

Obchodné podmienky

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „Obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je STACHEMA Zvolen s. r. o., Pustý Hrad 3401/11, 960 01 Zvolen, IČO: 56516673, IČ DPH: SK2122331398, spoločnosť zapísaná 18.09.2024 v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Banská Bystrica oddiel Sro, vložka 50205/S (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim - spotrebiteľom, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

Kontaktné údaje predávajúceho:

obchodzv@stachema.sk

poštová adresa:

STACHEMA Zvolen s. r. o., Pustý Hrad 3401/11, 960 01 Zvolen

Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Československá obchodná banka, a. s.

IBAN: SK32 7500 0000 0002 2515 3833

BIC: CEKOSKBX

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P.O. Box B-89; 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č.: 041/ 7632 130

041/7632 139

fax č.: 041/ 7632 139

1.2 Kupujúcim sa v zmysle tejto časti Obchodných podmienok rozumie spotrebiteľ.

1.3 Spotrebiteľom sa na účely týchto Obchodných podmienok rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

1.4 Kupujúci ako spotrebiteľ, pri zadávaní objednávky uvedie svoje meno, priezvisko, adresu bydliska, telefónne číslo, e-mailový kontakt.

1.5 Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté na internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke kupujúcemu (ďalej len „kúpna zmluva“) a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru.

1.6 Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.7 Zoznam tovaru na akejkolvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.

2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

2.1 Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim vzniká doručením prijatia objednávky (akceptáciou), ktoré predávajúci zašle kupujúcemu elektronickou poštou na uvedenú emailovú adresu kupujúceho

2.2 Pre objednanie tovaru musí kupujúci spraviť výber tovaru a zrealizovať jeho „vloženie“ do „nákupného košíka“. Pred týmto krokom musí byť vybraná pobočka, na ktorej sa má objednávka realizovať a nakupujúci užívateľ pritom musí byť registrovaný a prihlásený.

2.3. Objednávka spravidla obsahuje informácie o objednávanom tovare (názov a množstvo), spôsob platby ceny tovaru, údaje o požadovanom spôsobe doručenia objednávaného tovaru, prípadne informácie o nákladoch spojených s dodaním tovaru.

2.4. Pred odoslaním objednávky predávajúcemu je kupujúcemu umožnené skontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil. Objednávku odošle kupujúci predávajúcemu kliknutím na tlačidlo „Objednať tovar“. Bezodkladne po prijatí objednávky predávajúci potvrdí kupujúcemu toto prijatie formou emailového potvrdenia na emailovú adresu kupujúceho uvedenú v užívateľskom rozhraní (po prihlásení kupujúceho) alebo v objednávke.

2.5. Závazným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky".

Predávajúci je vždy oprávnený v závislosti na charaktere objednávky (množstvo tovaru, výška predajnej ceny, predpokladané náklady na dopravu) požiadať kupujúceho o dodatočné potvrdenie objednávky (formou emailovej správy alebo telefonicky). Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Ceny sú uvádzané s výhradou zjavnej chyby.

2.6 Závazné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje.

2.7 Kupujúci môže doručiť prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky predávajúcemu v lehote do 24 hodín od doručenia objednávky predávajúcemu oznámenie, že objednávku ruší. Kupujúci je povinný v oznámení o zrušení objednávky uviesť meno, e-mail a popis objednaného tovaru. V prípade zrušenia objednávky predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote do 14 dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

2.8 Podľa novely zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty nemožno od 1.1. 2013 meniť údaje v už vystavenom daňovom doklade (faktúre). Údaje v daňovom doklade (faktúra) je možné meniť len v prípade, kedy zákazník tovar ešte neprijal a nezaplatil.

2.9 V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke predávajúceho spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že kupujúci objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, predávajúci je oprávnený objednávku kupujúceho stornovať. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo

jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

3. Práva a povinnosti predávajúceho

3.1. Predávajúci je povinný:

- dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR
- odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návod v slovenskom jazyku, daňový doklad).

3.2 Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

3.3 Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

3.4 Spoločnosť STACHEMA Zvolen s. r. o. si vyhradzuje právo overiť totožnosť kupujúceho alebo osoby poverené k odberu tovaru pri osobnom odbere tovaru na svojich pobočkách STACHEMA Zvolen s. r. o. a to v prípadoch, kedy je dodávka tovaru kupujúcim platená vopred kartou, prostredníctvom bankového prevodu alebo prostredníctvom faktúry so splatnosťou.

4. Práva a povinnosti kupujúceho

4.1 Kupujúci je povinný:

- prevziať zakúpený alebo objednaný tovar,
- zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
- nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho,

- potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojim podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby

4.2 Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

4.3 Kupujúci berie na vedomie, že všetky fotografie a videá na webovej stránke predávajúceho majú iba ilustračný charakter. To sa týka aj jednotlivých predávaných produktov.

5. Dodacie a platobné podmienky

5.1 Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov, katalógov, typových listov a vzorkovníkov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

5.2 Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od akceptovania objednávky kupujúceho predávajúcim; túto dodáciu lehotu kupujúci bez výhrad akceptuje.

5.3 Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, tovar neprevezme do piatich pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí piatich pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a prediť tovar tretej osobe.

5.4 Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.

5.5 Hmotnosť, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho udávané výrobcom sa môžu odlišovať od skutočnosti.

5.6 Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.

5.7 V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať

protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve. Tovar sa považuje za prevzatý v zmysle bodu 10.2. týchto všeobecných obchodných podmienok.

5.8 Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručенého predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

5.9 Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. Je povinnosťou zákazníka dokázať, že mechanické poškodenie nebolo možné ani pri dôkladnom prezretí výrobku a jeho obalu podľa bodu 5.8. objaviť. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia výrobku už nie je možné uznať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

5.10 Zákazník je povinný pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení dopravcom musí kupujúci spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

5.11 Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 5.3. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v zmysle bodu 10.8. týchto všeobecných obchodných podmienok.

5.12 Kupujúci ku každej zásielke obdrží faktúru e-mailom. Tam, kde je nutný záručný list, dostane ho v balení.

5.13. Spôsoby platby:

- v hotovosti na pobočke STACHEMA Zvolen s. r. o.
- platbou platobnou kartou na pobočke STACHEMA Zvolen s. r. o.
- bezhotovostne prevodom na účet predávajúceho (ďalej len „účet predávajúceho“);

IBAN: SK32 7500 0000 0002 2515 3833

BIC: CEKOSKBX

5.14 Pri platbe vopred prevodom na účet, môže byť termín dodania ovplyvnený termínom uhradenia platby. Je nutné, aby bola čiastka pripísaná na náš účet najneskôr do dvoch pracovných dní po potvrdení objednávky v opačnom prípade je možné považovať objednávku za zrušenú. Pri osobnom odbere tovaru, je nutné predložiť doklad totožnosti (občiansky preukaz, pas).

5.15 Predávajúci môže od kupujúceho požadovať zálohu alebo inú obdobnú platbu, najmä v prípadoch, keď je pri tovare uvedené, že jeho dodanie je možné iba „Na objednávku.“

6. Kúpna cena

6.1 Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na balenie a doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena") formou hotovostnej platby na určenej pobočke predávajúceho, platbou platobnou kartou na pobočkách predávajúceho alebo bezhotovostne prevodom na účet predávajúceho.

6.2 V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

6.3 Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

6.4 V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

6.5 Náklady spojené s montážou a vynášaním tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.

6.6 Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

6.7 Prípadné zľavy z ceny tovaru poskytnuté kupujúcemu nie je možné vzájomne kombinovať.

7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

7.1 Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

7.2 Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

8.1 Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

8.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok predávajúceho.

8.3 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

8.4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

8.5 Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

8.6 Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

8.7 Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu so záručným listom a dokladom o zaplatení.

8.8 Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe)

8.9 Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona.

8.10. V mieste určenom podľa bodu 8.9 týchto všeobecných obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

8.11 Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.

8.12 Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

8.13 Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených

prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

8.14 Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.15 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

8.16 Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
- neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
- uplynutím záručnej doby tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,

- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.17 Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

8.18 V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (tzv. rozpor s kúpnu zmluvou), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe tovaru alebo ak sa nedokáže opak. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má spotrebiteľ nárok na tzv. zjednanie nápravy a to:

- bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy
- primeraným znížením kúpnej ceny
- náhradným dodaním tovaru
- odstúpením od zmluvy

8.19 Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru,
- výmenou tovaru,

- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.20 Predávajúci je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.

8.21 Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

8.22 Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

8.23 V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.24 Najprv môže spotrebiteľ požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu alebo bezplatné náhradné dodanie spotrebného tovaru. Kupujúci má právo na výmenu tovaru len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné. O tom, či je vada úmerná, rozhodne autorizované servisné stredisko a to formou písomného posúdenia tejto vady. Na základe tohto rozhodnutia sa bude postupovať ďalej podľa zákona.

8.25 Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa bodu 8.16 týchto všeobecných obchodných podmienok, bezplatné.

8.26 Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:

- predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
- predávajúci chybný tovar vymení.

8.27 Pokiaľ ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne

užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar.

8.28 Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa má v prípade nespokojnosti s vybavením reklamácie právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektom alternatívneho riešenia sporov. Návrh môže podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov alebo prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 €, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže podľa §3 zákona č. 391/2015 Z.z. za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 € s DPH.

9. Osobné údaje a ich ochrana

- 9.1 Na základe registrácie kupujúceho prostredníctvom internetového obchodu môže kupujúci pristupovať do svojho užívateľského rozhrania. Zo svojho užívateľského rozhrania môže kupujúci realizovať objednávanie tovaru (ďalej len „užívateľský účet“).
- 9.2 Pri registrácii a pri objednávaní tovaru je kupujúci povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je kupujúci povinný pri akejkoľvek ich zmene aktualizovať. Údaje uvedené kupujúcim v užívateľskom účte a pri objednávaní tovaru sú predávajúcim považované za správne.
- 9.3 Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený užívateľským menom a heslom. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadne informácií nevyhnutných k prístupu do jeho užívateľského účtu.
- 9.4 Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie užívateľského účtu tretím osobám.
- 9.5 Predávajúci môže zrušiť užívateľský účet, a to najmä v prípade, keď kupujúci poruší svoje povinnosti z kúpnej zmluvy (vrátane obchodných podmienok).
- 9.6 Kupujúci berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nevyhnutnú údržbu hardwarového a

softwarového vybavenia predávajúceho, príp. nevyhnutnou údržbou hardwarového a softwarového vybavenia tretích osôb.

10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

10.1 Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to prevodom na účet určený kupujúcim. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do piatich pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tento tovar prevziať.

10.2 Kupujúcemu vzniká právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom 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 (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru") a to do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa
- b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, alebo ak sa
- c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

10.3 Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru.

10.4 Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Odstúpenie od zmluvy môže tiež kupujúci zaslať emailom na e-mailovú adresu pobočky, prostredníctvom ktorej sa objednávka uskutočnila alebo na e-mailovú adresu obchodzv@stachema.sk. Môže tiež použiť [formulár](#) zverejnený na internetovej stránke Predávajúceho, resp. mu poskytnutý na jeho vyžiadanie na ktorejkoľvek pobočke Predávajúceho. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, ruší sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil.

10.5 Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

10.6 Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby budú kupujúcemu vrátené do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe predávajúcemu, ak kupujúci neuviedol iný spôsob úhrady vo formulári na odstúpenie od zmluvy, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

10.7 Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby podľa bodu 10.6 týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Platba za zakúpený tovar bude teda predávajúcim uhradená kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na adresu prevádzky určenú predávajúcim alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

10.8. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle bodu 10.2. týchto všeobecných obchodných podmienok a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty

opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. predávajúci má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru.

10.9 Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale.

10.10 Pri odstúpení od zmluvy, kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.

10.11 V prípade, že kupujúci nesplní niektorú z povinností uvedených v bodoch 10.4. a 10.5. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa bodu 10.6 týchto všeobecných obchodných podmienok kupujúcemu a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

10.12 Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu znehodnoteniu, ako i tovaru, ktoré bolo po dodaní nenávratne zmiešané s iným tovarom

10.13 Pri vystavení dobropisu môže byť od kupujúceho vyžadovaný k nahliadnutiu platný občiansky preukaz za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho. Predložením občianskeho preukazu k nahliadnutiu kupujúci súhlasí so spracovaním osobných údajov v zmysle zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov.

11. Záverečné ustanovenia

11.1 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

11.2 Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom na internetových stránkach predávajúceho v deň uzavretia kúpnej zmluvy. Objednávka

spotrebiteľa je po potvrdení ako uzavretá kúpna zmluva medzi kupujúcim a predávajúcim archivovaná za účelom jej splnenia a ďalšej evidencie a jej stav je prístupný kupujúcemu. Nákupom zákazník súhlasí so zasielaním obchodných správ.

11.3 Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.

11.4 Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2015 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.

11.5 Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.