

CremoArt&T

Where every memory comes to life

Obchodné podmienky / Terms & Conditions – CremoArtist

sk Slovenská verzia

GB English version

Slovenská verzia

Identifikácia predávajúceho	2
01 O CremoArtist	2
02 Objednávka	3
03 Fotografie	3
04 Fakturácia a platba	4
05 Výrobná lehota	5
06 Zaslanie kremačného popola	5
07 Doprava	6
08 Reklamacia	7
09 Odstúpenie od zmluvy	8
10 Autorské práva	9
11 Záverečné ustanovenia	9

English version

Seller Information.....	10
01 About CremoArtist	11
02 Ordering	11
03 Reference Photos	12
04 Billing and Payment	12
05 Production Time	13
06 Sending the Cremation Ashes	14
07 Shipping	15
08 Complaints	16
09 Withdrawal from the Contract	17
10 Copyright	18
11 Final Provisions	18

Tieto obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi predávajúcim a zákazníkom pri objednávke ručne vytvorených spomienkových portrétov značky CremoArtist.

Cieľom týchto obchodných podmienok je zabezpečiť jasný, transparentný a dôveryhodný priebeh celej spolupráce – od odoslania objednávky až po doručenie hotového portréту.

Odoslaním objednávky zákazník potvrdzuje, že sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámil a súhlasí s nimi.

Identifikácia predávajúceho

Obchodná značka: CremoArtist

Prevádzkovateľ: Lucia Čakajíková – Lulart Graphic Studio

Sídlo: Papradno 465

018 13 Papradno

Slovenská republika

IČO: 56950900

DIČ: 1130466271

Bankové spojenie: UniCredit Bank

IBAN: SK83 1111 0000 0018 3901 9000

BIC/SWIFT: UNCRSKBX

E-mail: luckacajakikova@gmail.com

Webová stránka: www.cremoartist.com

01 O CREMOARTIST

CremoArtist je umelecká značka zameraná na tvorbu ručne kreslených spomienkových portrétov domácich zvierat, ktoré vznikajú s úctou k ich životu a pamiatke.

Každý portrét je **originálne autorské dielo** vytvorené na základe fotografií poskytnutých zákazníkom. Súčasťou procesu tvorby je aj zapracovanie malého množstva kremačného popola zvieratka priamo do umeleckého diela, čím vzniká jedinečná a osobná spomienka.

Poslaním značky CremoArtist nie je vytvárať iba portréty, ale uchovávať spomienky spôsobom, ktorý zákazníkom umožní cítiť blízkosť ich milovaného spoločníka aj po jeho odchode.

Každý obraz je vytváraný individuálne, bez sériovej výroby, s dôrazom na kvalitu, precíznosť a rešpekt voči zákazníkovi aj jeho zvieratku.

Keďže ide o ručne vytvárané umelecké dielo, každý portrét je originál a môže sa prirodzene líšiť od predložených fotografií. Výsledné dielo predstavuje umeleckú interpretáciu autora, nie fotografickú reprodukciu.

02 OBJEDNÁVKA

Objednávku portréту je možné vytvoriť prostredníctvom webovej stránky **www.cremoartist.com** alebo e-mailom na adrese **luckacakajikova@gmail.com**.

Po prijatí objednávky bude zákazník kontaktovaný s ďalšími informáciami o priebehu spolupráce. Súčasťou objednávky je zaslanie fotografií zvieratka, fakturačných údajov a dodacej adresy.

Po potvrdení objednávky bude zákazníkovi vystavená faktúra. Samotná tvorba portrétu začína až po pripísaní celej platby na účet predávajúceho.

Každá objednávka je vytváraná individuálne. Predávajúci si vyhradzuje právo objednávku odmietnuť v prípade naplnenej kapacity alebo z iných závažných dôvodov. V takom prípade bude zákazník bezodkladne informovaný.

03 FOTOGRAFIE

Kvalita výsledného portrétu závisí od kvality fotografií poskytnutých zákazníkom.

Fotografie je možné zaslať po vyplnení kontaktného formulára na webovej stránke **www.cremoartist.com**, prípadne ako prílohu e-mailu spolu s ostatnými informáciami potrebnými na vytvorenie objednávky.

Odporúča sa zaslať viacero ostrých fotografií vo vysokom rozlíšení, na ktorých je dobre viditeľná tvár, oči, sfarbenie srsti a ďalšie charakteristické znaky zvieratka.

V prípade, že fotografie nebudú dostatočne kvalitné na vytvorenie portrétu, predávajúci môže požiadať o zaslanie ďalších fotografií alebo objednávku odmietnuť.

Za správnosť, úplnosť a oprávnenie použiť zaslané fotografie zodpovedá zákazník.

Fotografie zaslané zákazníkom slúžia výhradne na vytvorenie objednaného portrétu a nebudú zverejnené ani poskytnuté tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu zákazníka.

Rovnako ani hotový portrét nebude zverejnený na webovej stránke, sociálnych sieťach ani v propagačných materiáloch značky CremoArtist bez výslovného súhlasu zákazníka.

04 FAKTURÁCIA A PLATBA

Po potvrdení objednávky bude zákazníkovi elektronicky vystavená faktúra, ktorá bude zaslaná na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.

Výroba portrétu začína až po pripísaní celej sumy na bankový účet predávajúceho.

Predávajúci neprijíma zálohové ani čiastočné platby. Objednávka je zaradená do procesu realizácie až po úhrade celej fakturovanej sumy.

Všetky ceny sú uvedené v eurách (€).

Cena portrétu

Cena jedného ručne kresleného portrétu vo formáte 40 × 40 cm je 220 €.

V cene portrétu je zahrnuté:

- ručne kreslený originálny portrét jedného zvieratka
- zapracovanie malého množstva kremačného popola do umeleckého diela
- profesionálna fixácia kresby ochranným fixačným prostriedkom,
- zarámovanie portrétu vrátane pasparty, skla a rámu (možnosť výberu rámu v zlatej alebo striebornej farbe)
- certifikát autenticity umiestnený na zadnej strane portrétu,
- originálny podpis autora,
- odberová súprava na zaslanie kremačného popola vrátane jej dopravy k zákazníkovi,
- poistenie zásielky pri odoslaní hotového portrétu,
- doprava hotového portrétu v rámci Slovenskej republiky a Českej republiky spolu s nevyužitým kremačným popolom

Na požiadanie zákazníka je možné zabezpečiť aj iný typ rámu, pokiaľ je dostupný.

Prípadný rozdiel v cene bude zákazníkovi oznámený vopred.

Ak sa zákazník rozhodne portrét nechať bez rámu, cena portrétu zostáva nezmenená.

Pri objednávkach do krajín mimo Slovenskej republiky a Českej republiky sa cena dopravy účtuje samostatne podľa aktuálneho cenníka dopravcu. Výška poštovného bude zákazníkovi oznámená pred vystavením faktúry.

05 VÝROBNÁ LEHOTA

Každý portrét je vytváraný ručne a individuálne, preto je termín jeho dokončenia stanovený pre každú objednávku osobitne.

Pred uskutočnením objednávky je zákazník povinný oznámiť, do akého dátumu potrebuje mať portrét doručený. Predávajúci následne posúdi aktuálnu kapacitu a zákazníkovi oznámi, či je požadovaný termín možné splniť.

Ešte pred vystavením faktúry a prijatím platby bude zákazníkovi oznámený predpokladaný dátum doručenia portréту. Uhradením objednávky zákazník tento termín akceptuje a rezervuje si miesto vo výrobnom kalendári.

Na webovej stránke **www.cremoartist.com** je priebežne zverejňovaný orientačný prehľad dostupných termínov.

Bežná doba realizácie portréту je **približne 1 až 2 mesiace od prijatia platby**, doručenia všetkých potrebných podkladov a kremačného popola. Skutočná dĺžka výroby závisí od aktuálnej vyťaženia a náročnosti konkrétnej objednávky.

Predávajúci sa zaväzuje vytvoriť a odoslať portrét v dohodnutom termíne. Ak by z dôvodu nepredvídateľných okolností došlo k omeškaniu, zákazník bude bezodkladne informovaný a bude mu oznámený nový predpokladaný termín dokončenia.

V prípade, že z dôvodu závažných okolností nebude možné objednávku dokončiť vôbec, bude zákazník o tejto skutočnosti bezodkladne informovaný. Uhradená suma bude zákazníkovi v plnej výške vrátená a všetok nevyužitý kremačný popol bude bezpečne vrátený.

Po dokončení portréту bude zákazník informovaný o odoslaní zásielky.

06 ZASLANIE KREMAČNÉHO POPOLA

Po prijatí platby bude zákazníkovi na uvedenú adresu odoslaná odberová súprava určená na bezpečné zaslanie malého množstva kremačného popola.

Odberová súprava obsahuje:

- približne 20 ml uzatvárateľné odberové vrečko na kremačný popol
- odberovú lyžičku na jednoduché odobratie požadovaného množstva popola,
- identifikačný štítok, na ktorý zákazník uvedie svoje meno a meno zvieratka,

- predplatený spätný prepravný štítok, ktorý stačí nalepiť na odosielanú krabičku a odovzdať na najbližšom odbernom mieste určeného dopravcu.

Na vytvorenie portréту postačuje iba malé množstvo kremačného popola. Po naplnení odberového vrečka zákazník zabezpečí jeho dôkladné uzatvorenie, označí ho identifikačným štítkom a odošle späť podľa priložených pokynov.

Proces realizácie portrétu začína až po doručení odberovej súpravy s kremačným popolom na adresu predávajúceho.

Zákazník odoslaním kremačného popola potvrdzuje, že ide o kremačný popol domáceho zvieratá získaný legálnym spôsobom a že je oprávnený s ním nakladať.

Kremačný popol sa používa výhradne na vytvorenie objednaného portrétu a po dokončení diela sa v ateliéri neuchováva.

Počas celej doby realizácie objednávky je s kremačným popolom zaobchádzané s maximálnou úctou, starostlivosťou a dôstojnosťou. Kremačný popol jednotlivých zákazníkov je počas celého procesu uchovávaný oddelene a nikdy nie je miešaný s popolom iných zákazníkov ani ich zvierat.

Po dokončení portrétu bude všetok nepoužitý kremačný popol bezpečne zabalený a vrátený zákazníkovi spolu s hotovým portrétom.

Predávajúci zodpovedá za bezpečné uschovanie kremačného popola od jeho prijatia až do jeho vrátenia zákazníkovi.

07 DOPRAVA

Odberová súprava na zaslanie kremačného popola je zákazníkovi odoslaná po prijatí platby na adresu uvedenú v objednávke.

Hotový portrét je po dokončení bezpečne zabalený a odoslaný prostredníctvom zmluvného kuriéra na adresu zákazníka. Každá zásielka je počas prepravy poistená.

Doprava hotového portrétu v rámci Slovenskej republiky a Českej republiky je zahrnutá v cene portrétu.

Pri doručení do ostatných krajín bude cena dopravy vypočítaná individuálne podľa miesta doručenia. O výške poštovného bude zákazník informovaný ešte pred vystavením faktúry.

Po odoslaní portrétu bude zákazník informovaný e-mailom a obdrží sledovacie číslo zásielky, pokiaľ ho dopravca poskytuje.

Zákazník je povinný pri prevzatí zásielky skontrolovať jej vonkajší stav. Ak je obal viditeľne poškodený, odporúča sa zásielku neprevziať alebo spísať s kuriérom záznam o poškodení zásielky a bezodkladne kontaktovať predávajúceho.

Ak zákazník zistí poškodenie portréту až po otvorení zásielky, je povinný bez zbytočného odkladu kontaktovať predávajúceho aj kuriérsku spoločnosť a postupovať podľa pokynov dopravcu pri uplatnení reklamácie prepravy.

Ak zákazník neumožní zdokumentovanie poškodenia zásielky pri jej prevzatí alebo neoznami zistené poškodenie bez zbytočného odkladu, môže byť uplatnenie nároku voči dopravcovi výrazne sťažené alebo znemožnené. Za následky takéhoto postupu predávajúci nezodpovedá.

Predávajúci nezodpovedá za omeškanie doručenia spôsobené kuriérskou spoločnosťou, vyššou mocou alebo inými okolnosťami, ktoré nemôže ovplyvniť.

08 REKLAMÁCIA

Predávajúci zodpovedá za to, že portrét bude dodaný v dohodnutom rozsahu a bez výrobných väd.

Keďže každý portrét predstavuje originálne ručne vytvorené umelecké dielo, výsledná kresba je autorskou interpretáciou podľa dodaných fotografií a nie fotografickou reprodukciou. Z tohto dôvodu nie je možné reklamovať umelecký štýl, spôsob spracovania ani subjektívne hodnotenie výsledného diela.

Zákazník je povinný po prevzatí portrét bez zbytočného odkladu skontrolovať. Ak zistí poškodenie alebo inú vadu, je povinný o tejto skutočnosti informovať predávajúceho e-mailom na luckacajakikova@gmail.com a priložiť fotografie zobrazujúce zistenú vadu.

Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady. Predávajúci sa zaväzuje reklamáciu posúdiť v čo najkratšom možnom čase a navrhnúť primerané riešenie.

Za reklamovateľné vady sa považujú najmä:

- poškodenie portrétu vzniknuté počas výroby,
- poškodenie spôsobené počas prepravy, ak boli splnené podmienky uvedené v kapitole 09 Doprava.
- nesprávne vyhotovenie portrétu spôsobené chybou predávajúceho.

Za reklamáciu sa nepovažuje najmä:

- umelecký štýl alebo autorské spracovanie portrétu,

- prirodzené rozdiely medzi portrétom a fotografiou,
- vady spôsobené neúplnými alebo nekvalitnými fotografiami poskytnutými zákazníkom,
- poškodenie vzniknuté nesprávnym zaobchádzaním po prevzatí portréту.

Ak bude reklamácia uznaná ako oprávnená, predávajúci po dohode so zákazníkom zabezpečí primeranú nápravu, opravu portréту, vytvorenie nového portréту alebo vrátenie primeranej časti či celej uhradenej sumy, podľa povahy reklamácie.

Ak bola reklamácia spôsobená chybou predávajúceho a jej odstránenie si vyžaduje opätovné zapracovanie kremačného popola, predávajúci zabezpečí celý proces na vlastné náklady po dohode so zákazníkom.

09 Odstúpenie od zmluvy

Každý portrét vytvorený značkou CremoArtist je originálne umelecké dielo vytvárané na mieru podľa individuálnych požiadaviek zákazníka.

Zákazník môže od objednávky odstúpiť pred začatím kreslenia portréту. Za začatie kreslenia sa považuje okamih, keď autor začne vytvárať portrét zákazníka.

Ak zákazník odstúpi od objednávky po odoslaní odberovej súpravy a po doručení kremačného popola predávajúcemu, avšak pred začatím kreslenia, bude mu vrátených 50 % z uhradenej ceny objednávky. Zvyšná časť slúži na úhradu nákladov spojených s prípravou objednávky, výrobou a odoslaním odberovej súpravy, dopravou a rezerváciou výrobnnej kapacity.

Po začatí kreslenia portréту nie je možné od zmluvy odstúpiť ani požadovať vrátenie celej alebo časti uhradenej ceny, keďže ide o originálne umelecké dielo vytvárané výlučne pre konkrétneho zákazníka.

V prípade odstúpenia od objednávky bude všetok prijatý a nepoužitý kremačný popol bezodkladne bezpečne vrátený zákazníkovi.

Ak nebude možné portrét dokončiť z dôvodov na strane predávajúceho, bude zákazník o tejto skutočnosti bezodkladne informovaný. V takom prípade bude zákazníkovi vrátená celá uhradená suma a všetok prijatý kremačný popol bude bezpečne vrátený.

10 AUTORSKÉ PRÁVA

Každý portrét vytvorený značkou CremoArtist predstavuje originálne autorské dielo vytvorené Luciou Čakajíkovou **v súlade so zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v platnom znení.**

Zakúpením portréту zákazník nadobúda vlastnícke právo k fyzickému originálu diela. Autorské práva k dielu zostávajú aj naďalej výlučne autorovi.

Bez predchádzajúceho písomného súhlasu autora nie je možné portrét rozmnožovať, upravovať, používať na komerčné účely, predávať jeho reprodukcie ani ho využívať spôsobom, ktorý by zasahoval do autorských práv.

Zákazník je oprávnený portrét vystaviť vo svojom súkromí a zdieľať fotografie hotového diela na sociálnych sieťach alebo iným nekomerčným spôsobom, pričom sa odporúča uviesť značku CremoArtist ako autora diela.

Predávajúci nezverejní fotografie dodané zákazníkovi ani fotografie hotového portrétu na webovej stránke, sociálnych sieťach alebo v propagačných materiáloch bez predchádzajúceho výslovného súhlasu zákazníka.

Ak zákazník udelí súhlas so zverejnením, tento súhlas sa vzťahuje výlučne na prezentáciu tvorby značky CremoArtist na webovej stránke, sociálnych sieťach a v marketingových materiáloch. Zákazník môže svoj súhlas kedykoľvek odvolať, pričom toto odvolanie nemá spätný účinok na už uskutočnené zverejnenia.

11 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tieto obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi predávajúcim a zákazníkovi pri objednávaní portrétov značky CremoArtist.

Odoslaním kremačného popola zákazník potvrdzuje, že je jeho oprávneným vlastníkom alebo má súhlas osoby oprávnenej s ním nakladať.

Odoslaním objednávky zákazník potvrdzuje, že sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámil, porozumel ich obsahu a súhlasí s nimi.

Predávajúci si vyhradzuje právo tieto obchodné podmienky primerane meniť alebo dopĺňať. Na každú objednávku sa vzťahuje verzia obchodných podmienok platná v deň odoslania objednávky.

Právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa a Autorského zákona.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 17. júla 2026.

Lucia Čakajíková

zakladateľka značky CremoArtist

These Terms & Conditions govern the rights and obligations between the Seller and the Customer in relation to the ordering of hand-crafted memorial portraits created under the **CremaArtist** brand.

The purpose of these Terms & Conditions is to ensure a clear, transparent, and trustworthy process throughout the entire collaboration – from placing an order to the delivery of the completed portrait.

By submitting an order, the Customer confirms that they have read, understood, and agreed to these Terms & Conditions.

Seller Information

Brand Name: CremaArtist

Business Operator: Lucia Čakajíková – Lulart Graphic Studio

Registered Address: Papradno 465
018 13 Papradno
Slovak Republic

Business ID (IČO): 56950900

Tax ID (DIČ): 1130466271

Bank: UniCredit Bank

IBAN: SK83 1111 0000 0018 3901 9000

BIC/SWIFT: UNCRSKBX

E-mail: luckacakajikova@gmail.com

Website: www.cremaartist.com

01 ABOUT CREMOARTIST

CremoArtist is an artistic brand dedicated to creating hand-drawn memorial portraits of beloved pets, crafted with deep respect for their lives and cherished memories.

Each portrait is an original work of art, individually created based on photographs provided by the Customer. As part of the creative process, a small amount of the pet's cremation ashes is carefully incorporated into the artwork, resulting in a truly unique and deeply personal keepsake.

The mission of **CremoArtist** is not simply to create portraits, but to preserve precious memories in a way that allows Customers to feel the lasting presence of their beloved companion long after they are gone.

Every portrait is created individually, without mass production, with a strong emphasis on quality, precision, and respect for both the Customer and their pet.

As each portrait is a hand-crafted work of art, every piece is unique and may naturally differ from the reference photographs provided. The finished artwork represents the artist's interpretation and should not be regarded as a photographic reproduction.

02 ORDERING

Orders for memorial portraits may be placed through the **CremoArtist** website at www.cremoartist.com or by email at luckacajakikova@gmail.com.

Once the order has been received, the Customer will be contacted with further information regarding the collaboration process. As part of the order, the Customer is required to provide reference photographs of their pet, billing details, and the delivery address.

After the order has been confirmed, an invoice will be issued. The creation of the portrait will begin only after the full payment has been received in the Seller's bank account.

Each order is created individually. The Seller reserves the right to decline an order in the event of full production capacity or for other serious reasons. In such cases, the Customer will be informed without undue delay.

03 REFERENCE PHOTOS

The quality of the finished portrait depends on the quality of the photographs provided by the Customer.

Photographs may be submitted through the contact form available on www.cremoartist.com or attached to an email together with the other information required to place an order.

The Customer is encouraged to provide several sharp, high-resolution photographs that clearly show the pet's face, eyes, coat colour, and other distinctive features.

If the submitted photographs are not of sufficient quality to create the portrait, the Seller may request additional photographs or decline the order.

The Customer is solely responsible for the accuracy, completeness, and legal right to use the photographs provided.

The photographs submitted by the Customer will be used exclusively for the creation of the commissioned portrait and will not be published or shared with third parties without the Customer's prior consent.

Likewise, the completed portrait will not be published on the **CremoArtist** website, social media channels, or in promotional materials without the Customer's explicit consent.

04 BILLING AND PAYMENT

Once the order has been confirmed, an electronic invoice will be issued and sent to the email address provided by the Customer.

The creation of the portrait will begin only after the full payment has been received in the Seller's bank account.

The Seller does not accept deposits or partial payments. An order will only enter the production process once the full invoiced amount has been paid.

All prices are stated in euros (€).

Portrait price

The price of one hand-drawn **40 × 40 cm** memorial portrait is **€220**.

The price includes:

- an original hand-drawn portrait of one pet.
- the incorporation of a small amount of the pet's cremation ashes into the artwork.
- professional fixation of the drawing using a protective fixative.
- framing of the portrait, including a mat board, glass, and frame (available in either gold or silver).
- a certificate of authenticity attached to the back of the portrait.
- the artist's original signature.
- an ash collection kit, including delivery to the Customer.
- insured shipping of the completed portrait.
- delivery of the finished portrait within Slovakia and the Czech Republic, together with any unused cremation ashes.

Upon the Customer's request, an alternative frame may be provided, subject to availability. Any additional cost will be communicated to the Customer in advance.

If the Customer chooses to receive the portrait without a frame, the price of the portrait remains unchanged.

For orders shipped outside Slovakia and the Czech Republic, shipping costs are charged separately according to the current carrier's rates. The applicable shipping fee will be communicated to the Customer before the invoice is issued.

05 PRODUCTION TIME

As each portrait is individually hand-crafted, the completion time is determined separately for every order.

Before placing an order, the Customer is required to specify the date by which they would like to receive the portrait. The Seller will assess the current production capacity and inform the Customer whether the requested deadline can be accommodated.

Before the invoice is issued and payment is received, the Customer will be informed of the estimated delivery date. By completing the payment, the Customer accepts the estimated delivery date and reserves a place in the Seller's production schedule.

An approximate overview of available production time slots is regularly updated on the [**www.cremoartist.com**](http://www.cremoartist.com) website.

The standard production time is approximately **1 to 2 months** from the date the Seller receives the full payment, all required reference materials, and the pet's cremation

ashes. The actual production time may vary depending on the current workload and the complexity of the individual order.

The Seller undertakes to complete and dispatch the portrait within the agreed timeframe. If unforeseen circumstances cause a delay, the Customer will be informed without undue delay and provided with a revised estimated completion date.

If, due to exceptional circumstances, the Seller is unable to complete the order, the Customer will be notified immediately. In such a case, the full amount paid will be refunded, and any unused cremation ashes will be returned safely to the Customer.

Once the portrait has been completed, the Customer will be notified that the shipment has been dispatched.

06 SENDING THE CREMATION ASHES

Once payment has been received, the Customer will be sent an ash collection kit to the address provided in the order. The kit is designed for the safe return of a small amount of the pet's cremation ashes.

The ash collection kit includes:

- aresealable **20 ml collection bag** for the cremation ashes.
- a small collection spoon for easily transferring the required amount of ashes.
- an identification label on which the Customer writes their name and the pet's name.
- a prepaid return shipping label, which only needs to be attached to the shipping box before handing it over at the designated courier's nearest drop-off location.

Only a small amount of cremation ashes is required to create the portrait. Once the collection bag has been filled, the Customer should seal it securely, attach the identification label, and return it according to the enclosed instructions.

The creation of the portrait begins only after the Seller has received the ash collection kit containing the cremation ashes.

By sending the cremation ashes, the Customer confirms that the ashes are those of a domesticated pet, have been obtained lawfully, and that the Customer is legally entitled to handle and provide them.

The cremation ashes are used exclusively for the creation of the commissioned portrait and are not retained in the studio after the artwork has been completed.

Throughout the entire production process, the cremation ashes are handled with the utmost respect, care, and dignity. The ashes of each Customer are stored separately at all times and are never mixed with the ashes of any other Customer or their pets.

Once the portrait has been completed, all unused cremation ashes will be carefully packaged and returned to the Customer together with the finished portrait.

The Seller is responsible for the safe storage and handling of the cremation ashes from the moment they are received until they are returned to the Customer.

07 SHIPPING

The ash collection kit will be shipped to the Customer after payment has been received, using the delivery address provided in the order.

Once completed, the portrait will be carefully packaged and shipped to the Customer via the Seller's contracted courier service. Every shipment is fully insured during transit.

Shipping of the completed portrait within **Slovakia** and the **Czech Republic** is included in the price of the portrait.

For deliveries to other countries, shipping costs will be calculated individually based on the destination. The Customer will be informed of the shipping cost before the invoice is issued.

Once the portrait has been dispatched, the Customer will receive an email notification together with a tracking number, where provided by the courier.

Upon delivery, the Customer is required to inspect the external condition of the package. If the packaging is visibly damaged, the Customer is advised either to refuse the shipment or to record the damage with the courier and contact the Seller without undue delay.

If damage to the portrait is discovered only after opening the package, the Customer must contact both the Seller and the courier company without undue delay and follow the carrier's claims procedure.

If the Customer does not allow the shipment damage to be documented upon delivery or fails to report the damage without undue delay, any claim against the carrier may be significantly limited or denied. The Seller shall not be liable for any consequences resulting from such circumstances.

The Seller is not responsible for delivery delays caused by the courier service, force majeure, or any other circumstances beyond the Seller's reasonable control.

08 COMPLAINTS

The Seller is responsible for ensuring that the portrait is delivered as agreed and is free from manufacturing defects.

As each portrait is an original hand-crafted work of art, the finished drawing represents the artist's interpretation based on the photographs provided and is not intended to be a photographic reproduction. For this reason, the artistic style, creative interpretation, or the Customer's subjective opinion of the finished artwork cannot be considered grounds for a complaint.

Upon receiving the portrait, the Customer is required to inspect it without undue delay. If any damage or defect is discovered, the Customer must notify the Seller by email at luckacakajikova@gmail.com and provide photographs clearly showing the reported defect.

Any complaint must be submitted without undue delay after the defect has been identified. The Seller undertakes to assess the complaint as soon as reasonably possible and propose an appropriate solution.

The following are considered valid grounds for a complaint:

- damage to the portrait occurring during production.
- damage caused during shipping, provided that the conditions set out in **Section 07 – Shipping** have been met.
- an incorrectly produced portrait resulting from an error on the part of the Seller.

The following are **not** considered valid grounds for a complaint:

- the artistic style or creative interpretation of the portrait.
- natural differences between the portrait and the reference photographs.
- defects resulting from incomplete or poor-quality photographs provided by the Customer.
- damage caused by improper handling after the portrait has been delivered.

If a complaint is accepted as justified, the Seller will, in agreement with the Customer, provide an appropriate remedy. Depending on the nature of the complaint, this may include repairing the portrait, creating a replacement portrait, or issuing a partial or full refund.

If the complaint results from an error made by the Seller and resolving it requires the cremation ashes to be incorporated again, the Seller will arrange the entire process at their own expense in agreement with the Customer.

09 WITHDRAWAL FROM THE CONTRACT

Every portrait created by **CremaArtist** is an original work of art, individually commissioned and made according to the Customer's specific requirements.

The Customer may withdraw from the order before the creation of the portrait has begun. The creation of the portrait is deemed to have commenced once the artist begins working on the Customer's portrait.

If the Customer withdraws from the order after the ash collection kit has been dispatched and the cremation ashes have been received by the Seller, but before work on the portrait has begun, the Customer will be refunded **50% of the total order price**. The remaining amount covers the costs associated with order preparation, production and shipping of the ash collection kit, transportation, and reservation of production capacity.

Once the creation of the portrait has begun, the Customer may no longer withdraw from the contract or request a full or partial refund, as the portrait is a unique work of art created exclusively for that Customer.

If the Customer withdraws from the order, any cremation ashes received and not used will be securely returned without undue delay.

If the Seller is unable to complete the portrait due to circumstances on the Seller's side, the Customer will be informed without undue delay. In such a case, the Customer will receive a full refund of the amount paid, and all cremation ashes received will be safely returned.

10 COPYRIGHT

Every portrait created by **CremoArtist** is an original work of authorship created by **Lucia Čakajíková** and is protected by applicable copyright laws.

By purchasing a portrait, the Customer acquires ownership of the physical original artwork only. All copyright and intellectual property rights to the artwork remain exclusively with the artist.

Without the artist's prior written consent, the portrait may not be reproduced, modified, used for commercial purposes, sold in the form of reproductions, or otherwise used in any manner that infringes upon the artist's copyright.

The Customer is entitled to display the portrait for private use and to share photographs of the completed artwork on social media or through other non-commercial channels. When doing so, the Customer is encouraged to credit **CremoArtist** as the creator of the artwork.

The Seller will not publish the photographs provided by the Customer or images of the completed portrait on the website, social media channels, or in promotional materials without the Customer's prior explicit consent.

If the Customer grants permission for publication, such consent applies solely to the presentation of **CremoArtist's** work on its website, social media channels, and marketing materials. The Customer may withdraw this consent at any time; however, such withdrawal will not affect any publications made before the consent was withdrawn.

11 FINAL PROVISIONS

These Terms & Conditions govern the legal relationship between the Seller and the Customer in connection with the ordering of memorial portraits created under the **CremoArtist** brand.

By sending the cremation ashes, the Customer confirms that they are the lawful owner of the ashes or have obtained the permission of the person legally entitled to handle them.

By submitting an order, the Customer confirms that they have read, understood, and agreed to these Terms & Conditions.

The Seller reserves the right to amend or supplement these Terms & Conditions where appropriate. Each order shall be governed by the version of the Terms & Conditions in effect on the date the order is submitted.

Any legal matters not expressly governed by these Terms & Conditions shall be subject to the laws of the **Slovak Republic**, including the applicable provisions of consumer protection and copyright legislation.

These Terms & Conditions shall enter into force on 17 July 2026.

Lucia Čakajíková

Founder of CremoArtist