VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY KÚPY A PREDAJA PRODUKTU

I.
Úvodné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) sú vydané v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a upravujú zmluvné vzťahy vznikajúce medzi spoločnosťou STEFE Martin, a.s., so sídlom Východná 14, 036 01 Martin, IČO: 363 95 714, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sa, vložka č. 10277/L, na strane jednej (ďalej len „**Predávajúci**“) a fyzickou osobou, ktorej má Predávajúci dodať, alebo jej dodáva za odplatu v dohodnutom čase alebo lehotách, určitý výrobok alebo tovar alebo poskytuje služby v súlade s predmetom svojej činnosti, na strane druhej (ďalej len „**Kupujúci**“).

II.
Vymedzenie pojmov

1. **Predávajúci** (má sa na mysli aj zhotoviteľ diela, poskytovateľ služby) je spoločnosť **STEFE Martin, a.s.**, ktorá v rámci svojej podnikateľskej činnosti predáva najmä svoje vlastné produkty. V prípade, ak predáva produkt, ktorý nie je jej vlastným výtvorom, tak zodpovedá za produkt tak, ako by ho vytvoril sám.
2. **Kupujúci** je fyzická osoba, ktorá prejaví záujem o kúpu produktov alebo dodávku služieb od Predávajúceho a nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, zároveň spotrebiteľ služby spadá pod zákon o ochrane spotrebiteľov
3. **Zmluvné strany** sú Predávajúci a Kupujúci, ktorí vzájomne realizujú obchodný prípad na základe potvrdenej objednávky alebo uzatvorenej zmluvy.
4. **Cena** je suma predávaného produktu stanovená vzájomnou dohodou v potvrdenej objednávke/ zmluve uvedená vo faktúre.
5. **Dopyt** (požiadavka) je písomný dokument adresovaný Predávajúcemu, ktorým Kupujúci prejaví záujem o kúpu produktu.
6. **Ponuka Predávajúceho** je písomný nezáväzný dokument adresovaný Kupujúcemu, ktorým Predávajúci deklaruje svoj záujem o vytvorenie obchodného vzťahu s neurčitým alebo určitým Kupujúcim, pričom obsahuje najmä špecifikáciu predmetu obchodného prípadu a predpokladanú cenu plnenia (Cenovú ponuku).
7. **Objednávka** je písomný záväzný dokument adresovaný Predávajúcemu, ktorým Kupujúci záväzne objednáva u Predávajúceho dodanie produktu za podmienok stanovených v Ponuke /Cenovej ponuke alebo vyrokovaných medzi zmluvnými stranami.
8. **Potvrdenie objednávky** je moment, kedy medzi zmluvnými stranami vzniká záväzkový vzťah a sú povinné plniť na základe dohodnutých podmienok.
9. **Dodací list/ Podpísanie prevzatia poštovému podniku** je písomný prejav, ktorý záväzne preukazuje odovzdanie a prevzatie produktu, ktorý je predmetom predaja a kúpy.
10. **Produkt** je tovar, dielo alebo služba, ktoré sú poskytované Predávajúcim na základe potvrdenej objednávky.

11. **Faktúra** je písomný dokument obsahujúci minimálne náležitosti stanovené príslušnými všeobecne záväznými predpismi, pričom je záväzným dokumentom preukazujúcim výšku dohodnutej ceny, ako aj jej splatnosť.
12. **Záručná doba** je dohodnutá, resp. stanovená doba, počas ktorej má Kupujúci právo reklamovať vady produktu.
13. **Reklamácia** je písomný dokument adresovaný Predávajúcemu, ktorým Kupujúci oznamuje Predávajúcemu vady kúpeného produktu.
14. **Doručenie písomného dokumentu v rámci jednotlivých obchodných prípadov** je záväzným potvrdením oboznámenia sa s obsahom dokumentu s právnymi účinkami začatia plynutia prípadných lehôt.
15. **Obchodný prípad** je interné ukladanie záznamov o oslovení Kupujúceho, o predložení ponuky, o postupe faktickej realizácie objednávky (najmä, avšak nielen, ponuka Predávajúceho, objednávka Kupujúceho, cenová ponuka, dodací list, faktúra).

III.
Pôsobnosť VOP

1. Tieto VOP sú platné pre všetky Zmluvy uzatvorené medzi Predávajúcim a Kupujúcim v písomnej forme, na základe Zmluvy, Objednávky alebo konkludentným konaním, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Kupujúci je oboznámený s týmito VOP pri objednaní a uzatváraní Zmluvy, resp. pri doručení Objednávky. Uzavretím Zmluvy alebo akceptovaním Objednávky (aj konkludentne) sa tieto VOP stávajú ich súčasťou, Kupujúci prijíma znenie VOP uzavretím Zmluvy (písomnou formou, Objednávkou, najneskôr však konkludentným uzatvorením Zmluvy) a ich obsah nie je dotknutý existenciou prípadných všeobecných nákupných, obchodných alebo obdobných podmienok Kupujúceho. Kupujúci súhlasí, že pre vymedzenie podmienok plnenia Zmluvy postačujú tieto VOP a Objednávka, pokiaľ nebolo písomne vopred dohodnuté niečo iné. V prípade rozporu medzi Zmluvou a týmito VOP majú prednosť dojednania vymedzené v Zmluve.

IV.
Proces vzniku objednávky/zmluvy

1. **Ponuka Predávajúceho**
   1.1 Predávajúci vyhotoví písomnú ponuku, ktorá bude obsahovať najmä: špecifikáciu produktu a nezáväznú navrhovanú / predpokladanú cenu produktu.
   1.2 Písomná ponuka Predávajúceho môže byť uverejnená na internetovej stránke Predávajúceho alebo zaslaná Kupujúcemu elektronickou formou, poštou, resp. iným spôsobom.
   1.3 Ponuka môže byť individualizovaná podľa požiadaviek Kupujúceho.
   1.4 Ponuka je viazaná lehotou jej platnosti, ktorá je v nej uvedená.
2. **Objednávka**
   2.1 Kupujúci je povinný informovať Predávajúceho o všetkých požiadavkách, ktoré má na produkt a zároveň vyjadriť svoje požiadavky na cenu produktu.
   2.2 Predávajúci umožní na požiadanie Kupujúcemu osobný kontakt s kontaktnou osobou (v rámci pracovných dní od 08:00 do 15:00 hod) na strane Predávajúceho v priestoroch spoločnosti za účelom riadneho prerokovania ponuky Predávajúceho.

2.3 Záujem o kúpu produktu Kupujúci prejaví prostredníctvom písomnej záväznej objednávky, ktorej nevyhnutnou náležitosťou sú všetky údaje, ktoré obsahuje ponuka Predávajúceho.
2.4 Zaslanie objednávky sa považuje za návrh na uzatvorenie zmluvy zo strany Kupujúceho.
2.5 Objednávka Kupujúceho obsahuje najmä, avšak nielen identifikačné údaje Kupujúceho a špecifikáciu objednaného produktu, cenu, lehotu a miesto dodania produktu.
2.6 Objednávka Kupujúceho musí byť vyhotovená v písomnej forme, musí byť podpísaná oprávnenou osobou, pričom doručená môže byť elektronickou formou, poštou, resp. iným spôsobom.

3. **Potvrdenie objednávky, dohoda o cene**
3.1 Predávajúci potvrdí objednávku Kupujúceho písomnou formou do 5 pracovných dní od jej doručenia (potvrdenie a prijatie môže byť uskutočnené aj formou e-mailu). Pokiaľ Predávajúci objednávku do 5 pracovných dní nepotvrdí, tak sa má za to, že objednávku neakceptoval a nestáva sa pre spoločnosť záväznou.
3.2 Pokiaľ Predávajúci nesúhlasí celkom alebo sčasti s doručenou objednávkou, tak kontaktuje Kupujúceho a bezodkladne začne nové rokovanie a zašle mu aktualizovanú ponuku a cenu.
3.3 Pokiaľ Kupujúci aktualizovanú ponuku akceptuje, tak vystaví aktualizovanú objednávku (ďalší postup je analogický podľa 3.1.).
3.4 Potvrdením objednávky zo strany Predávajúceho vzniká medzi zmluvnými stranami záväzkový vzťah a zmluvné strany sú povinné plniť v rozsahu a termínoch, ktoré boli vzájomne dohodnuté.
3.5 Zmluvné strany môžu namiesto objednávky uzatvoriť zmluvu za dohodnutých podmienok.

4. **Dodací list**
4.1 Kupujúci potvrdí prevzatie produktu na dodacom liste, prípadne prevzatím tovaru (proti podpisu) od poštového podniku. Bližšie podmienky dodania a prevzatia produktu sú uvedené v ďalších ustanoveniach týchto VOP.

5. **Faktúra**
5.1 Predávajúci vyhotoví pred dodaním produktu faktúru, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti stanovené príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR a dodá faktúru spolu s produktom alebo až po jeho dodaní.
5.2 Faktúra musí mať písomnú formu, musí obsahovať dohodnutú lehotu splatnosti, pričom musí byť zaslaná Kupujúcemu elektronickou formou, poštou, resp. iným relevantným spôsobom.
5.3 V prípade omeškania Kupujúceho s úhradou faktúry za dodaný tovar alebo služby má Predávajúci právo uplatniť úrok z omeškania. Výška úroku z omeškania sa vypočíta v súlade s nariadením vlády č. 21/2013 Z. z., a to ako základná úroková sadzba Európskej centrálnej banky platná k prvému dňu omeškania, zvýšená o 5 percentuálnych bodov. Predávajúci môže tento úrok uplatniť po predchádzajúcom upozornení Kupujúceho a po uplynutí lehoty splatnosti faktúry.

V.
Dodacie a preberacie podmienky

1. Predávajúci sa zaväzuje na vlastné náklady dodať produkt, pokiaľ nebude účastníkmi písomne dohodnuté inak v rozsahu potvrdenej objednávky Kupujúcemu a tomuto odovzdať príslušné doklady vzťahujúce sa k produktu, pričom vlastnícke právo na Kupujúceho prechádza dňom zaplatenia ceny produktu.

2. Predávajúci zodpovedá za to, že dodávaný produkt nemá žiadne faktické ani právne vady ani iné vady a dodaný produkt zodpovedá príslušným právnym predpisom týkajúcim sa predaja produktu, pričom Kupujúci je povinný prevziať produkt v dohodnutom termíne a skontrolovať neporušenosť a počet kusov dodávaného produktu pri jeho preberaní a o zistených nedostatkoch bezodkladne upovedomiť Predávajúceho z dôvodu, že na neskôr uplatnené vady týkajúce sa neporušenosti a počtu kusov dodaného produktu nebude Predávajúci prihliadať.
3. Kupujúci sa zaväzuje riadne dodaný produkt prevziať podpisom na dodacom liste alebo podpisom pri prevzatí od poštového podniku (s výnimkou produktu, pri ktorom upozornil Predávajúceho na vady produktu týkajúce sa neporušenosti a počtu kusov dodaného produktu, vtedy nie je povinný produkt prevziať).
4. Prevzatím produktu Kupujúcim prechádza na tohto nebezpečenstvo škody na produkte a momentom uplynutia jedného pracovného dňa od doručenia poštovým podnikom/ alebo momentom potvrdenia prevzatia produktu na Dodacom liste zaniká oprávnenie Kupujúceho uplatňovať voči Predávajúcemu zodpovednosť za zjavné vady dodaného produktu.
5. V prípade ak Kupujúci odmietne prevziať akúkoľvek časť riadne dodaného produktu, je Predávajúci oprávnený odmietnuť dodanie aj zvyšnej časti objednávky a od zmluvy okamžite odstúpiť.
6. Termín dodania objednaného produktu je 60 dní, pričom Predávajúci a Kupujúci sa môžu dohodnúť inak v závislosti na možnostiach Predávajúceho.
7. V prípade nedostatku personálnych kapacít alebo komponentov, z ktorých sa skladá predmet obchodného prípadu u jednotlivého dodávateľa pre Predávajúceho, je Predávajúci oprávnený dodať predmet obchodného prípadu v dlhšej ako 60 dňovej lehote, o ktorej skutočnosti je Predávajúci povinný, včas informovať Kupujúceho.
8. Za ospravedlniteľné dôvody omeškania bez vplyvu na realizáciu obchodného prípadu a bez akéhokoľvek sankčného dopadu na Predávajúceho sa považujú aj skutočnosti vyššej moci (povodne, požiar, vojna, pracovné konflikty, občianske nepokoje, štrajky, úradné opatrenia, ktoré majú za následok obmedzenie činnosti alebo zastavenia práce vo výrobných alebo obchodných prevádzkach Predávajúceho, ako aj iné katastrofy z vyššej moci neovplyvniteľné Predávajúcim), omeškania spôsobené Kupujúcim (zmeny v dohodnutých kritériách a parametroch predmetu obchodného prípadu počas jeho realizácie, neprevzatie riadne dodaného produktu) a iné skutočnosti neovplyvniteľné Predávajúcim. V prípade vyskytnutia sa takejto skutočnosti sa dodacia lehota primerane predĺži, a to na nevyhnutný čas.
9. V prípade, ak sa dodanie produktu, resp. súvisiacich služieb Kupujúcemu omeškáz dôvodov, za ktoré nesie Kupujúci zodpovednosť, znáša v plnej miere náklady vzniknuté z takéhoto omeškania, a to v závislosti od druhu produktu v nadväznosti na dĺžku omeškania.
10. Predávajúci má právo uložiť produkt na účet Kupujúceho v mieste, ktoré si zvolí v prípade, ak Kupujúci tento neprevezme v dohodnutej lehote dodania. V prípade uskladnenia produktu v priestoroch Predávajúceho má tento nárok na skladné v obvyklej výške, ktoré začína byť účtované odo dňa nasledujúceho po podaní oznámenia o pripravenosti produktu na prevzatie.
11. V prípade, ak Kupujúci odmietne prevziať riadne dodaný produkt, má Predávajúci právo požiadať Kupujúceho o odôvodnenie tohto konania. Ak sa odmietnutie prevzatia zakladá na uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní od prevzatia produktu, toto právo nie je dotknuté a Kupujúci nie je povinný platiť žiadne ďalšie poplatky ani náhrady. Ak však Kupujúci odmietne prevzatie z iného dôvodu a nevyužije svoje právo na odstúpenie, Predávajúci môže požadovať úhradu nákladov spojených s dodaním produktu.
12. Kupujúci znáša v plnom rozsahu všetky náklady súvisiace s likvidáciou odpadu, ktorý vznikne v súvislosti s realizáciou obchodného prípadu.

VI.
Zodpovednosť za vady

1. Ak Predávajúci poruší dohodnuté ustanovenia časti objednávky, v ktorej je špecifikovaný objednaný produkt, resp. týchto VOP, týkajúce sa dodania produktu, jeho vlastností, množstva, kvality, má produkt vady. Za vady produktu sa považuje aj dodanie iného produktu ako bol dohodnutý, ako aj vady v dokladoch určených na užívanie produktu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za vady produktu, vrátane jeho kvality, v prípade ak je dodávka produktu zabezpečovaná inak ako prostredníctvom Predávajúceho a produkt bol Predávajúcim na prepravu dodaný bez vád.
2. Predávajúci nezodpovedá za vady produktu, o ktorých Kupujúci v čase uzavretia príslušného obchodného prípadu vedel, alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa tento obchodný prípad uzavrel, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností produktu, ktoré mal mať podľa zmluvy alebo ktoré si Kupujúci výslovne vymienil.
3. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má produkt v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na produkte na Kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Predávajúci zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po uvedenej dobe, ak je spôsobená porušením jeho povinností, a to v lehote dohodnutej v zmluve, odo dňa dodania produktu Kupujúcemu.
4. Ak Predávajúci dodá produkt so súhlasom Kupujúceho pred dobou určenou na jeho dodanie, môže až do tejto doby dodať chýbajúcu časť alebo chýbajúce množstvo dodaného produktu alebo dodať náhradný produkt za dodaný vadný produkt alebo vady dodaného produktu opraviť, ak výkon tohto práva nespôsobí Kupujúcemu neprimerané ťažkosti alebo neprimerané výdavky.
5. Kupujúci má právo produkt pri prevzatí skontrolovať, avšak nie je povinný okamžite odhaliť všetky prípadné vady. Ak sa vada prejaví kedykoľvek do 24 mesiacov od prevzatia produktu, má spotrebiteľ právo túto vadu reklamovať v súlade s Občianskym zákonníkom. V prípade zistenia vady je kupujúci povinný informovať predávajúceho bez zbytočného odkladu písomne, e-mailom alebo poštou.
6. **Vady produktu budú riešené nasledovným spôsobom najneskôr do 30 kalendárnych dní od doručenia písomnej reklamácie:**
   6.1 Kupujúci umožní Predávajúcemu preskúmať vadu produktu, a to v mieste a spôsobom, ktorý vyvolá čo najmenšie náklady.
   6.2 Predávajúci poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady produktu a o lehote, v ktorej vadu odstráni a tá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady produktu Kupujúcim.
   6.3 Predávajúci pred odstránením vady informuje kupujúceho o jeho práve zvoliť si spôsob odstránenia vady, a to buď:
   a) opravou veci alebo
   b) výmenou veci,

   ak sú splnené zákonné podmienky.

   6.4. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na

závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

6.5. Predávajúci má právo odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa odseku 6.4.

6.6. Ak si kupujúci zvolí odstránenie vady opravou veci, po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady sa predlžuje iba raz, a to bez ohľadu na počet vykonaných opráv. Kupujúci zároveň berie na vedomie, že predĺženie doby zodpovednosti za vady sa uplatní len v prípade, ak bola vada odstránená opravou veci.

6.7. Ak nastane situácia, že Predávajúci odmietne zodpovednosti za vady produktu, písomne o týchto dôvodoch Kupujúceho informuje.

6.8. Kupujúci je oprávnený zistenú vadu produktu odstrániť sám, resp. prostredníctvom tretej osoby.

6.9. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Predávajúci nie je schopný odstrániť vadu produktu opravou alebo výmenou do 30 dní od uplatnenia reklamácie. V prípade, že Predávajúci nevybaví reklamáciu v tejto lehote, má Kupujúci právo odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

7. Predávajúci nezodpovedá za vady produktu vzniknuté nesprávnym skladovaním alebo nevhodným použitím produktu.
8. Predávajúci tiež nezodpovedá za vady produktu vzniknuté bežným opotrebovaním, nesprávnym, neodborným alebo neopatrným zaobchádzaním s produktom, resp. nevhodným strojovým, resp. prístrojovým zariadením a vybavením, ktorého súčasťou, resp. príslušenstvom sa produkt stal, ako aj za vady produktu vzniknuté chemickým, elektrochemickým alebo elektrickým pôsobením s výnimkou prípadu, ak by takéto pôsobenie spôsobil Predávajúci.
9. Nárok na uplatnenie zodpovednosti za vady produktu zaniká, ak sa bez súhlasu Predávajúceho vykonali nejaké úpravy, zmeny alebo práce na produkte, resp. neboli dodržané pokyny, návody, smernice, resp. zaužívané obvyklé postupy pri inštalácii produktu, jeho údržbe a bežných opravách. Nárok tiež zaniká v prípade, ak Predávajúci zistí, že produkt, ktorý bol reklamovaný Kupujúcim ako vadný, bol demontovaný, resp. boli na ňom vykonané zásahy, ktoré je oprávnený vykonať v príslušnej záručnej lehote výlučne Predávajúci.
10. Kupujúci nemá nárok odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov obchodníka v prípade, ak je predmetom tejto zmluvy (§ 19 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa):

a) poskytnutie služby,
   i. ak došlo k úplnému poskytnutiu služby a
   ii. poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu,
b) dodanie alebo poskytnutie produktu, ktorého cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
c) dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru,
d) dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
e) dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený,

f) dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

g) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby počas návštevy u spotrebiteľa, o ktorú spotrebiteľ výslovne požiadal obchodníka; to neplatí pre zmluvu, ktorej predmetom je poskytnutie inej služby ako oprava alebo údržba, a pre zmluvu, ktorej predmetom je dodanie iného tovaru ako náhradného dielu potrebného na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli zmluvy uzavreté počas návštevy obchodníka u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto tovary alebo služby vopred neobjednal,

h) dodanie zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený,

i) dodanie digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči, ak
   i. dodávanie digitálneho obsahu začalo a
   ii. spotrebiteľ udelil výslovný súhlas so začatím dodávania digitálneho obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy začatím dodávania digitálneho obsahu, a obchodník poskytol spotrebiteľovi potvrdenie podľa § 17 ods. 12 písm. b) alebo ods. 13 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu.

11. Právo Kupujúceho, v prípade, ak je spotrebiteľom na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (§ 14 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov), okrem zmlúv uvedených v § 19 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov:

    11.1 Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy/objednávky bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim a v prípade zmluvy o dodávke a odbere tepla odo dňa uzavretia zmluvy o dodávke a odbere tepla.

    11.2 Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

    11.3 **Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy je potrebné informovať Predávajúceho o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy/objednávky jednoznačným vyhlásením (napríklad formulárom odovzdaným pri uzatváraní zmluvy zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adresy:**

    Adresa: STEFE Martin, a.s., Východná 14, 036 01 Martin
    Email: martin@stefe.sk
    Tel. kontakt: +421 43 3220 400

    11.4 Po odstúpení od zmluvy je Kupujúci povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar Predávajúcim alebo osobe určenej Predávajúcim na prevzatie tovaru; to neplatí, ak Predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak Kupujúci odošle tovar Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

    11.5 Po odstúpení od zmluvy budú Kupujúcemu do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátené všetky platby, ktoré Predávajúci od Kupujúceho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov, ak platné právne predpisy nestanovujú inak.

11.6 Predávajúci nie je povinný Kupujúcemu vrátiť platby podľa bodu 10.5. pred tým, ako mu je tovar doručený, alebo kým Kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť Predávajúcemu.

11.7 Úhrada bude uskutočnená spôsobom uvedeným v odstúpení od zmluvy / objednávky bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

VII.
Platobné podmienky

1. Cena produktu je stanovená v dostupnom cenníku Predávajúceho, resp. v potvrdenej objednávke. Ak sa cena produktu stanovená v cenníku a potvrdenej objednávke bude odlišovať, záväzná kúpna cena pre celý obchodný prípad je cena určená v potvrdenej objednávke.
2. Ak sa Predávajúci a Kupujúci písomne nedohodnú inak, sú pre nich záväzné nasledovné platobné podmienky:
   2.1 Kupujúci uhradí cenu produktu v hotovosti do rúk Predávajúceho, v hotovosti/ bankovým prevodom pri prevzatí produktu osobne/formou dobierky alebo prevodom na účet Predávajúceho uvedený na faktúre, s tým, že vo fakturovanej sume sú zahrnuté aj náklady Predávajúceho na dopravu produktu a jeho vyloženie u Kupujúceho.
   2.2 Splatnosť ceny produktu a vystavenej faktúry je 14 kalendárnych dní a môže byť po vzájomnej dohode medzi Predávajúcim a Kupujúcim stanovená odlišne (vystavením predfaktúry, dlhšou dobou splatnosti...). Ak Kupujúci neuhradí cenu produktu v lehote splatnosti, je Predávajúci oprávnený odstúpiť od zmluvy, keďže neuhradenie fakturovanej kúpnej ceny v lehote jej splatnosti je považované za podstatné porušenie zmluvy.
   2.3 Kupujúci má právo započítať svoje pohľadávky voči Predávajúcemu v prípadoch, kde má nárok na vrátenie peňazí alebo iné finančné plnenie na základe reklamácie alebo iných právnych dôvodov. Započítanie pohľadávok je možné po vzájomnej dohode strán.
   2.4 Predávajúci je oprávnený, a to aj bez súhlasu Kupujúceho, postúpiť svoje pohľadávky voči Kupujúcemu na tretiu osobu, pričom je povinný postúpenie pohľadávky a teda novú osobu veriteľa písomne oznámiť Kupujúcemu.
   2.5 V prípade neuhradenia fakturovanej sumy v lehote splatnosti je Kupujúci povinný uhradiť Predávajúcemu úroky z omeškania podľa platných právnych predpisov, ako aj primerané náklady spojené s vymáhaním dlhu. Výška úrokov z omeškania nesmie presiahnuť zákonom stanovenú úrokovú sadzbu, ktorá je stanovená podľa nariadenia vlády č. 21/2013 Z. z. Predávajúci má právo požadovať úhradu nákladov vynaložených na mimosúdne alebo súdne vymáhanie, ktoré musia byť primerané a preukázateľné. Náhrada škody nie je týmto dotknutá.

VIII.
Sankcie

1. V prípade, ak sa dodanie produktu, resp. súvisiacich služieb Kupujúcemu omeškáz dôvodov, za ktoré nesie zodpovednosť Kupujúci, má Predávajúci nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny dodávaného produktu, resp. ceny omeškaného plnenia za každý deň omeškania, maximálne však do výšky 5 % z takejto ceny. Náhrada škody tým nie je dotknutá.
2. V prípade, ak sa dodanie produktu, resp. súvisiacich služieb Kupujúcemu omeškáz dôvodov, za ktoré nesie zodpovednosť Predávajúci, má Kupujúci nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,05

% z ceny dodávaného produktu resp. ceny omeškaného plnenia za každý deň omeškania, maximálne však do výšky 5 % z takejto ceny. Náhrada škody tým nie je dotknutá.

3. V prípade, ak Kupujúci neuhradí cenu produktu v lehote splatnosti, zaväzuje sa uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z nezaplatenej sumy produktu za každý deň omeškania. Náhrada škody tým nie je dotknutá.
4. V prípade, ak Kupujúci odmietne prevziať riadne dodaný produkt, uhradí Predávajúcemu zmluvnú pokutu vo výške 30 % z ceny dodaného produktu. Náhrada škody tým nie je dotknutá.
5. V prípade, ak Predávajúci odmietne odovzdať produkt v dohodnutej lehote, uhradí Kupujúcemu zmluvnú pokutu vo výške 30 % z ceny dodaného produktu. Náhrada škody tým nie je dotknutá.
6. Zmluvné pokuty v zmysle tohto článku sa neuplatňujú v prípade, že počas realizácie vzniknú také skutočnosti, ktoré v čase vypracovania cenovej ponuky, objednávky alebo podpísania zmluvy neboli známe a mali za následok predĺženie dodania produktu.

IX.
Mlčanlivosť

1. Kupujúci je oprávnený použiť Predávajúcim dodané dokumenty (výkresy, modely, vzorky, technická dokumentácia a pod.) súvisiace s predajom a kúpou produktu, výlučne za účelom realizácie konkrétneho obchodného prípadu, prípadne na následné použitie, resp. užívanie produktu, pričom tieto nie je oprávnený poskytnúť tretím osobám, resp. tieto použiť za iným ako uvedeným účelom.
2. Kupujúci je povinný zachovať mlčanlivosť a nezverejniť tretím osobám žiadne informácie, resp. dokumenty týkajúce sa realizácie zmlúv s Predávajúcim, a to aj po ukončení obchodnej činnosti s Predávajúcim. Táto povinnosť sa nevzťahuje na plnenie si zákonných povinností, resp. povinností vyplývajúcich z rozhodnutí orgánov verejnej moci. V prípade záujmu takéto informácie, resp. dokumenty zverejniť tretím osobám, je Kupujúci oprávnený tak vykonať výlučne s predchádzajúcim písomným súhlasom Predávajúceho.

X.
Riešenie sporov

1. Kupujúci má právo sa obrátiť na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu v prípade, ak nie je spokojný so spôsobom, akým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva.
2. V prípade, že Predávajúci na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je: **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**, Prievozská 32, 827 99 Bratislava, web: www.soi.sk.
4. Kupujúci môže využiť aj platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

XI.
Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOP, ako aj všetky právne vzťahy z nich vyplývajúce, resp. vzniknuté, sa riadia platnými a účinnými všeobecne záväznými predpismi SR.
2. Tieto VOP sú dostupné na webovom sídle a v sídle Predávajúceho.
3. V prípade, ak niektoré ustanovenia týchto VOP sú alebo sa stanú neplatnými, neúčinnými alebo nerealizovateľnými, nebude tým dotknutá platnosť, účinnosť a realizovateľnosť zostávajúcich ustanovení VOP. Tieto VOP predstavujú bližšiu úpravu vzájomných práv a povinností Predávajúceho a Kupujúceho, medzi ktorými obchodná činnosť bude realizovaná na základe uzatvorenej zmluvy. Ako prioritne je záväzná úprava, ktorú obsahujú jednotlivé obchodné dokumenty popísané v týchto VOP a následne tieto VOP.
4. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť tieto VOP kedykoľvek podľa svojho uváženia, obchodnej politiky a platnej legislatívy. Je však povinný vopred tieto zmeny zverejniť na obvyklom mieste ich dostupnosti a doručiť návrh aktualizácie Kupujúcemu s uvedením dátumu účinnosti zmien. V prípade, ak Kupujúci nesúhlasí so zmenami VOP, je povinný svoj nesúhlas vyjadriť písomne (aspoň e-mailom), a to v lehote do 30 dní od ich zverejnenia, v opačnom prípade sa má za to, že so zmenami súhlasí.

Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

1. Právo na odstúpenie od zmluvy, predmetom ktorej je tovar

1.1 Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy/objednávky bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

1.2 Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Kupujúci s výnimkou dopravcu prevzal tovar. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

1.3 Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy je potrebné informovať spoločnosť o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy/objednávky jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adresy:
Adresa: STEFE Martin, a.s., Východná 14, 036 01 Martin
Email: martin@stefe.sk
Tel. kontakt: +421 43 3220 400

1.4 Na účel odstúpenia od zmluvy/objednávky môže Kupujúci použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je súčasťou dodávaného produktu alebo sa nachádza na webovom sídle Predávajúceho.

1.5 Lehota na odstúpenie od zmluvy je dodržaná, ak bolo oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy doručené pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

1.6 Zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je predmetom zmluvy dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči (pdf súbory a dokumenty, pdf prezentácie, pdf knihy a brožúry, pdf školiace materiály, CD a DVD nosiče) a pred začiatkom plnenia dal výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie, pričom bol informovaný, že týmto súhlasom stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

1.7 V prípade doručenia poškodeného produktu, ktorý má charakter pdf súboru a dokumentu, pdf prezentácie, pdf knihy a brožúry, pdf školiaceho materiálu, CD a DVD nosiča, ide o reklamáciu a dôjde k výmene poškodeného produktu kus za kus do 14 dní od oznámenia reklamácie.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

2.1. Po odstúpení od zmluvy budú Kupujúcemu vrátené všetky platby, ktoré boli uhradené v súvislosti s uzavretím zmluvy/objednávky, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si Kupujúci zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia na trhu.

2.2. Platby budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude doručené oznámenie o odstúpení od zmluvy/objednávky, vrátane produktu, ktorý bol dodaný.

2.3. Úhrada bude uskutočnená spôsobom uvedeným v odstúpení od zmluvy / objednávky bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

2.4. Platba za zakúpený tovar bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na adresu spoločnosti.

3. Vrátenie tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy

3.1 Tovar je možné zaslať späť na adresu spoločnosti alebo ho odovzdať priamo v sídle spoločnosti.
Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar bude odoslaný späť pred uplynutím 14 dňovej lehoty.
Spotrebiteľ zodpovedá za škody na tovare vzniknuté v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

4. Právo na odstúpenie od zmluvy, predmetom ktorej je služba

4.1 Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy/objednávky bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.
Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa potvrdenia objednávky.
Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

Dátum vydania a publikovania: 31. 07. 2026

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU A ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH PRIESTOROV OBCHODNÍKA

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

– Komu: *STEFE Martin, a.s., Východná 14, 036 01 Martin, e-mail: martin@stefe.sk*

– Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu: .....

– Dátum objednania/dátum prijatia* .....

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov* .....

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov* .....

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe) .....

– Dátum .....

* Nehodiace sa prečiarknite.