

Spoločnosť STESA s. r. o., so sídlom Trenčianske Bohuslavice 303, 913 06 Trenčianske Bohuslavice, IČO: 44 616 457, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd. Sro, vložka č.: 21226/R (ďalej tiež ako „Predávajúci“), vydáva dňa 22.06.2020 tieto:

**Informácie pre spotrebiteľa, reklamačný poriadok a všeobecné obchodné podmienky
pre spotrebiteľov**

(ďalej tiež ako „VOP-S“):

1. Predávajúci je maloobchodným a veľkoobchodným predajcom poťahových látok a čalúnnického materiálu (ďalej tiež ako „tovar“). Predávajúci nie je výrobcom tovaru.
2. Tieto VOP-S upravujú predaj tovaru konečnému spotrebiteľovi (ďalej tiež ako „Kupujúci“), vrátane predaja tovaru prostredníctvom e-shopu www.stesa.sk.
3. Tieto VOP-S sa nevzťahujú na predaj tovaru iným obchodným subjektom – podnikateľom, v rámci výkonu ich podnikateľskej činnosti. Predaj tovaru podnikateľským subjektom je upravený vo Všeobecných obchodných podmienkach pre podnikateľov zo dňa 22.06.2020 (ďalej tiež ako „VOP-P“).
4. Predávajúci akceptuje akúkoľvek formu uzatvorenia zmluvy, vrátane ústneho uzatvorenia kúpnej zmluvy v zmysle ustanovenia § 43a Občianskeho zákonníka. Kupujúci teda môže Predáváčemu navrhnúť uzatvorenie zmluvy napr. osobne, telefonicky, elektronicky (e-mail, SMS, a pod.), alebo iným vhodným spôsobom, pričom na posúdenie toho, či došlo k uzatvoreniu zmluvy, sa použijú ustanovenia príslušných právnych predpisov, upravujúce náležitosti prejavu vôle konajúcej strany. V prípade uzatvorenia kúpnej zmluvy na diaľku, t.j. napr. formou e-mailu, SMS, prostredníctvom objednávkového formulára na internetovom obchode www.stesa.sk, a pod., sa na takto uzatvorenú zmluvu vzťahujú tiež ustanovenia 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, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“).
5. Úhrada kúpnej ceny Kupujúcim je možná jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) Uhradením ceny tovaru v hotovosti do rúk prepravcu, v prípade zaslania tovaru na dobierku;

- b) Bankovým prevodom na základe vystavenej faktúry, v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov;
 - c) Uhradením ceny tovaru platobnou kartou, prostredníctvom platobnej brány (pri nákupe v internetovom obchode www.stesa.sk);
 - d) Uhradením ceny tovaru v hotovosti do rúk Predávajúceho. O takejto úhrade vystaví Predávajúci Kupujúcemu doklad v zmysle príslušných právnych predpisov.
6. Vlastnícke právo, ako aj nebezpečenstvo škody na tovare, prechádzajú na Kupujúceho okamihom prevzatia tovaru Kupujúcim podľa bodu 7. týchto VOP-S.
7. Za okamih prevzatia tovaru Kupujúcim sa považuje:
- a) V prípade úhrady ceny tovaru podľa bodu 5., písm. a) až c) týchto VOP-S okamih fyzického prevzatia tovaru Kupujúcim;
 - b) V prípade úhrady ceny tovaru podľa bodu 5., písm. d) týchto VOP-S je okamih úhrady ceny tovaru zároveň okamihom prevzatia tovaru Kupujúcim.
8. Predávajúci má právo požadovať od Kupujúceho potvrdenie prevzatia tovaru formou dodacieho listu, na ktorom Kupujúci uvedie stav, v akom prevzal tovar. Kupujúci je povinný pri prevzatí skontrolovať tovar a uviesť na dodací list akékoľvek výhrady k tovaru v okamihu jeho prevzatia. Neuvedenie výhrad na dodacom liste sa považuje za prevzatie tovaru v bezchybnom stave. Rovnako sa za prevzatie tovaru v bezchybnom stave považuje zaplatenie ceny za tovar v prípade prevzatia tovaru podľa bodu 7., písm. b) týchto VOP-S).
9. Za vady tovaru sa nepovažujú:
- a) Fyzikálne, chemické, mechanické a iné vlastnosti tovaru, ktoré tovar vykazoval v okamihu prevzatia tovaru Kupujúcim (t.j. napr. farba, hustota pletenia, drsnosť, štruktúra, typ materiálu, a pod.);
 - b) Farebné rozdiely tovaru medzi jednotlivými šaržami inak rovnakého tovaru (ide o bežný jav daný výrobným postupom, farebné rozdiely je možné považovať za vadu výlučne v rámci jednej výrobnej šarže);
 - c) Chyby tovaru, ktoré zasahujú menej ako 10% z Kupujúcim zadováženého množstva tovaru (ide o toleranciu pri výrobe tovaru, za vady sa môžu takéto výrobné chyby považovať iba v prípade, ak prekračujú 10% Kupujúcim zadováženého množstva tovaru);

- d) Nerovnakosti tovaru, ktoré nemajú vplyv na kvalitu tovaru a jeho používanie (napr. farebné odlišnosti molitanov a výplní, ktoré nie sú pohľadovými materiálmi);
- e) Vady tovaru, ktoré vznikli v dôsledku neodbornej manipulácie s tovarom Kupujúcim. Za neodbornú manipuláciu sa považuje nedodržanie podmienok skladovania a používania tovaru, definovaných výrobcom. Tieto podmienky sú zverejnené na webovom sídle Predávajúceho (www.stesa.sk) a sú tiež uvedené na vzorkách tovaru, ktoré má Kupujúci k dispozícii v priestoroch Predávajúceho;
- f) Vady tovaru, ktoré vznikli v dôsledku bežného opotrebenia tovaru (napr. žmolkovanie poťahových látok, či ich „vlnkovanie“ – zmena rozťažnosti vplyvom pružnosti použitého materiálu);
- g) Vady tovaru, ktoré vznikli po spracovaní tovaru na jeho ďalšie použitie (napr. použitím tovaru Kupujúcim na výrobu nábytku), pokiaľ z ich charakteru nie je zrejmé, že existovali už v čase prevzatia tovaru Kupujúcim.

10. Predávajúci rozlišuje medzi uplatnením nároku z väd tovaru Kupujúcim (reklamáciou) a medzi zjavne neopodstatneným podnetom Kupujúceho. V dôsledku tohto rozdelenia Predávajúci bez zbytočného odkladu písomne odmietne podnet Kupujúceho, ktorý smeruje proti vlastnostiam tovaru, uvedeným v bode 9., písm. a) až d) týchto VOP-S (ďalej tiež ako „Zjavne neopodstatnený podnet“). Náklady, spojené s podaním Zjavne neopodstatneného podnetu, znáša Kupujúci.

11. Podnet, ktorý smeruje proti vadám tovaru, uvedeným v bode 9., písm. e) až g) týchto VOP-S, Predávajúci prijme na ďalšie spracovanie ako reklamáciu, ak sa však potvrdí, že ide o uvedené vady, môže Predávajúci túto reklamáciu zamietnuť. Postup pri vybavovaní reklamácie je uvedený v bodoch 13. až 17. týchto VOP-S a dôvody pre zamietnutie reklamácie nie sú nijako obmedzené ustanovením bodu 9. týchto VOP-S. Predávajúci teda môže reklamáciu zamietnuť aj z iných dôvodov, než z dôvodov, ktoré sú uvedené v bode 9. týchto VOP-S.

12. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že postup podľa bodov 13. až 17. týchto VOP-S sa neuplatní v prípade odmietnutia Zjavne neopodstatneného podnetu. V prípade pochybností o tom, či ide o Zjavne neopodstatnený podnet alebo o riadnu reklamáciu, vybaví Predávajúci daný podnet v režime reklamácie, t.j. v režime podľa bodov 13. až 17. týchto VOP-S.

13. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu výlučne v priestoroch Predávajúceho na adrese jeho sídla, pričom sa okrem predloženia tovaru vyžaduje tiež predloženie dokladu o kúpe tovaru podľa bodu 5. týchto VOP-S. Predávajúci nevykonáva obhliadky tovaru na iných miestach (napr. v mieste bydliska Kupujúceho). Náklady Kupujúceho, spojené s uplatnením si reklamácie, znáša Predávajúci iba v prípade, ak reklamácia nebola vybavená zamietnutím.
14. Predávajúci poučí Kupujúceho o jeho právach podľa ustanovení § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka bez zbytočného odkladu po uplatnení reklamácie a umožní Kupujúcemu rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv si Kupujúci uplatňuje. Predávajúci po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu ihneď, ak je to možné. V odôvodnených prípadoch je Predávajúci oprávnený reklamáciu vybaviť aj neskôr, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu za nový tovar.
15. Predávajúci vybaví reklamáciu Kupujúceho jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) Výmenou tovaru;
 - b) Vrátením kúpnej ceny za tovar;
 - c) Vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru;
 - d) Písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo;
 - e) Zamietnutím reklamácie.
16. Zamietnutie reklamácie, ktorú Kupujúci uplatnil do 12 mesiacov od prevzatia tovaru Kupujúcim, je možné iba na základe odborného posúdenia.
17. Ak Predávajúci zamietne reklamáciu, ktorú Kupujúci uplatnil po uplynutí 12 mesiacov od prevzatia tovaru Kupujúcim, uvedie Predávajúci v doklade o vybavení reklamácie subjekt, ktorému môže Kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie.
18. Predávajúci vydá Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie, ako aj doklad o vybavení reklamácie, v zmysle príslušných právnych predpisov (najmä zákon č. 250/2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov).
19. Záručná doba je 24 mesiacov od prevzatia tovaru Kupujúcim. Na plynutie záručnej doby sa použijú ustanovenia príslušných právnych predpisov.
20. Predávajúci v súvislosti s informačnými povinnosťami uvádza Kupujúcemu nasledovné informácie:
 - a) Vlastnosti tovaru sú uvedené na webovom sídle Predávajúceho (www.stesa.sk) a sú tiež uvedené na vzorkách tovaru, ktoré má Kupujúci k dispozícii v priestoroch Predávajúceho;

- b) Obchodné meno a miesto podnikania Predávajúceho sú uvedené v záhlaví týchto VOP-S;
- c) Kontaktné telefónne číslo Predávajúceho je 0903 262 806, +421 32 778 22 72, kontaktný e-mail Predávajúceho je stesa@stesa.sk;
- d) Predajná cena tovaru je uvedená v priestoroch Predávajúceho;
- e) Práva Kupujúceho a Predávajúceho podľa ustanovenia § 622 Občianskeho zákonníka (odstrániteľné vady) sú:
 - i. Právo Kupujúceho, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť;
 - ii. Namiesto odstránenia vady môže Kupujúci požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;
 - iii. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúceму nespôsobí závažné ťažkosti.
- f) Práva Kupujúceho a Predávajúceho podľa ustanovenia § 623 Občianskeho zákonníka sú:
 - i. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať;
 - ii. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

21. Vo vzťahu ku kúpny m zmluvám, uzatváraným na diaľku v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, najmä potom vo vzťahu ku kúpny m zmluvám, uzatváraným prostredníctvom internetového obchodu www.stesa.sk, uvádza Predávajúci Kupujúcemu tiež nasledovné informácie:

- a) Platobné podmienky sú uvedené v týchto VOP-S;
- b) Dodacie podmienky a lehoty na dodanie tovaru sú uvedené na www.stesa.sk a závisia od premenlivých faktorov (napr. dostupnosť na sklade, vyťaženosť Predávajúceho a/alebo prepravcu, a pod.), nie je ich preto možné záväzne určiť skôr, ako v konkrétnej kúpnej zmluve;

- c) Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy, uzatváranej na diaľku, v lehote do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (viď bod 7. týchto VOP-S a súvisiace ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku), pokiaľ nejde o tovar, uvedený v bode 21., písm. e) týchto VOP-S. Formulár na odstúpenie od zmluvy je zverejnený na www.stesa.sk;
 - d) V prípade odstúpenia od zmluvy znáša Kupujúci náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty;
 - e) Odstúpenie od zmluvy môže Kupujúci u Predávajúceho uplatniť v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Uplatnia sa ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku;
 - f) Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ak jej predmetom bol tovar, odstrihnutý alebo inak upravený podľa požiadaviek Kupujúceho. Takto upravený tovar sa považuje za tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa, v zmysle ustanovenia § 7, ods. 6, písm. c) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku;
 - g) Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy po spracovaní tovaru na jeho ďalšie použitie (napr. použitím tovaru Kupujúcim na výrobu nábytku, rozstrihaním, a pod.).
22. Tieto VOP-S sa použijú na všetky kúpne zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim (ďalej tiež ako „zmluvné strany“).
23. Kupujúci má právo obrátiť sa s návrhom na riešenie sporu medzi Predávajúcim a Kupujúcim tiež na subjekt alternatívneho riešenia sporov, v zmysle ustanovení zákona č. 391/2015 Z.z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, alebo na platformu alternatívneho riešenia sporov, odkaz na ktorú je uvedený na www.stesa.sk.
24. Akékoľvek práva a povinnosti zmluvných strán, výslovne týmito VOP-S neupravené, sa riadia príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, platnými a účinnými ku dňu účinnosti týchto VOP-S. V prípade zmlúv s cudzím prvkom je rozhodným právom právo Slovenskej republiky.
25. Prípadná neplatnosť niektorých ustanovení týchto VOP-S nemá vplyv na platnosť ostatných ustanovení týchto VOP-S, na platnosť týchto VOP-S ako celku, ani na platnosť samotnej kúpnej zmluvy.

26. Tieto VOP-S v plnom rozsahu nahrádzajú Všeobecné obchodné podmienky pre maloobchod zo dňa 30.03.2020.
27. Tieto VOP-S nadobúdajú účinnosť dňa 22.06.2020 a sú zverejnené v priestoroch Predávajúceho a na www.stesa.sk.