

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

(pre internetový obchod s vlnou, priadzami a galantérnym tovarom www.lanora.sk)

1. Úvodné ustanovenia a definície

1.1 Týmito všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „**VOP**“) sa riadia právne vzťahy medzi **Solertia, s.r.o.**, so sídlom: Trieda KVP 1C, 040 23 Košice - mestská časť Sídliisko KVP, IČO: 57 653 291, zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 66168/V (ďalej len „Predávajúci“) a osobou, ktorý je kupujúcim a/alebo príjemcom služby (ďalej len „Kupujúci“), ktorý:

1.2 vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ďalších ustanovení týchto VOP a príslušných predpisov, najmä:

1.2.1 **zákon č. 108/2024 Z.z.** o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“),

1.2.2 **zákon č. 22/2004 Z.z.** o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov; a

1.2.3 **zákon č. 40/1964 Zb.** Občiansky zákonník v znení neskorších Predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“),

1.3 nevystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle príslušných právnych predpisov, najmä:

1.3.1 zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

1.4 Predávajúci je oprávnený primerane aplikovať ustanovenia týchto VOP vzťahujúcich sa na Spotrebiteľa aj na iné osoby, avšak nie je k tomu povinný. Pokiaľ majú prednosť kogentné ustanovenia príslušných právnych predpisov, použijú sa tieto kogentné ustanovenia.

1.5 Kontaktné údaje Predávajúceho:

- **E-mail:** obchod@lanora.sk
- **Telefónne číslo:** +421907725755
- **Adresa na uplatnenie reklamácií a odstúpenie od zmluvy:** Trieda KVP 1C, 040 23 Košice - mestská časť Sídliisko KVP

1.6 Definície pojmov:

- **Internetový obchod (Webové sídlo):** Webové rozhranie prevádzkované Predávajúcim na doméne www.lanora.sk
- **Kupujúci:** Fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá odoslala objednávku prostredníctvom Webového sídla alebo inými prostriedkami diaľkovej komunikácie.

- **Spotrebiteľ:** Kupujúci, ktorý je fyzickou osobou a pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy Webového sídla Predávajúceho, nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.
- **Zmluva:** znamená kúpnu zmluvu na produkty a služby, v zmysle významu textu uvedeného v týchto Obchodných podmienkach.
- **Tovar:** Všetky výrobky a tovary ponúkané na Webovom sídle, najmä vlna, pletacie a háčkovacie priadze, galantérny a textilný tovar, pomôcky na ručné práce a doplnkový sortiment, ako aj digitálny obsah (napr. návody a postupy v elektronickej podobe).
- **Kúpna zmluva:** Zmluva uzavretá na diaľku medzi Predávajúcim a Kupujúcim prostredníctvom Webového sídla.
- **Občiansky zákonník:** znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- **Obchodný zákonník:** znamená zákon č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- **Zákon o elektronickom obchode:** znamená zákon č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov.
- **Zákon o ochrane spotrebiteľa:** znamená zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.
- **Zákon o alternatívnom riešení sporov:** znamená zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

1.7 Predávajúci je súčasne prevádzkovateľom elektronického systému, prostredníctvom ktorého prevádzkuje Webové sídlo.

2. Špecifiká sortimentu (Vlna, priadza a galantéria)

2.1 Farebnosť a zobrazenie tovaru: Zobrazenie farieb tovaru na fotografiách v Internetovom obchode závisí od nastavenia, kalibrácie a technických parametrov zobrazovacieho zariadenia (monitor, displej telefónu) Kupujúceho. Mierny rozdiel vo farebnom odtieni v porovnaní so skutočnosťou nepredstavuje vadu tovaru.

2.2 Výrobné šarže a šarže farbenia (Dye-lot): Priadze a vlny pochádzajú z jednotlivých výrobných a farbiacich šarží. Jednotlivé šarže rovnakého odtieňa môžu vykazovať jemné vizuálne odchýlky. Predávajúci sa snaží v rámci jednej objednávky dodať kľbká rovnakej šarže (pokiaľ to skladové zásoby umožňujú). Pri doobjednávaní s časovým odstupom Predávajúci negarantuje zhodu šarže.

2.3 Metrový tovar a strihaná galantéria: V prípade tovaru predávaného na metre (napr. metrový textil, stuhy, gumené, čipky, šnúry, lanká), ktorý je odstrihnutý, odmeraný alebo upravený z celého návinu podľa konkrétneho zadania a dĺžky určenej Kupujúcim v objednávke, ide o tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa (na mieru).

3. Uzatvorenie kúpnej zmluvy – Objednávka tovaru

3.1 Objednávka: Odoslanie riadne vyplnenej objednávky Kupujúcim prostredníctvom objednávkového formulára na Webovom sídle sa považuje za návrh na uzavretie Kúpnej zmluvy.

3.2 Uzavretie zmluvy: Kúpna zmluva je uzavretá okamihom doručenia potvrdenia o prijatí objednávky (akceptácie objednávky) Predávajúcim na e-mailovú adresu Kupujúceho.

3.3 Zmluva sa uzatvára ako jednorazová zmluva a zaniká najmä splnením všetkých záväzkov Predávajúceho a Kupujúceho.

3.4 Informácia o povinnosti platby: Odoslanie objednávky je spojené s povinnosťou Kupujúceho zaplatiť kúpnu cenu objednaného Tvaru vrátane nákladov na dopravu a zvolených poplatkov.

3.5 Zmluva môže zaniknúť aj v iných príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky vymedzených prípadoch, a to najmä dohodou zmluvných strán a/alebo odstúpením od zmluvy zo strany Spotrebiteľa.

4. Kúpna cena a platobné podmienky

4.1 Ceny tovaru: Všetky ceny tovarov na Webovom sídle sú uvedené v eurách (€) a sú konečné, vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH), pokiaľ je Predávajúci platiteľom DPH, ako aj všetkých ostatných daní. Cena nezahŕňa náklady na dodanie (poštovné/prepravné).

4.2 Spôsob platby: Kupujúci môže kúpnu cenu uhradiť spôsobmi ponúkanými v procese objednávky, najmä:

- bezhotovostne online platobnou kartou alebo bankovým prevodom cez platobnú bránu,
- bezhotovostne prevodom na bankový účet Predávajúceho na základe zálohovej faktúry,
- v hotovosti alebo platobnou kartou na dobierku pri prevzatí zásielky,
- v hotovosti alebo kartou pri osobnom odbere (ak je táto možnosť ponúkaná).

5. Dodacie podmienky a doprava

5.1 Spôsob dopravy: Dodanie tovaru sa uskutočňuje prostredníctvom kuriérskych a zásielkových spoločností (napr. Packeta, DPD, SPS, kuriérske služby) na adresu určenú Kupujúcim, do výdajného miesta alebo do samoobslužného boxu. Konkrétne možnosti a ceny dopravy sú vždy transparentne uvedené pred odoslaním objednávky.

5.2 Dodacia lehota:

- Tovar, ktorý je skladom, Predávajúci štandardne expeduje v lehote do 5 pracovných dní od uzavretia zmluvy (pri dobierke) alebo od pripísania platby na účet Predávajúceho (pri platbe vopred).

- Maximálna lehota na dodanie tovaru je 30 dní od uzavretia Kúpnej zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodli na inej lehote.

5.3 Prevzatie tovaru: Tovar sa považuje za dodaný okamihom, keď Kupujúci alebo ním určená tretia osoba prevezme tovar. Kupujúcemu sa odporúča pri prevzatí zásielku dôkladne skontrolovať a v prípade viditeľného poškodenia obalu spísať s prepravcom záznam o škode.

5.4 Predávajúci môže zaslať Tovar, ktorý je okamžite dostupný Kupujúcemu a zvyšnú časť objednávky doručí dodatočne v lehote, ktorá je v súlade s lehotou doručenia podľa týchto VOP, avšak len za predpokladu, že Kupujúcemu týmto konaním Predávajúceho nevzniknú žiadne dodatočné náklady, a len v prípade, ak stým Kupujúci súhlasí.

5.5 Predávajúci je povinný dodať Tovary Kupujúcemu v objednanom množstve a kvalite spolu s daňovými dokladmi, ktoré sa vzťahujú k objednávke, a inými dokladmi, ak existujú a sú typické pre dané Tovary.

5.6 „Kupujúci je povinný prevziať objednaný tovar. Ak kupujúci neprevezme tovar bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, vzniká predávajúcemu nárok na náhradu vzniknutej škody (skutočné náklady na márne odoslanie a vrátenie zásielky).“

6. Prechod vlastníckeho práva a nebezpečenstva škody

6.1 Vlastnícke právo k tovaru a nebezpečenstvo náhodnej skazy, poškodenia či straty tovaru prechádza na Kupujúceho, ktorý je Spotrebiteľom, okamihom prevzatia tovaru.

7. Právo Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu

7.1 Lehota na odstúpenie: Spotrebiteľ má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu do **14 kalendárnych dní** odo dňa prevzatia tovaru.

7.2 Uplatnenie práva: Na účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy Spotrebiteľ zašle jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy na e-mailovú adresu alebo poštovú adresu Predávajúceho. Spotrebiteľ môže využiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí prílohu týchto VOP.

7.3 Vrátenie tovaru: Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať Predávajúcemu. Lehota je zachovaná, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Priame náklady na vrátenie tovaru znáša Spotrebiteľ.

7.4 Vrátenie platieb: Predávajúci vráti Spotrebiteľovi všetky prijaté platby vrátane nákladov na najlacnejší bežný spôsob dopravy bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Predávajúci nie je povinný vrátiť platby pred tým, ako mu je tovar doručený späť alebo kým Spotrebiteľ nepreukáže jeho zaslanie.

7.5 Zodpovednosť za zníženie hodnoty tovaru: Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru (napr. rozmotaná piadza, zašpinené, nastrihané alebo nekompletné kľbká vlny).

7.6 Výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy: V súlade s § 19 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa Spotrebiteľ **nemôže** odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je okrem iného:

1. **dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru** – najmä metrový textil, stuhy, čipky, šnúry, gumené a iný galantérny tovar odstrihnutý a odmeraný z návinu podľa konkrétnej dĺžky požadovanej Kupujúcim;
2. **dodanie tovaru v ochrannom obale**, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený;
3. **dodanie digitálneho obsahu** dodávaného inak ako na hmotnom nosiči (napr. návody a strihy v PDF formáte stiahnuteľné online), ak sa plnenie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa a vyhlásením, že bol riadne poučený o zániku práva na odstúpenie od zmluvy.

8. Zodpovednosť za vady, záruka a reklamácie

8.1 Práva zo zodpovednosti za vady: Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru (v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka).

8.2 Uplatnenie reklamácie: Spotrebiteľ môže vytknúť vadu tovaru (podať reklamáciu) zaslaním oznámenia spolu s reklamovaným tovarom a popisom vady na adresu Predávajúceho alebo e-mailom.

8.3 Práva spotrebiteľa pri vadách:

- Spotrebiteľ má právo požadovať odstránenie vady **opravou** alebo **výmenou** tovaru.
- Spotrebiteľ má právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny** alebo môže **odstúpiť od Kúpnej zmluvy**, ak Predávajúci vadu neopravil ani nevymenil tovar, odmietol vadu odstrániť, vada sa prejavila opakovane, alebo je vada takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu či odstúpenie od zmluvy.

8.2 Uplatnenie vady (Vytknutie vady):

Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady (vytknúť vadu) zaslaním oznámenia spolu s reklamovaným tovarom na adresu Predávajúceho na uplatnenie reklamácií alebo prostredníctvom e-mailu: **[DOPLNIŤ VÁŠ E-MAIL]**.

Kupujúci v oznámení uvedie:

- svoje identifikačné údaje,

- číslo objednávky / faktúry,
- podrobný popis vady tovaru (prípadne priloží fotodokumentáciu),
- voľbu práva na odstránenie vady (oprava alebo výmena tovaru).

8.3 Potvrdenie o vytknutí vady:

Predávajúci bezodkladne po vytknutí vady vydá Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady. V potvrdení Predávajúci uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako **30 dní** odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.

8.4 Postup pri odstraňovaní vady (Primárne nároky):

Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady:

- **výmenou tovaru**, alebo
- **opravou tovaru**.

Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil Predáváčemu neprimerané náklady. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na hodnotu tovaru a závažnosť vady. Predávajúci opraví alebo vymení tovar bezodplatne, na vlastné náklady a bez závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.

8.5 Právo na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy (Sekundárne nároky):

Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, ak:

- Predávajúci vadu neopravil ani nevymenil tovar (alebo to odmietol vykonať pre neprimerané náklady),
- Predávajúci neodstránil vadu v 30-dňovej lehote,
- sa tá istá vada prejavila opakovane napriek pokusu o jej odstránenie,
- je vada takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z ceny alebo okamžité odstúpenie od zmluvy,
- Predávajúci vyhlásil, alebo je zo všetkých okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, ak je vada tovaru zanedbateľná (dôkazné bremeno, že je vada zanedbateľná, nesie Predávajúci).

8.6 Vrátenie platieb pri uznaní nároku:

V prípade odstúpenia od zmluvy alebo poskytnutia zľavy vráti Predávajúci príslušnú čiastku Spotrebiteľovi rovnakým spôsobom, aký Spotrebiteľ použil pri platbe (pokiaľ sa výslovne nedohodnú inak), a to najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia tohto práva.

8.7 Odmietnutie zodpovednosti za vady:

Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Spotrebiteľovi. Spotrebiteľ má v takom prípade právo preukázať zodpovednosť Predávajúceho znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom. Ak Spotrebiteľ preukáže zodpovednosť Predávajúceho, Predávajúci uhradí spotrebiteľovi účelne vynaložené náklady spojené s vypracovaním takéhoto posudku.

9. Alternatívne riešenie sporov (ARS)

9.1 Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

9.2 Ak Predávajúci odpovie na žiadosť zamietavo alebo neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

9.3 Subjekty ARS:

- Príslušným subjektom je **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)** alebo iná právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam je dostupný na www.mhsr.sk).
- Spotrebiteľ môže na podanie návrhu využiť aj európsku platformu riešenia sporov online dostupnú na: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. Orgán dozoru

10.1 Dozor nad dodržiavaním povinností Predávajúceho vo vzťahu k spotrebiteľovi vykonáva:

- **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**
- Inšpektorát SOI pre Košický kraj
- Adresa: Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1 Odbor výkonu dohľadu
- Web: www.soi.sk
- tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55

11. Ochrana osobných údajov

11.1 Spracúvanie osobných údajov Kúpujúceho sa vykonáva v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Podrobné informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov sú uvedené v samostatnom dokumente „Zásady ochrany osobných údajov“ zverejnenom na Webovom sídle.

12. Záverečné ustanovenia

12.1 Zmeny VOP: Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto VOP. Zmena VOP nadobúda účinnosť dňom ich zverejnenia na Webovom sídle. Na uzavretú Kúpnu zmluvu sa vždy vzťahujú VOP platné v čase odoslania objednávky.

12.2 Platnosť a účinnosť: Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 10.10.2026