

Všeobecné obchodné podmienky pre e-shop Sofasoul

I. Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti Sofatex, s.r.o., so sídlom Agátová 2849/10, 955 01 Topoľčany, IČO: 36552364 DIČ: 2020138967, IČ DPH: SK2020138967, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sro, Vložka č.: 13832/N (ďalej len „predávajúci“ alebo “Sofasoul“) a našich zákazníkov, ktoré vyplývajú z kúpnej zmluvy uzavretej medzi spoločnosťou Sofatex, s.r.o. ako predávajúcim a zákazníkom ako kupujúcim prostredníctvom internetu a predmetom ktorých je nákup tovaru cez e-shop umiestnený na internetovej stránke sofasoul.sk. Prostredníctvom tohto portálu má tretia osoba (ďalej „kupujúci“) možnosť prezerat' si tovar na stránke e-shopu. Súčasne za podmienok určených týmito VOP a za predpokladu akceptácie objednávky/návrhu kúpnej zmluvy predávajúcim má táto osoba ako kupujúci možnosť zakúpiť ním vybraný tovar.
2. Adresa elektronickej pošty predávajúceho sofatex@sofatex.sk. Telefónne číslo predávajúceho: +421 (0)38 532 52 10. Operačné hodiny call centra a reklamačného strediska predávajúceho: bežné pracovné dni pondelok až piatok od 8:00 – 16:00 hod. mimo dní pracovného pokoja a sviatkov. Tieto údaje môžu byť kedykoľvek pozmenené alebo aktualizované na sofasoul.sk
3. Tieto VOP upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou Sofatex, s.r.o. ako predávajúcim a spotrebiteľom, ktorý v súlade a postupom podľa VOP prejaví záujem o kúpu tovaru na internetovej stránke sofasoul.sk. Tieto právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim vznikajúce pri kúpe, dodávke tovaru a reklamáciách väd tovaru sa v závislosti od ich obsahu a účastníkov kúpy primerane riadia ustanoveniami príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä Občianskeho zákonníka SR a Obchodného zákonníka SR. Vzájomné vzťahy predávajúceho a Spotrebiteľa sa riadia aj reklamačným poriadkom pre internetový obchod sofasoul.sk (ďalej len „Reklamačný poriadok“) uvedeným v bode 5. VOP.

4. Kúpnu zmluvou sa rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom, ktorej predmetom je kúpa tovaru prezentovaného na sofasoul.sk uzavretá podľa článku 2. a nasl. VOP.
5. Ustanovenia VOP a zákona upravujúce práva spotrebiteľa sa nevzťahujú na kupujúceho:
 - ktorý nie je spotrebiteľ podľa zákona č. 250/2007 Z.z.,
 - ktorý nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby.Týmto osobám neprináležia práva spotrebiteľa podľa platných právnych predpisov. Zodpovednosť za vady tovaru a vzájomné vzťahy predávajúceho a kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ sa v tomto prípade riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky.
6. Údaje prezentovaného tovaru na nákupnom portáli (najmä cena, veľkosť, zásoby) nie sú aktualizované Predávajúcim online v každom okamihu. Tieto údaje ohľadne tovaru nemusia byť na nákupnom portáli vždy správne a úplné v porovnaní so skutočným stavom. Tovar predávaný cez e-shop je vždy limitovaný aktuálnymi skladovými zásobami predávajúceho a doobjednávanie a/alebo dodávanie tovaru po jeho vypredaní nie je možné. V určitých prípadoch predávajúci nebude schopný dodať výrobky alebo rovnocenné výrobky v čase a v množstve, ktoré sú rozumné vzhľadom na výrobok a cenu, najmä ak nastal mimoriadny prípad podľa čl. 2.15 VOP. Na každú takúto mimoriadnu skutočnosť nemožnosti dodania tovaru bude vždy kupujúci informovaný vhodným spôsobom a v prípade uzatvorenej zmluvy má každá zo strán právo od zmluvy odstúpiť.

II. Objednávanie tovaru, kúpna zmluva, úkony pre uzatvorenie zmluvy

1. Kúpa tovaru sa realizuje formou vystavenia a odoslania objednávky kupujúcim na e-shope predávajúceho s tým, že objednávka kupujúceho musí byť odsúhlasená predávajúcim v súlade s VOP, inak zmluvný vzťah nevznikne. Ak je objednávka odsúhlasená predávajúcim postupom podľa VOP, predávajúci dodá objednaný tovar v dodacej lehote podľa čl. 4.1 VOP. Pred odoslaním objednávky kupujúcim sú na e-shope a vo VOP kupujúcemu oznamované a poskytované informácie podľa osobitných predpisov, najmä podľa § 3 zákona č. 102/2014 Z.z.. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že s podaním objednávky a súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu objednaného tovaru.
2. Pre možnosť aktívneho nakupovania na e-shope, prípadne pre účasť na reklamných a sťažných aktivitách predávajúceho je nevyhnutné, aby sa kupujúci zaregistroval na sofasoul.sk v registračnej časti portálu. Registráciu kupujúceho je možné vykonať pred výberom tovaru alebo v procese jeho

výberu. Osoba vypĺňajúca registračný formulár je povinná vyplniť údaje podľa požadovaných polí registračného formulára. Vyplnením registračného formulára súčasne kupujúci udeľuje súhlas so spracovaním svojich osobných a ďalších údajov v súlade s čl. 7. a nasl. VOP a s podmienkami podľa VOP. Tieto údaje je kupujúci povinný v prípade ich zmeny bezodkladne aktualizovať na portáli pri zasielaní objednávky, nakoľko ich správnosť, pravdivosť a aktuálnosť má vplyv na dodanie tovaru kupujúcemu. Povinné polia registračného formulára sú označené znakom “*“ . Kupujúci je povinný uviesť správne, úplné a pravdivé údaje. Nesplnenie uvedených povinností kupujúcim je vykladané v neprospech kupujúceho. Úspešný proces registrácie je ukončený prídelením prístupového mena a hesla, predmetné údaje budú kupujúcemu zaslané osobitným e-mailom. Kupujúci je povinný uschovať prístupové meno a heslo generované v registračnom procese na bezpečnom mieste a ochraňovať tak, aby nemohlo dôjsť k jeho zneužitiu.

3. Kupujúci si tovar prezerá a vyberá podľa tovarových kategórií uvedených v tovarovom menu, resp. kliknutím na zobrazený tovar. Pri tovare si kupujúci vyberie údaje podľa zverejnených objednávacích informácií a kliknutím na tlačidlo „Košík“ tovar pridá do svojej objednávky. V prípade, že proces výberu tovaru kupujúci ukončil, klikne na tlačidlo „Potvrdenie objednávky“.
4. Proces tvorby vystavenia objednávky kupujúceho pozostáva zo 4 krokov: a) výber tovaru a kliknutie na tlačidlo „Košík“, b) výberu spôsobu platby a dopravy, c) zhrnutie údajov o objednávke, d) odoslanie objednávky a kliknutie na tlačidlo „Potvrdenie objednávky“.
5. V každom z týchto krokov postupuje kupujúci podľa navigačných inštrukcií. Kupujúci je povinný uviesť úplné, pravdivé a správne údaje nevyhnutné pre správne doručenie tovaru. Kupujúci je povinný odkontrolovať správnosť vybraných dát a údajov v procese objednávaného tovaru pred ich definitívnym odoslaním predávajúcemu.
6. Výslovne sa vylučuje aplikácia akýchkoľvek iných podmienok kupujúceho uvedených v objednávke, inom dokumente, správe alebo v e-maile kupujúceho, ktoré by boli v rozpore s týmito VOP.
7. Objednávka kupujúceho sa považuje za odoslanú, ak bude doručená predávajúcemu a ak bude obsahovať všetky požadované údaje – názov objednávaného tovaru, jeho množstvo, cenu, dodáciu, fakturačnú adresu, e-mailový a telefonický kontakt na kupujúceho.
8. Pred zaslaním objednávky predávajúcemu je od kupujúceho vždy vyžadované, aby kupujúci odklikol a potvrdil, že sa oboznámil s platnými VOP predávajúceho. Proces vystavenia a zaslania objednávky kupujúcim nie je možné zavŕšiť bez vykonania tohto úkonu. Každé objednávke je prídelené evidenčné číslo. Pri komunikácii s predávajúcim a pri úhrade uvádza kupujúci aj číslo objednávky.
9. Kupujúci posielajú predávajúcemu objednávku cez e-shop. Táto objednávka je návrhom kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy za zmluvných podmienok podľa týchto VOP. Objednávka je určená pre predávajúceho na prijatie

predávajúcim v lehote 15 dní od jej doručenia predávajúcemu. Odoslaním objednávky predávajúcemu cez nákupný portál prejavuje kupujúci vôľu byť viazaný svojou objednávkou počas uvedenej lehoty, kúpiť a prevziať ním vybraný tovar za kúpnu cenu, a to v súlade s podmienkami VOP, a to za predpokladu jej akceptácie predávajúcim. Po doručení objednávky predávajúci elektronicky bezodkladne potvrdí objednávku kupujúceho, t.j. informuje kupujúceho o obdržaní a zaradení objednávky kupujúceho v systéme predávajúceho. Automatická odpoveď z portálu nie je potvrdením objednávky, má iba informatívny charakter.

10. Bez zbytočného odkladu po spracovaní objednávky kupujúceho zašle predávajúci na zadanú emailovú adresu kupujúceho potvrdenie o prijatí objednávky (akceptácia objednávky), ktoré obsahuje číslo objednávky, názov a špecifikáciu tovaru, údaj o cene tovaru a náklady doručenia (poštovné), spôsob platby, údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný, prípadne ďalšie informácie. Doručením potvrdzujúceho e-mailu o prijatí vašej objednávky dochádza k uzavretiu kúpnej zmluvy. Objednávka kupujúceho bude zároveň archivovaná v sekcii Objednávky, do ktorej budete mať prístup len kupujúci po prihlásení. Predávajúci je na základe dohody strán a týchto VOP povinný akceptovanú objednávku splniť v lehote podľa čl. 4.1 VOP. V tomto e-maile o akceptácii objednávky sú súčasne kupujúcemu posielané zákonom vyžadované informácie pre spotrebiteľa, [Poučenie spotrebiteľa o uplatnení práva na odstúpenie o zmluvy \(PDF\)](#) a [formulár Odstúpenia od zmluvy \(PDF\)](#), prípadne link v e-maile na tieto informácie a dokumenty. Aktiváciou tohto linku v e-maile sa tieto informácie a dokumenty kupujúcemu zobrazia a kupujúci má právo si ich aj uložiť.
11. Objednávku môže kupujúci odvolať e-mailom doručeným predávajúcemu, ak toto odvolanie dôjde predávajúcemu skôr ako predávajúci vykoná potvrdenie o prijatí objednávky (akceptáciu objednávky) postupom podľa VOP. Márnym uplynutím lehoty na akceptáciu objednávky predávajúcim sa objednávka automaticky zruší. Objednávka sa zrušuje aj v iných prípadoch podľa VOP.
12. Zmena v objednávke/podmienkach: ak predávajúci nebude schopný akceptovať objednávku kupujúceho v celom rozsahu (napr. 1 z 4 položiek nebude dostupná) alebo ak navrhne jej zmenu alebo zmenu podmienok dodania z iných dôvodov, kupujúci bude o tejto skutočnosti informovaný e-mailom alebo iným vhodným spôsobom. Súčasne bude požiadaný o vyjadrenie súhlasu, resp. nesúhlasu so zmenou. Kupujúci je povinný vyjadriť súhlas, resp. nesúhlas v lehote 2 dní odo dňa oznámenia navrhovanej zmeny. Po túto dobu budú dostupné položky z objednávky kupujúceho rezervované pre kupujúceho. Až akceptáciou predávajúcim navrhovanej zmeny v objednávke zo strany kupujúceho vznikne medzi stranami zmluvný vzťah. V prípade ak kupujúci neodsúhlasí zmenu v uvedenej lehote uvedeným spôsobom, objednávka kupujúceho sa márnym uplynutím uvedenej lehoty považuje za zrušenú v celom rozsahu a návrh predávajúceho na zmenu za neakceptovaný kupujúcim.

13. Kúpna zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim je uzavretá akceptáciou objednávky kupujúceho predávajúcim alebo akceptáciou zmeny objednávky navrhutej predávajúcim a vykonanej kupujúcim. Z kúpnej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť predmet kúpy kupujúcemu odovzdať a plniť povinnosti podľa VOP. Kupujúcemu vznikne z uzatvorenej zmluvy povinnosť predmet kúpy prevziať, zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu plnení a plniť povinnosti podľa zmluvy a VOP. Predávajúci splní akceptovanú objednávku v lehote podľa čl. 4.1 VOP.
14. V osobitných prípadoch a pred odoslaním akceptácie si predávajúci vyhradzuje právo vyžiadať si od kupujúceho dodanie ďalších potrebných podkladov, údajov, prípadne vykonať overenie správnosti osobných údajov, e-mailovej adresy alebo telefónneho čísla kupujúceho. Predávajúci je vždy oprávnený v závislosti od charakteru objednávky kupujúceho požiadať kupujúceho o dodatočnú autorizáciu objednávky alebo totožnosti kupujúceho vhodným spôsobom, ako napríklad v písomnej forme, e-mailom, sms alebo telefonicky. Ak kupujúci nevykoná dodatočnú autorizáciu predávajúcim požadovaným spôsobom a v predávajúcim požadovanej lehote, márnym uplynutím tejto lehoty sa objednávka (pred jej akceptáciou) alebo kúpna zmluva (po akceptácii) zrušuje od začiatku.
15. Ak predávajúci pred alebo po uzatvorení zmluvy zistí tlačovú, systémovú, ľudskú, dodávateľskú alebo inú chybu ohľadne tovaru, jeho ceny, dostupnosti, množstva alebo možností jeho dodania, ako aj v prípade vypredania zásob, nedostupnosti tovaru alebo ak nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v dohodnutej lehote alebo v cene uvedenej v internetovom obchode alebo z dôvodov vyššej moci, o tejto skutočnosti bude informovať kupujúceho. Predávajúci i kupujúci je v ktoromkoľvek z týchto mimoriadnych prípadov oprávnený pred uzatvorením zmluvy svoju objednávku odvolať/zrušiť (kupujúci), resp. ju odmietnuť (predávajúci). Ak nastane takáto mimoriadna okolnosť po uzatvorení zmluvy, predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy do okamihu dodania tovaru kupujúcemu. Kupujúci je taktiež v uvedenom prípade výskytu tejto mimoriadnej oznámenej okolnosti oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v súlade s VOP a právnymi predpismi. Ak kupujúci už zaplatil kúpnu cenu, táto mu bude vrátená v súlade s právnymi predpismi a VOP. Predávajúci je oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy a/alebo nevydať tovar kupujúcemu aj v prípade ak zistí, že mu v komunikácii boli uvedené alebo poskytnuté nesprávne, neúplné alebo nepravdivé údaje ohľadne kupujúceho, osoby preberajúcej tovar alebo ak hrozí, že v dôsledku správania osoby, s ktorou predávajúci komunikoval môže dôjsť k vzniku škody na strane predávajúceho (napr. podvodné konanie).
16. Kupujúci je oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy v období od uzatvorenia zmluvy až do doručenia tovaru. Možnosti odstúpenia kupujúceho po prevzatí tovaru sú uvedené vo VOP a v právnych predpisoch. Prílohou VOP je aj Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ako aj Vzorový formulár pre spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy. Tieto

dokumenty si kupujúci môže stiahnuť v sekcii „Dokumenty na stiahnutie“. Predávajúci týmto pri uzavretí zmluvy poskytuje spotrebiteľovi Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a Vzorový formulár na odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy pri dodaní tovaru.

17. Kupujúci ani predávajúci nie je oprávnený postúpiť pohľadávku zo vzájomných vzťahov na tretiu osobu.
18. Pred odoslaním objednávky je kupujúci oprávnený za účelom uzatvorenia zmluvy, zistenia alebo opravy technických chýb vykonať úkony a použiť technické prostriedky popísané v čl. 2. a 3. týchto VOP.

III. Kúpna cena a platobné podmienky

1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu za tovar kúpnu cenu a cenu prepravy podľa predávajúcim akceptovanej objednávky (uzatvorenej zmluvy). Pri tvorení objednávky sú tieto položky uvedené taktiež sumárne (súčet ceny tovaru a prepravy). Cena tovaru na portáli je uvedená s DPH, pokiaľ nie je uvedené, že ide o cenu bez DPH. DPH je pri dodaní tovaru a služieb uplatňovaná v súlade s právnymi predpismi.
2. V kúpnej cene tovaru nie sú zahrnuté poplatky bánk za vykonanie úhrady kúpnej ceny, náklady na prepravu tovaru, náklady dobierky, náklady doručovania zakúpeného tovaru podľa bodu 4. VOP, náklady na použitie elektronických prostriedkov na komunikáciu. Tieto poplatky a náklady je povinný zaplatiť kupujúci, ak ďalej nie je uvedené inak. Pri platbe zo zahraničia je kupujúci ako príkazca platby povinný znášať poplatky svojej banky a ostatné poplatky, najmä korešpondenčných bánk a banky príjemcu.
3. Cena sa môže zmeniť z dôvodov zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru zistenej v systéme predávajúceho alebo zverejnenej na nákupnom portáli pri tovare. Kupujúci i predávajúci je oprávnený zrušiť objednávku, resp. odstúpiť od kúpnej zmluvy (do okamihu prevzatia tovaru) ak je kupujúcemu oznámená zmena kúpnej ceny niektorej položky v dôsledku zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru.
4. Spôsob zaplataenia kúpnej ceny, nákladov dopravy tovaru (spôsob platenia volí kupujúci v procese objednávaní tovaru na nákupnom portáli a je uvedený v objednávke s vyčíslením nákladov):
 1. hotovostne pri prevzatí tovaru (dobierka) – kúpna cena a náklady dobierky i prepravy tovaru sú uvedené v nákupnom košíku v procese objednávaní tovaru,
 2. bezhotovostne úhradou na účet predávajúceho v momente vytvárania objednávky – kúpna cena a náklady prepravy tovaru sú uvedené v nákupnom košíku pri objednávaní tovaru. Po pripísaní sumy na účet predávajúceho bude kupujúcemu objednávka v čo najkratšej dobe expedovaná.

5. Pri platení bankovým prevodom, je ako variabilný symbol nutné uviesť číslo vystavenej zálohovej faktúry. Kupujúcim nesprávne uvedený variabilný symbol pri platbe má za následok nesprávne zúčtovanie kúpnej ceny.
6. Splatnosť kúpnej ceny:
 1. pri zvolení bezhotovostnej platby alebo hotovostnej platby vkladom na účet predávajúceho: kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu najneskôr do 5 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy a pred prevzatím tovaru spôsobom podľa čl. 3. VOP; v prípade neuhradenia zálohovej faktúry do 14 dní od vystavenia bude objednávka automaticky bez ďalších upozornení zrušená,
 2. pri hotovostnej úhrade pri doručení tovaru na dobierku: kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu a náklady dopravy najneskôr pri doručení tovaru kupujúcemu.
7. Poplatky bánk za vykonanie úhrady kúpnej ceny a nákladov dopravy kupujúcim sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a bankou kupujúceho. Kupujúci je upozorňovaný, že informácie o nákladoch prepravy tovaru sú jednoznačne uvedené v procese objednávania tovaru a závisia od výberu dopravcu/doručovacej služby/spôsobu doručenia. Náklady na použitie elektronických prostriedkov komunikácie sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a jeho poskytovateľom internetového pripojenia, prípadne jeho poskytovateľom služieb elektronickej komunikácie.
8. Predávajúci vystaví a doručí faktúru kupujúcemu v súlade s platnými zákonmi SR. Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s tým, aby faktúra bola poslaná spolu s tovarom alebo sprístupnená kupujúcemu elektronicky. Faktúra je posielaná spolu s tovarom a faktúra je súčasne aj dodacím listom a záručným listom.
9. Pri odstúpení od uzatvorenej zmluvy sa postupuje v súlade s právnymi predpismi a VOP. Vrátenie kúpnej ceny sa vykoná na ten účet, z ktorého bola platba prijatá, resp. iným spôsobom na základe dohody strán. Pred vrátením zaplatenej ceny je v prípade pochybností predávajúci oprávnený od kupujúceho požadovať preukázanie skutočnosti, že je majiteľom účtu a/alebo oprávnenosti prijatia peň. prostriedkov. Ak je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a tovar bol už doručovaný kupujúcemu, predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu po vrátení tovaru predávajúcemu.

IV. Dodanie tovaru, dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru

1. Predávajúci dodá tovar kupujúcemu v lehote 15 pracovných dní odo dňa kedy bola medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená zmluva postupom podľa týchto VOP. Predávajúci dodá tovar kupujúcemu na adresu ním uvedenú pri

vystavení objednávky (výlučne na území krajín v Európskej únii) a výlučne osobe, ktorá je uvedená ako kupujúci. Dodanie alebo vydanie tovaru inej osobe ako kupujúcemu nie je možné bez osobitného vopred daného písomného súhlasu predávajúceho a predávajúcim požadovaných dokumentov. Z tohto dôvodu je nevyhnutné, aby kupujúci uviedol správne svoje identifikačné údaje pri objednávaní tovaru a údaje pre dodanie tovaru. Dodanie tovaru mimo územia EÚ alebo inej osobe bez oprávnenia k prijatiu tovaru nie je možné. Doručovateľ tovaru je oprávnený u preberajúcej osoby vhodnými prostriedkami vykonať zistenie a overenie či táto osoba je kupujúcim a či je oprávnená prevziať tovar. Ak to okolnosti vyžadujú, predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť na predĺžení dodacej lehoty, alebo na náhradnom plnení v rovnakej kvalite a cene.

2. Vydanie tovaru kupujúcemu je možné len ak je zaplatená kúpna cena a cena prepravy za dodávaný tovar. V opačnom prípade je predávajúci, resp. dopravca/doručovateľ oprávnený nevydať tovar a predávajúci nie je v omeškaní s dodaním tovaru. Kupujúci je povinný od dopravcu/doručovateľa riadne prevziať tovar v rozsahu predávajúcim akceptovanej objednávky. Kupujúci nadobúda vlastníctvo k tovaru až po zaplatení kúpnej ceny tovaru, ceny prepravy a následnom prevzatí tovaru.
3. Spôsob dodania tovaru volí kupujúci na e-shope, a to v procese objednávaní tovaru z predávajúcim ponúkaných možností.
4. V určitých prípadoch je predávajúci oprávnený pozmeniť spôsob prepravy tovaru na iný spôsob prepravy pred akceptáciou objednávky. V tomto prípade bude kupujúci o tejto skutočnosti písomne informovaný, bude mu navrhnutá zmena objednávky, podmienok zmluvy podľa čl. 2 VOP a bude informovaný o zmene nákladov na dopravu. Zmena nákladov dopravy v dôsledku zmeny spôsobu prepravy nebude v neprospech kupujúceho.
5. Predávajúci, prepravná spoločnosť alebo zásielková služba je oprávnená avizovať dodávku tovaru kupujúcemu e-mailom, sms správou alebo inou vhodnou formou (napr. telefonicky). Kupujúci súhlasí s tým, aby predávajúci poskytol tieto údaje kupujúceho prepravnej/špedičnej spoločnosti alebo doručovateľovi. Kupujúci je povinný byť zastihnuteľný na ním uvedenej adrese v čase oznámeného dodania tovaru.
6. Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný bez vyzvania preukázať dopravcovi svoju totožnosť prostredníctvom platných dokladov totožnosti (občiansky preukaz alebo pas). Z týchto dokladov musí byť zrejmá totožnosť kupujúceho a oprávnenie k prevzatiu tovaru. V opačnom prípade nemusí byť tovar odovzdaný zo strany predávajúceho/prepravcu.
7. Ak kupujúci neoprávnene odmietne prevziať tovar alebo ho opakovane neoprávnene neprevezme, je predávajúci oprávnený si voči nemu uplatniť všetky náklady, ktoré mu v tejto súvislosti vznikli.
8. Predávajúci je oprávnený jednostranne a podľa vlastného uváženia interne určiť hodnotu objednávky, pri ktorej kupujúci už neplatí cenu prepravy tovaru.

Skutočnosť platenia alebo neplatenia ceny prepravy kupujúcim sa zobrazí v objednávke na stránke sofasoul.sk.

9. Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný skontrolovať zásielku, či nebol poškodený obal zásielky a či bola dodaná zásielka kompletne, najmä počet balíkov/zásielok. V prípade akýchkoľvek zjavných väd zistených v súvislosti s prepravou a tovarom sa kupujúcemu odporúča tieto bezodkladne oznámiť dopravcovi i predávajúcemu formou e-mailu alebo iným vhodným spôsobom. V prípade neskôr oznámených väd a poškodení, resp. reklamácií dodaného množstva a kvality tovaru zistiteľných pri prevzatí tovaru, sa predpokladá, že tovar bol dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak.
10. Poškodenie tovaru oznámi kupujúci predávajúcemu formou e-mailu alebo iným vhodným spôsobom. Na dodatočné nahlásenie mechanických poškodení zistiteľných pri prevzatí tovaru nie je možné brať ohľad a tieto nebudú uznané.
11. Predávajúci bude bezodkladne informovať kupujúceho o nemožnosti dodania tovaru, ako aj v prípadoch vyššej moci alebo dôvodoch, za ktoré predávajúci alebo dopravca/doručovateľ nezodpovedá. V tomto prípade predávajúci ponúkne alebo poskytne spotrebiteľovi náhradné plnenie a postupuje podľa VOP a právnych predpisov.
12. Osobný odber tovaru v sklade predávajúceho na adrese Sofatex, s.r.o., Dopravná 412, 955 01, Topoľčany je možný len na základe potvrdenia predávajúceho. Zjavné vady tovaru je kupujúci povinný reklamovať okamžite.

V. Záruka, reklamačné podmienky a reklamačný poriadok

Formulár – Reklamácia tovaru

1. Ustanovenia tohto bodu sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ a alebo na osoby, nakupujúce tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.
2. Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne 24 mesiacov, ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu spotrebiteľovi za vady tovaru podľa ustanovení o Zodpovednosti za vady predajnej veci Občianskeho zákonníka.

3. Trvanie záručnej doby vyplýva z právnych predpisov Slovenskej republiky. Ak je na predávanej veci, jej obale, alebo vzorkovnici uvedená iná záručná doba ako 24 mesiacov, platí táto iná záručná doba.
4. Záruka sa nevzťahuje na vady a poškodenia vzniknuté: v súvislosti s bežným opotrebením, konaním kupujúceho alebo tretej osoby po prevzatí tovaru kupujúcim, neodborným, nešetrným zaobchádzaním, nadmernou záťažou, mechanickým poškodením alebo opotrebovaním, použitím tovaru v rozpore s jeho návodom alebo účelom použitia alebo nedodržaním pravidiel používania, údržby alebo skladovania, pri živelných katastrofách, neodbornou alebo nesprávnou montážou či inštaláciou alebo uskladnením. Rady, návody a odporúčania nájdete v sekcii Magazín.
5. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu: osobne na predajni Sofatex, s.r.o. predložením tovaru a dokladu o kúpe i odoslaním tovaru spolu s ďalšími požadovanými dokumentmi (najmä doklad o kúpe) na Dopravnú 412, 955 01, Topoľčany.
6. K reklamovanému tovaru priloží kupujúci čitateľný originál alebo kópiu dokladu o kúpe tovaru a podrobne uvedie popis vady a spôsob akým sa vada navonok prejavuje. Tovar má byť doručený v čistom stave.
7. Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Posúdenie reklamácie bez predloženia tovaru alebo bez predloženia kópie dokladu o kúpe nie je možné.
8. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec 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 opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
9. Prípadné kazy poťahových látok musia byť v súlade s platnými čalúnnickými normami. Tolerancia prípustných kazov sa nachádza v dokumente Tolerancia pre čalúnnicke látky.
10. Predávajúci vydá doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a právnymi predpismi. Kupujúci berie na vedomie a súhlasí, že doklad o

uplatnení reklamácie a vybavení reklamácie bude doručený kupujúcemu v súlade s právnymi predpismi. Pri ukončení reklamačného konania, ako aj na základe výzvy predávajúceho je kupujúci povinný v lehote 15 dní si prevziať od predávajúceho reklamovaný tovar, ak reklamácia bola vybavená formou opravy, zľavy, výmenou tovaru (nový tovar) alebo zamietnutím reklamácie. Sťažnosti a podnety spotrebiteľov je možné adresovať na adresu sídla predávajúceho.

11. Ak si kupujúci neprevezme vec ani do 30 dní po vybavení reklamácie alebo do 30 dní od dňa opakovaného doručovania tovaru kupujúcemu alebo si ho neprevezme v rovnakej lehote od odoslania výzvy predávajúceho po ukončení reklamačného konania na kontaktnú adresu poskytnutú kupujúcim, predávajúci je v súlade s právnymi predpismi oprávnený požadovať od kupujúceho plnenie vo výške 0,20€ za každý deň uskladnenia.

VI. Vrátene tovaru – odstúpenie od zmluvy

1. Poučenie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy / uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme tovar. Ak sa tovary dodávajú oddelene, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď kupujúci alebo ním určená osoba s výnimkou dopravcu prevezme tovar, ktorý bol dodaný ako posledný. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy kupujúci informujte predávajúceho o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou) na adrese Sofatex, s.r.o., Dopravná 412, 955 01, Topoľčany, Slovenská republika. Na tento účel môže kupujúci použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je sprístupnený na webom sídle (e-shope) predávajúceho. 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. Bližšie podmienky sú upravené v zákone č. 102/2014 Z.z. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré je predávajúci povinný vrátiť podľa právnych predpisov. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý predávajúci ponúka. Platby predávajúci vráti kupujúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď mu bude doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri pôvodnej platbe kupujúcim (ak nebude osobitne dohodnuté inak, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov). Platba za zakúpený tovar bude uhradená

kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na adresu sídla predávajúceho alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr. Tovar musí byť zaslaný späť na adresu Sofatex, s.r.o., Dopravná 412, 955 01, Topoľčany, Slovenská republika, najneskôr v deň ukončenia práva na odstúpenie od zmluvy. Priame náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci, pri zmluve na diaľku aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Kupujúci zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy v prípadoch podľa § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z. a stráca právo odstúpiť od zmluvy ak je tovar poškodený, zničený, používaný nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Tovar musí byť vrátený nepoškodený, nepoužívaný, bez známkov opotrebenia. Predávajúci vrátený tovar prekontroluje a premeria jeho dĺžku. Pokiaľ bol tovar vrátený kupujúcemu nepoškodený a neopotrebovaný, vráti predávajúci kupujúcemu zaplatenú kúpnu cenu tovaru v súlade s VOP a právnymi predpismi. Na základe tejto dohody sa kúpna cena vráti bankovým prevodom na pôvodný účet kupujúceho, ak sa strany nedohodnú inak.

2. V prípade vrátenia poškodeného, používaného alebo opotrebovaného tovaru alebo tovaru bez sprievodných dokladov a príslušenstva je predávajúci oprávnený uplatniť si voči kupujúcemu náhradu škody, resp. iné zákonné nároky, ktoré je oprávnený započítať si oproti pohľadávke na vrátenie kúpnej ceny (s výnimkou tovaru vráteného z dôvodu preukázaných záručných väd).
3. Odstúpiť od kúpnej zmluvy nemožno v týchto prípadoch:
 1. Ak je tovar objednaný na zákazku, ktorá je ešte len po vystavení objednávky vyrobená podľa prania kupujúceho alebo pre jeho osobu. Tieto výrobky nie sú skladom a sú vyrábané vždy až podľa prania a požiadaviek individuálneho zákazníka.
 2. Ak sa jedná o služby poskytované v rámci predaja tovarov, ktorých plnenie bolo už začaté; príkladom by mohla byť objednaná povrchová úprava u výrobcu.
4. Pri porušení podmienok pre odstúpenie od zmluvy alebo riadneho vrátenia tovaru je predávajúci oprávnený uplatniť si u kupujúceho náhradu škody, ktorá mu tým vznikla podľa príslušných právnych predpisov.

VII. Ochrana osobných údajov

Ochrana osobných údajov sa riadi samostatným dokumentom [Ochrana vášho súkromia v súlade platnou legislatívou EÚ a SR.](#)

VIII. Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

Kupujúci ako spotrebiteľ (nie podnikateľ) má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na sofatex@sofatex.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. V prípade, ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z., ktorými je orgán alternatívneho riešenia sporu a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 3 ods. 2 a § 5 ods. 2 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa ust. §12 zákona 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná on-line na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania a týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde vyčíslená hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Zoznam všetkých subjektov ARS zverejňuje Ministerstvo hospodárstva na stránke www.economy.gov.sk.

IX. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci je oprávnený uschovať a archivovať vzájomnú dokumentáciu a zmluvu v elektronickej forme spolu s príslušnými Všeobecnými obchodnými podmienkami po dobu 5 rokov. Archivovaná zmluva nie je dostupná kupujúcemu. Na uzatvorenie zmluvy je ponúkaný slovenský jazyk. Kupujúci je oprávnený podstatné náležitosti zmluvy v elektronickej podobe reprodukovat' v súlade s právnymi predpismi. Zmluva sa uzatvára na dobu do vysporiadania záväzkov strán zo zmluvy, resp. na dobu do okamihu jej zrušenia postupom podľa zmluvy, VOP a právnych predpisov. Minimálna dĺžka trvania záväzkov kupujúceho zo zmluvy je určená právnymi predpismi SR, VOP a zmluvou.
2. Pre doručovanie elektronických správ adresovaných kupujúcemu platí, že ak predávajúci neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia správy

(e-mailu alebo sms správa) na poskytnutú e-mailovú adresu, resp. telef. číslo kupujúceho (mobil), považuje sa táto správa (e-mail alebo sms správa) za doručeníu na ďalší deň od jej odoslania, ak kogentné právne predpisy neustanovujú inak. Pre doručovanie elektronických správ adresovaných predávajúcemu (e-mail) platí, že elektronická písomnosť sa považuje za nedoručenú do momentu, kým jej prijatie predávajúci nepotvrdí kupujúcemu spätnou e-mailovou správou. Zásielka sa považuje za doručeníu aj v prípade, ak ju adresát odmietne prevziať, alebo aj v prípade, že si ju adresát vlastným zavinením alebo opomenutím neprevezme. V takom prípade sa považuje za doručeníu uplynutím úložnej doby na pošte v trvaní podľa určenia odosielateľa a vrátením zásielky odosielateľovi, o čom musí odosielateľ preukázať nepoškodený dôkaz. Oznámenia doručované prostredníctvom doručovateľa – kuriérskej služby (GLS General Logistics System Slovakia s.r.o.) budú považované za doručeníu momentom prevzatia zmluvnou stranou. V prípade neúspešnosti doručenia kuriérskou službou sa bude považovať za moment doručenia tretí deň po vykonaní prvého pokusu o doručenie, pričom vykonanie pokusu o doručenie sa preukáže vyhlásením doručovateľa – kuriérskej služby. Je výlučným oprávnením predávajúceho rozhodnúť akou formou a v ktorých prípadoch touto formou bude komunikovať s kupujúcim (sms alebo e-mail alebo iný vhodný spôsob).

3. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení VOP a/alebo zmluvy je neplatné alebo neúčinné, nemá takáto neplatnosť alebo neúčinnosť za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy / VOP. V takomto prípade sa strany zaväzujú bezodkladne nahradiť takéto neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým tak, aby bol zachovaný účel, sledovaný príslušným neplatným či neúčinným ustanovením v čase jeho prijatia, resp. uzatvorenia tejto zmluvy.
4. Nad činnosťou predávajúceho je oprávnený vykonávať dohľad Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra 1.
5. Rozhodným hmotným a procesným právom je právo Slovenskej republiky. Všetky spory, ktoré vzniknú z VOP, zmluvy alebo v súvislosti s nimi, vrátane sporov z dodávok tovaru budú prejednávať a rozhodovať výlučne súdy v Slovenskej republike podľa práva SR.
6. VOP sú platné a zaväzujú odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke predávajúceho a je možné do nich nahliadnuť aj v sídle predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo podľa vlastného uváženia ich rušiť, meniť, upravovať alebo nahrádzať novými s tým, že na uzatvorené zmluvy sa vzťahujú VOP platné v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy. Zasláním objednávky a odkliknutím súhlasu so znením VOP na sofasoul.sk pri ukončení procesu objednávania kupujúci potvrdzuje, že mu boli poskytnuté informácie o práve kupujúceho odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., že sa oboznámil a súhlasí s VOP, reklamačným poriadkom (čl. 5), považujúc ich za súčasť zmluvného vzťahu.

VOP v tomto znení sú zverejnené a platné od 20.11.2017 a použijú sa na objednávky doručované cez nákupný portál po tomto dátume.

Posledná aktualizácia 20. septembra 2018.