20 dní od prevzatia požiadať o výmenu na kontakt@metaformi.sk. Výmena závisí od dostupnosti požadovanej veľkosti a technickej možnosti úpravy.

9.2 Pri dobrovoľnej výmene bez vady znáša kupujúci náklady na vrátenie a opätovné odoslanie, ak predávajúci neoznámí inak. Toto pravidlo sa nevzťahuje na situáciu, keď nesprávna veľkosť alebo iná vlastnosť predstavuje vadu, za ktorú zodpovedá predávajúci.

10 Zodpovednosť za vady a reklamácie

10.1 Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v čase dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania. Ak sa vada prejaví v tejto dobe, predpokladá sa, že existovala už pri dodaní, ak sa nepreukáže opak alebo ak je taký predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

10.2 Kupujúci vytkne vadu do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady. Po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov; predĺženie sa uplatní raz bez ohľadu na počet opráv.

10.3 Vadu možno vytknúť e-mailom na simona@metaformi.sk, osobne v ateliéri na Karadžičovej 57, 811 07 Bratislava alebo iným zákonom dovoleným spôsobom. Pre rýchle vybavenie odporúčame uviesť meno, číslo objednávky, označenie tovaru, opis vady, kedy sa prejavila a preferovaný spôsob nápravy a podľa možnosti priložiť fotografie. Formulár, faktúra ani pôvodný obal nie sú povinné, ak možno nákup preukázať inak.

10.4 Predávajúci bezodkladne poskytne písomné potvrdenie o vytknutí vady a uvedie lehotu jej odstránenia. Tá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, iba ak je dlhšia lehota odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

10.5 Kupujúci si môže zvoliť odstránenie vady opravou alebo výmenou, ak zvolený spôsob nie je nemožný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom nespôsobil predávajúcemu neprimerané náklady. Oprava alebo výmena sa vykoná bezplatne, na náklady predávajúceho, v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí pre kupujúceho.

10.6 Ak je na posúdenie, opravu alebo výmenu potrebné tovar odovzdať, náklady na jeho prevzatie znáša predávajúci. Po nahlásení reklamácie METAformi pošle prepravné pokyny. Ak kupujúci použije vlastný primeraný spôsob dopravy, môže pri oprávnenej reklamacii žiadať náhradu účelne vynaložených nákladov.

10.7 Po dohode možno reklamovaný tovar odoslať cez Packetu na výdajné miesto Novinka – Vinotéka, Křížna 26, 811 07 Bratislava, ID 26847. Údaje príjemcu: Metaformi s. r. o., Tatiana Lesajová, kontakt@metaformi.sk, +421 903 240 284. Tovar možno osobne doručiť aj do ateliéru na Karadžičovej 57, 811 07 Bratislava. Zásielku neposielajte na dobierku.

10.8 Kupujúci má právo na primeranú zľavu alebo môže odstúpiť od zmluvy najmä vtedy, ak predávajúci vadu neopravil ani nevymenil, odmietol ju odstrániť, rovnaká vada sa opakuje, vada je závažná alebo je

zrejme, že nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez závažných ťažkostí. Odstúpenie nie je možné pre zanedbateľnú vadu; dôkazné bremeno o zanedbateľnosti nesie predávajúci.

10.9 Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vadu, dôvody oznámi kupujúcemu písomne. Bežné opotrebovanie a poškodenie spôsobené po dodaní nesprávnym používaním, mechanickým zásahom alebo starostlivosťou v rozpore s pokynmi nie sú samy osebe vadou, za ktorú predávajúci zodpovedá. Každý prípad sa posudzuje individuálne.

11 Platené opravy mimo zodpovednosti za vady

11.1 METAformi môže po dohode zabezpečiť platenú opravu, úpravu veľkosti alebo servis, ktorý nespadá pod práva zo zodpovednosti za vady. Pred začatím zákazník dostane informáciu o rozsahu, predpokladanej cene a termíne alebo cenovú ponuku na schválenie.

11.2 Platená oprava je samostatnou službou a nesmie byť účtovaná ako podmienka vybavenia oprávnenej reklamácie.

12 Žiadosť o nápravu a alternatívne riešenie sporu

12.1 Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, môže požiadať METAformi o nápravu e-mailom na kontakt@metaformi.sk.

12.2 Ak predávajúci odpovie zamietavo alebo na žiadosť o nápravu neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu príslušnému subjektu. Pre tento druh sporu je spravidla príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk alebo adr@soi.sk, web soi.sk. Návrh treba podať najneskôr do jedného roka od zamietavej odpovede alebo od márneho uplynutia 30-dňovej lehoty. Subjekt môže odmietnuť spor, ktorého vyčísliteľná hodnota nepresahuje 20 eur.

13 Ochrana osobných údajov

13.1 Predávajúci spracúva osobné údaje v rozsahu potrebnom na uzavretie a plnenie zmluvy, plnenie zákonných povinností, vybavenie vrátení a reklamácií a ochranu oprávnených nárokov. Podrobnosti sú uvedené v samostatných zásadách ochrany osobných údajov zverejnených na webovej stránke.

14 Záverečné ustanovenia

14.1 Na právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sa uplatňuje právo Slovenskej republiky. Ak je kupujúcim spotrebiteľ s obvyklým pobytom v inom štáte, táto voľba práva ho nezavaruje ochrany, ktorú mu poskytujú kogentné ustanovenia práva, ktoré by sa uplatnilo bez tejto voľby.

14.2 Ak je niektoré ustanovenie týchto podmienok neplatné alebo nevykonateľné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení. Prednosť majú vždy práva spotrebiteľa, od ktorých sa nemožno zmluvne odchýliť v jeho neprospech.

14.3 Predávajúci môže tieto obchodné podmienky primerane meniť. Na konkrétnu objednávku sa vzťahuje znenie účinné v okamihu jej odoslania, ktoré kupujúci dostane na trvanlivom médiu. Tieto podmienky sú účinné odo dňa ich zverejnenia na webovej stránke.