

Obchodné podmienky

1 Všeobecné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „Obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je: KEYmax s.r.o., so sídlom: Námestie Majstra Pavla 14 Levoča 054 01, IČO: 47630990, DIČ: 2024026180, IČ DPH: SK2024026180 a kupujúcim – spotrebiteľom, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke www.eshop-multlock.sk.

Všeobecné obchodné podmienky sú súčasťou uzavretej kúpnej zmluvy medzi predávajúcim na jednej strane a kupujúcim na strane druhej. Všetky zmluvné vzťahy sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.

V prípade, že je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Z. z., občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, 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 v znení neskorších predpisov a zákonom č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode, všetky v platnom znení.

V prípade, že je zmluvnou stranou podnikateľ riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 513/1991 Z. z. v platnom znení.

Kupujúci je povinný zoznámiť sa s Reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru.

Kupujúci objednaním tovaru od predávajúceho súhlasí s nižšie uvedeným Reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami

Kúpna zmluva je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára predávajúci so spotrebiteľom. Predávajúci pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Kupujúci – spotrebiteľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Kupujúci – podnikateľ je právnická osoba, ktorá koná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti a nakupuje výrobky alebo užíva služby za účelom svojho podnikania ich ďalším predajom či obchodovaním s nimi.

Všetky sumy uvedené v týchto Obchodných podmienkach a Reklamačnom poriadku, rovnako ako sumy uvedené na internetovom obchode www.eshop-multlock.sk, sú uvedené vrátane DPH.

1.1 Kontaktné údaje predávajúceho:

Obchodné meno: KEYmax s.r.o.
Sídlo: Námestie Majstra Pavla 14 Levoča
Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným
IČO : 47630990
DIČ: 2024026180
IČ DPH: SK2024026180
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro,
vložka č. 35136/V
V zastúpení: Martin Hrašč – konateľ organizácie
Tel. kontakt: +421 908 633 537
E-mail: info@eshop-multlock.sk

Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

IBAN: SK20 1100 0000 0029 2090 6242 vedený v Tatra banka, a.s.

1.2 Orgán dozoru:

Inšpektorát SOI pre Košický kraj

Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1

Odbor výkonu dozoru

ke@soi.sk

tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55

fax č. 055/622 46 95

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

1.3 Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto obchodné podmienky a ich ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté na internetovej stránke elektronického obchodu www.eshop-multlock.sk, 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.

2 Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

2.1 Kupujúci ako spotrebiteľ: Súkromná osoba pri zadávaní objednávky uvedie: meno, priezvisko, telefónne číslo, e-mailový kontakt, ulica a číslo, mesto, PSČ.. Kupujúci ako spotrebiteľ: Podnikateľ – firma pri zadávaní objednávky uvedie: meno, priezvisko,

telefónne číslo, e-mailový kontakt, adresu dodania a informácie o organizácii v rozsahu: Názov firmy, IČO, DIČ, IČ DPH, ulica a číslo, mesto, PSČ.

2.2 Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho (ďalej len "objednávka"). Kupujúci si vyberie produkt na základe aktuálnej ponuky uverejnenej na internetovej stránke www.eshop-multlock.sk, tento výber potvrdí kliknutím na tlačidlo "Do košíka", čím produkt je automaticky vložený do nákupného košíka. Vyplnenie formulára následne uskutoční kupujúci kliknutím na tlačidlo „Objednať“. Objednávky uskutočnené prostredníctvom internetového obchodu www.eshop-multlock.sk sú záväzné. **Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa zoznámil a súhlasí s týmito obchodnými podmienkami.** Návrhom na uzatvorenie zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru na internetovej stránke www.eshop-multlock.sk, zmluva vzniká odoslaním objednávky kupujúcim a prijatím objednávky predávajúcim. Toto prijatie predávajúci bezodkladne potvrdí na zadaný email kupujúceho, na vznik kúpnej zmluvy však toto potvrdenie nemá vplyv. Takto uzatvorenú zmluvu nie je možné jednostranne meniť. Informácie o jednotlivých krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy vyplývajú z týchto obchodných podmienok a kupujúci má vždy možnosť pred samotným odoslaním objednávky túto objednávku skontrolovať, prípadne ju opraviť.

2.3 Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je akceptovanie objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané v konečnej sume. Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.4 Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, údaje o cene tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar doručený, prípadne iné doplňujúce údaje.

2.5 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.

3 Práva a povinnosti predávajúceho

3.1 Predávajúci je povinný:

- Dodat' na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabalit' ho alebo vybavit' 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 (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.

4 Práva a povinnosti kupujúceho

4.1 Kupujúci je povinný:

- Prevziať zakúpený alebo objednaný tovar.
- Zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti.
- Nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho.
- Riadne si skontrolovať dodaný tovar.

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

5 Dodacie a platobné podmienky

5.1 Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov na stránke www.eshop-multlock.sk.

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

Štandardné dodacie doby na jednotlivý tovar:

- 2-5 pracovných dní pri objednávke tovaru, ktorý je sklodom
- 10-20 pracovných dní pri objednávke tovaru, ktorý nie je sklodom, resp. ak ide o tovar, ktorý je zakúpený na objednávku.

5.3 Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené pri objednávke. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy tovar neprevezme v dohodnutom termíne, 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 predať tovar tretej osobe.

5.4 Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v objednávkovom formulári kupujúcim.

5.5 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 ním poverená osoba. 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.

5.6 Kupujúci je povinný skontrolovať tovar, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že je tovar poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť predávajúcemu. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je kupujúci povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyplniť reklamačný protokol a následne poškodenie nahlásiť predávajúcemu. Náklady spojené s reklamáciou tovaru, ako zaslanie tovaru predávajúcemu, znáša kupujúci v plnej miere.

5.7 Reklamácie mechanického poškodenia, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí tovaru, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí tovaru, najneskôr však do 48 hodín od doručenia tovaru. Je povinnosťou zákazníka dokázať, že mechanické poškodenie nebolo zapríčinené kupujúcim. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia už nie je možné uznať.

5.8 Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v bode 5.2 odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny.

5.9 Spôsoby platieb:

- Platba v hotovosti pri prevzatí tovaru kuriérovi (dobierka)
- Platba vopred na účet definovaný v týchto Obchodných podmienkach
- Platba v hotovosti pri osobnom prevzatí zakúpeného tovaru na predajniach:
 - KEYmax s.r.o. Obchodné centrum RETRO Nevädzová 6 Bratislava 2 821 01
 - KEYmax s.r.o. Obchodné centrum Výkrik, Dostojevského 3312/12, 058 01 Poprad

5.10 Spôsoby doručenia tovaru:

- Zmluvný partner predávajúceho: GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.
- Osobný odber na jednej z predajní uvedených v čl. 5.9.

6 Kúpna cena a poplatky spojené s kúpou tovaru

6.1 Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve formou kupujúcim zvolenou platbou podľa bodu 5.9 týchto Obchodných podmienok.

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 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.

6.4 Cena za dodanie tovaru kupujúcemu je stanovená nasledovne:

- Doprava prostredníctvom kuriéra GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.
 - V rámci Slovenskej Republiky - 4,50 €
 - V rámci Českej Republiky – 10,00 €
- V prípade zvolenia platby „na dobierku“ sa účtuje kupujúcemu poplatok - 1,50 €
- V prípade, že kupujúci zakúpi od predávajúceho tovar v hodnote, ktorá prevyšuje sumu 80 €, povinnosť platiť náklady spojené s dopravou kupujúcemu zanikajú

7 Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

7.1 Prevzatím tovaru na dohodnutom mieste prechádza vlastnícke právo k tovaru na kupujúceho. Kupujúci, ktorý nespĺňa definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon"), nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

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 zverejnený na internetovej stránke predajcu www.eshop-multlock.sk. Kupujúci kliknutím políčka „Súhlasím s obchodnými podmienkami“ pred odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok a Obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v súlade s ust. § 18 ods. 1 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 (ďalej len “Zákon”).

8.3 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke predávajúceho - www.eshop-multlock.sk.

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 zaviniť 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, dokladom o zaplatení.

8.8 Ak tovar vykazuje chyby, zákazník má právo uplatniť reklamáciu a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podoba formulára je umiestnená na internetovej stránke predávajúceho, na konci týchto Obchodných podmienok. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah chýb tovaru. Reklamačné konanie tovaru začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- Doručenie riadne vyplneného Reklamačného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu.
- Predloženie dokladu o zaplatení

- Doručenie zakúpeného tovaru predávajúcemu

8.9 Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

8.10 Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napríklad vo forme e-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.

8.11 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 a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol.

8.12 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.

8.13 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú.

8.14 Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- Nepredložením dokladu o zaplatení.
- Neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru.
- Uplynutím záručnej doby tovaru.

- Mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim.
- Používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu. Ak toto nebude zabezpečené, nebude možné reklamáciu akceptovať.
- Poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami.
- Poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením.
- Neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou
- Nesprávnou montážou a používaním

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

8.16 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 zodpovedajúceho kúpnej zmluve. 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 zodpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy.
- Primeraným znížením kúpnej ceny.
- Náhradným dodaním tovaru.
- Odstúpením od zmluvy.

8.17 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.
- Odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.18 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.

8.19 Záručná doba je 24 mesiacov pre fyzické osoby a 12 mesiacov pre právnické osoby a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

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

8.21 Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť chybný tovar za iný bezchybný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami

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

8.23 Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

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

8.24 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 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.

8.25 Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v Reklamačnom formulári na uplatnenie reklamácie.

8.26 Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát.

8.27 Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.

8.28 Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru podľa bodu 8.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok.

8.29 V prípade reklamácií kupujúci zašle riadne vyplnený reklamačný formulár v listinnej podobe, spolu s čistým a mechanicky nepoškodeným zakúpeným tovarom na adresu: Kľúčová služba Bond (KEYmax s.r.o.), OD Výkrik, Dostojevského 3313, 05801 Poprad. Vzor na reklamačný formulár si môžete stiahnuť na konci týchto obchodných podmienok.

9 Odstúpenie od kúpnej zmluvy

9.1 Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodov, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, 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 čiastku 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.

9.2 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. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Odskúšať však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu.

9.3 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.

9.4 Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe na adresu: Kľúčová služba Bond, KEYmax s.r.o., OD Výkrik, Dostojevského 3313, 05801 Poprad, alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy zaslaného na e-mailovú adresu predávajúceho: info@eshop-multlock.sk. Vzor na odstúpenie od zmluvy si môžete stiahnuť na konci týchto obchodných podmienok.

9.5 Odstúpenie od kúpnej zmluvy prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať údaje v ňom požadované a to najmä presnú špecifikáciu tovaru, dátum objednania, meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov, adresa spotrebiteľa, podpis spotrebiteľa, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu, dátum. Kupujúci je odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť predáváčemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie na adresu predávajúceho.

9.6 Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil.

9.7 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.

9.8 Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy. 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 predáváčemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe predáváčemu, ak kupujúci neuviedol iný spôsob úhrady vo formulári na odstúpenie od zmluvy a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

9.9 Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predáváčemu. Platba za zakúpený tovar bude teda predávajúcim uhradená kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na adresu predávajúceho po predložení dokladu preukazujúceho nákup tovaru u predávajúceho.

9.10 V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predáváčemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého 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.

9.11 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. v originálnom obale.

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

9.13 Podľa zákona 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku v súlade s § 7 ods. 6 písmeno c) kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ktorej predmetom je "predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa. Takýto tovar označí predávajúci na internetovom obchode www.eshop-multlock.sk textom „tovar na mieru“.

10. Newsletter

10.1 Pri registrácii resp. vytvorení objednávky si kupujúci môže vybrať, či chce od predávajúceho dostávať pravidelné informácie o novinkách (Newsletter). Zo zasielania newsletterov sa kupujúci môže kedykoľvek odhlásiť. Predávajúci informuje e-mailom kupujúceho aj o vybavovaní jeho objednávky, dostupnosti a nedostupnosti produktov. Všetkým zaregistrovaným zákazníkom môže predávajúci nepravidelne posilať dôležité informácie, ktoré súvisia s prevádzkou internetového obchodu predávajúceho a využívaním užívateľského konta.

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 všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním elektronickej objednávky kupujúcim.

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

12. Ochrana osobných údajov

12.1 Plne rešpektujeme súkromie svojich zákazníkov, avšak pre vybavenie objednávky potrebujeme niektoré osobné údaje, ktoré budú použité výlučne na účely zaslania objednaného tovaru a na komunikáciu so zákazníkom. V prípade, že nechcete, aby boli Vaše osobné údaje uložené v našej databáze, uveďte v "Vaše poznámky" žiadosť o ich vymazanie ihneď po jej vybavení. Prevádzkovateľ internetového obchodu www.eshop-multlock.sk osobné údaje svojich zákazníkov, získané registráciou pri vytváraní zákazníckeho účtu, spracúva v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. Z.. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov ("Zákon o ochrane osobných údajov").

Prevádzkovateľ internetového obchodu www.eshop-multlock.sk, v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov, poskytuje osobné údaje zákazníkov výlučne externému dopravcovi na účely doručenia objednaného tovaru, a to iba v rozsahu : krstné meno, priezvisko, bydlisko, e-mailová adresa, fakturačná adresa, adresa dodania, kontaktné telefónne číslo.

Práva zákazníka ako dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov sú uvedené v § 28 Zákona o ochrane osobných údajov. Dotknutá osoba má za podmienok uvedených v Zákone o ochrane osobných údajov najmä právo na základe písomnej žiadosti od prevádzkovateľa:

1. vyžadovať potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
2. vyžadovať vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme,
3. vyžadovať vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,
4. vyžadovať vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
5. vyžadovať opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, vyžadovať likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
6. vyžadovať likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
7. vyžadovať blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby,
8. namietť voči spracúvaniu, využívaniu alebo poskytovaniu osobných údajov na účely priameho marketingu.

Pri platení cez internet pomocou platobných systémov zadávate všetky svoje údaje na zabezpečenej stránke príslušnej banky a my s Vašími platobnými údajmi neprichádzame do styku, dostaneme len informáciu o úspešnosti transakcie.

Účelom spracúvania osobných údajov je:

- Vystavenie daňového dokladu - faktúry, v zmysle zákona 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty, § 71 ods. 2 pism. b).
- Doručenie tovaru a identifikácia kupujúceho alebo oprávnenej osoby pred odovzdaním vopred zaplateného tovaru,
- Potvrdenie objednávky, platby za tovar, dodania objednaného tovaru,

Kompletný GDPR nájdete [TU](#)

Vzor **Reklamačného formulára** nájdete na stiahnutie TU

Vzor **Odstúpenie od zmluvy** nájdete na stiahnutie TU

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť od 8.12.2022