

# Všeobecné obchodné podmienky

## Obchodné podmienky internetového obchodu [www.eshop-multlock.sk](http://www.eshop-multlock.sk)

### Čl. 1 Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky, ktorých súčasťou je reklamačný poriadok (ďalej ako „obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi obchodníkom, ktorým je spoločnosť: KEYmax s.r.o., so sídlom: Námestie Majstra Pavla 14 Levoča 054 01, IČO: 47630990, DIČ: 2024026180, IČ DPH: SK2024026180 (ďalej len „obchodník“) a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke [www.eshop-multlock.sk](http://www.eshop-multlock.sk) ako elektronického obchodu obchodníka. (ďalej len „internetový obchod“).

### 1.2 Kontaktné údaje obchodníka:

Obchodné meno: KEYmax s.r.o.  
Sídlo: Námestie Majstra Pavla 14 Levoča  
Korešpondencia: Námestie Majstra Pavla 14 Levoča  
Prevádzkareň 1 OC RETRO, Nevädzová 6, 821 01 Bratislava 2  
Prevádzkareň 2 OC Výkrik, Dostojevského 3312/12, 058 01 Poprad  
Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným  
IČO : 47630990  
DIČ: 2024026180  
IČ DPH: SK2024026180  
Registrácia: Okresný súd Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 35136/V  
Tel. kontakt: +421 908 633 537  
E-mail: [info@eshop-multlock.sk](mailto:info@eshop-multlock.sk)  
Bankové spojenie: IBAN: SK20 1100 0000 0029 2090 6242

### 1.3 Pre účel týchto obchodných podmienok sa:

- a) spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania,
- b) podnikateľom rozumie osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia, alebo ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov, alebo ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu a ktorá koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti a nakupuje tovar v súvislosti s jej podnikateľskou činnosťou,
- c) kupujúcim rozumie spotrebiteľ alebo podnikateľ, ktorý nakupuje tovar od obchodníka,
- d) kúpnu zmluvou rozumie každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník s kupujúcim,

e) tovarom rozumie predmet kúpy, ak predmetom kúpy nie je služba

1.4 V prípade, že je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 22/2004 Z.z.

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

1.6 Obchodné podmienky sú súčasťou uzavretej kúpnej zmluvy medzi obchodníkom na jednej strane a kupujúcim na strane druhej. Tieto obchodné podmienky sa riadia výhradne platnou a účinnou legislatívou Slovenskej republiky. Všetky zmluvné vzťahy sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Kupujúci odoslaním objednávky súhlasí s tým, že tieto obchodné podmienky a ich ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy uzatvorené prostredníctvom internetového obchodu a na všetky vzťahy medzi obchodníkom a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a vytknutí vady výrobku.

1.7 Kupujúci objednaním tovaru od obchodníka súhlasí s týmito obchodnými podmienkami a to zakliknutím políčka na konci objednávkového formulára so znením „Súhlasím s obchodnými podmienkami“.

1.8 Obchodník jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa najmä zodpovednosti za vady, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že:

- a) o hlavných vlastnostiach tovaru v rozsahu primeranom druhu a povahe produktu informoval na príslušnej katalógovej stránke internetového obchodu,
- b) o obchodnom mene a ďalších potrebných identifikačných údajoch obchodníka informoval na príslušnej podstránke elektronického obchodu a v bode 1.2 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu ,
- c) o telefónnom čísle a elektronickej pošte obchodníka a o ďalších údajoch, ktoré sú dôležité pre kontakt kupujúceho s obchodníkom informoval na príslušnej podstránke internetového obchodu a v bode 1.2 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,
- d) o adrese obchodníka, na ktorej môže kupujúci uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu informoval v bode 6.5 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,
- e) o práve podať sťažnosť alebo iný podnet a poučení o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov, vrátane uvedenia odkazu na webové sídlo na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov informoval v čl. 8 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,

- f) o predajnej cene jednotlivého tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ktorá je jednoznačne a ľahko čitateľným spôsobom vyznačená informoval na príslušnej katalógovej stránke internetového obchodu a o výslednej konečnej cene za objednávku, vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, poplatku za dodanie a všetkých ostatných poplatkov spojených s objednávkou informoval v objednávkovom formulári v rámci objednávky vytvorenej prostredníctvom internetového obchodu a následne aj v akceptácii objednávky,
- g) o platobných podmienkach, dodacích podmienkach a o lehote, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať tovar informoval v čl. 3 a 4 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,
- h) o právach a povinnostiach zmluvných strán spojených so zodpovednosťou za vady a o existencii a dĺžke trvania zákonnej zodpovednosti obchodníka za vady informoval v čl. 6 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu; obchodník zároveň poskytol samotný formulár na vytknutie vady ako prílohu č.1 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,
- i) o informácii o práve spotrebiteľa odstúpiť od kúpnej zmluvy v zmysle zákonam č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, o podmienkach, lehotách a postupe pri uplatňovaní práv na odstúpenie od zmluvy informoval v čl. 5 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu. Obchodník spotrebiteľa taktiež riadne informoval o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy vyplneným poučením, ktoré sa nachádza ako príloha č.2 v týchto obchodných podmienkach, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,
- j) o informácii o práve spotrebiteľa odstúpiť od kúpnej zmluvy v zmysle zákonam č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, o podmienkach, lehotách a postupe pri uplatňovaní práv na odstúpenie od zmluvy informoval v čl. 6 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu.,
- k) o poskytnutí formuláru na odstúpenie od kúpnej zmluvy v zmysle zákonam č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov informoval v čl. 5.4 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu; obchodník zároveň poskytol samotný formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy ako prílohu č.3 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,
- l) o informácii, že ak spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy, bude znášať náklady spojené s vrátením tovaru obchodníkovi a ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty informoval v bode 5.5 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,
- m) o povinnosti spotrebiteľa uhradiť obchodníkovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvyss ktorej predmetom je poskytnutie služby po tom, čo udelil obchodníkovi výslovný súhlas, informoval v bode 5.9 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,

- n) o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy informoval v bode 5.8 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu,
- o) o úkonoch potrebných na uzatvorenie kúpnej zmluvy tak, že tieto úkony popísal v čl. 2 týchto obchodných podmienok, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke internetového obchodu.

## **Čl. 2 Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy**

2.1 Návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy zasiela kupujúci obchodníkovi vo forme vyplneného a odoslaného objednávkového formulára na internetovom obchode, ktorým zaslal návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok, uvedených v tejto objednávke (ďalej len „objednávka“). Po prijatí objednávky obchodník bezodkladne doručí kupujúcemu potvrdenie o doručení objednávky, na vznik kúpnej zmluvy toto potvrdenie nemá vplyv.

2.2 Potvrdenie o prijatí objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, údaje o cene tovaru, údaje o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar doručený, prípadne iné doplňujúce údaje podľa platnej legislatívy.

2.3 Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.4 Kúpna zmluva sa považuje za uzatvorenú v prípade, keď obchodník akceptuje návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy a to doručením akceptácie objednávky v elektronickej alebo písomnej podobe kupujúcemu.

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 kupujúci tovar ešte neprijal a nezaplatil.

## **Čl. 3 Dodanie tovaru**

3.1 Z kúpnej zmluvy vznikne obchodníkovi povinnosť predmet kúpy kupujúcemu odovzdať a kupujúcemu povinnosť predmet kúpy prevziať a zaplatiť zaň obchodníkovi dohodnutú cenu.

3.2 Obchodník dodá kupujúcemu predaný tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy. Štandardná dodacia doba na jednotlivý tovar je 2 až 5 pracovných dní.

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

3.4 Tovar je dodaný v okamihu, keď ho prevezme kupujúci alebo ním určená osoba, alebo keď ho obchodník odovzdá prepravcovi, ktorého poveril kupujúci mimo možností prepravy, ktoré ponúkol kupujúcemu obchodník.

3.5 Tovar sa ďalej považuje za dodaný okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

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

3.6 Kupujúci si pri objednávke vyberie vhodnú formu zaplataenia kúpnej ceny tovaru obchodníkovi z týchto ponúkaných možností:

- a) Platba prepravcovi v hotovosti alebo platobnou kartou pri prevzatí tovaru (dobierka),
- b) Platba v hotovosti pri osobnom prevzatí tovaru na prevádzkarni,
- c) Platba online prevodom na účet definovaný v bode 1.2 týchto obchodných podmienok,

3.7 Kupujúci si pri objednávke vyberie vhodnú formu dodania tovaru z týchto ponúkaných možností:

- a) Doručenie prostredníctvom prepravnej spoločnosti GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.
- b) Osobný odber na kupujúcim zvolenej predajni.

3.8 Okamihom dodania tovaru prechádza na kupujúceho vlastnícke právo k predanému tovaru, nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru.

#### **Čl. 4 Kúpna cena a poplatky spojené s kúpou tovaru**

4.1 Výsledná konečná kúpna cena za kupujúcim vybraný tovar je uvedená na konci objednávkového formulára vytvoreného v rámci objednávky prostredníctvom internetového obchodu a je uvedená vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, poplatku za dodanie a všetkých ostatných poplatkov spojených s objednávkou. Táto výsledná konečná kúpna cena je taktiež uvedená v akceptácii objednávky.

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

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

4.4 V prípade, ak kupujúci nezaplatí obchodníkovi celú kúpnu cenu do momentu dodania tovaru na kupujúcim uvedené miesto a zmluvné strany sa nedohodli na zaplatení kúpnej ceny za tovar v splátkach, obchodník je oprávnený odoprieť dodanie tovaru kupujúcemu.

4.5 Cena za dodanie tovaru kupujúcemu je stanovená nasledovne:

- a) Doručenie prostredníctvom prepravnej spoločnosti:
  - V rámci Slovenskej Republiky - 4.50 € s DPH
  - V rámci Českej Republiky - 10,00 € s DPH
- b) V prípade zvolenia platby „na dobierku“ sa účtuje kupujúcemu poplatok - 1,50 € s DPH
- c) V prípade, že si kupujúci objedná tovar v hodnote, ktorá prevyšuje sumu 80 € s DPH, náklady spojené s dopravou tovaru znáša obchodník

## **Čl. 5 Odstúpenie od kúpnej zmluvy**

5.1 Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka a to do:

- a) 14 dní odo dňa:
  - 1. prevzatia tovaru spotrebiteľom podľa bodu 3.4 a 3.5 týchto obchodných podmienok,
  - 2. uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby,
- b) 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.

5.2 Lehota na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 5.1 týchto obchodných podmienok sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi.

5.3 Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorých predmetom je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

5.4 Obchodník je povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov. Obchodník je povinný vrátiť spotrebiteľovi tieto platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri ich úhrade; tým nie je dotknuté právo obchodníka dohodnúť sa so spotrebiteľom na inom spôsobe úhrady, ak spotrebiteľovi nebudú v súvislosti s úhradou účtované žiadne poplatky. Obchodník však nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob dodania, ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom.

5.4 Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka v listinnej podobe, v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu, alebo zaslaním e-mailu na adresu uvedenú v bode 1.2 týchto obchodných podmienok. Spotrebiteľ k tomuto účelu môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sa nachádza k stiahnutiu na konci týchto obchodných podmienok uverejnených na príslušnej podstránke internetového obchodu.

5.5 Pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka znáša spotrebiteľ len náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, znáša aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

5.6 Spotrebiteľ je povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak obchodník navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

5.7 Obchodník nie je povinný pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorých predmetom je dodanie tovaru, vrátiť spotrebiteľovi platby pred tým, ako mu je tovar doručený, alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť obchodníkovi, ibaže obchodník navrhne, že tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby.

5.8 Spotrebiteľ nemá právo na odstúpenie od Zmluvy ktorej predmetom je:

- a) poskytnutie služby, ak:
  1. došlo k úplnému poskytnutiu služby a
  2. 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 tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru,
- c) dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

5.9 Spotrebiteľ je povinný uhradiť obchodníkovi cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorej predmetom je poskytnutie objednanej služby a pred začatím poskytovania plnenia spotrebiteľ udelil obchodníkovi výslovný súhlas so začatím poskytovania služby. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Cena

za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia, ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená.

5.10 Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru;

5.11 Účinky odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka sa vzťahujú aj na každú doplnkovú zmluvu k zmluve, od ktorej spotrebiteľ odstúpil; to neplatí, ak sa strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy.

## **Čl. 6 Zodpovednosť za vady a vytknutie vady (Reklamačný poriadok)**

6.1 Obchodník zodpovedá kupujúcemu za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Ak je predmetom kúpy použitý tovar, obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do jedného roka od dodania tovaru.

6.2 Obchodník spĺňa všeobecné požiadavky na tovar tým, že je tovar najmä:

- a) vhodný na všetky účely, na ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
- b) zodpovedá opisu a kvalite, ktoré obchodník deklaruje spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy,
- c) dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže spotrebiteľ dôvodne očakávať a
- d) dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť, aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže spotrebiteľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predanej veci a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie obchodníka alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii veci alebo na jej označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ veci, dovozca veci na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na vec umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie.

6.3 Zmluvné strany sa môžu dohodnúť na individuálne dojednaných dohodnutých požiadavkách, ktoré obchodník vymedzí v kúpnej zmluve. Predaný tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä:

- a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v kúpnej zmluve,
- b) je vhodný na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým obchodník súhlasil,



- c) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel,
- d) vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v kúpnej zmluve,
- e) je dodaný so všetkým príslušenstvom vymedzeným v kúpnej zmluve,
- f) je dodaný s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v kúpnej zmluve.

6.4 Predaný tovar má vady, ak nie je v súlade so všeobecnými požiadavkami uvedenými v bode 6.2 týchto obchodných podmienok. V prípade dojednaných dohodnutých požiadaviek má tovar vady v prípade, ak nie je v súlade s požiadavkami uvedenými v bode 6.3 týchto obchodných podmienok. Predaný tovar má ďalej vady, ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Tovar nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, keď obchodník pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil spotrebiteľa, že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a spotrebiteľ s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.

6.5 Vytknutie vady si môže spotrebiteľ uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka, písomne alebo elektronicky prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v bode 1.2 týchto obchodných podmienok, alebo prostredníctvom vzorového formulára, ktorý sa nachádza k stiahnutiu na konci týchto obchodných podmienok uverejnených na príslušnej podstránke internetového obchodu.

6.6 Ak si spotrebiteľ uplatní právo na vytknutie vady, obchodník mu bezodkladne poskytne písomné potvrdenie o vytknutí vady. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

6.7 Ak spotrebiteľ vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú obchodník odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručенú v deň odopretia.

6.8 Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti obchodníka za vady tovaru.

6.9 Spotrebiteľ má v rámci uplatnenia si nároku na odstránenie vady okrem iného právo najmä na:

- a) odstránenie vady tovaru opravou
- b) výmenu tovaru
- c) primeranú zľavu z kúpnej ceny
- d) odstúpenie od kúpnej zmluvy

6.10 Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi 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 obchodníkovi značné ťažkosti.

6.11 Obchodník sa zaväzuje po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu opraviť alebo vymeniť vadný tovar v čo najkratšom čase, ktorý potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady. Obchodník sa ďalej zaväzuje vadu opraviť alebo vadný tovar vymeniť bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval.

6.12 Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní tovar obchodníkovi. Náklady prevzatia veci znáša obchodník.

6.13 Obchodník dodá spotrebiteľovi opravený tovar na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak.

6.14 Obchodník môže 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 druhej vety bodu 6.10 týchto obchodných podmienok.

6.15 Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak:

- a) obchodník tovar neopravil ani nevymenil,
- b) obchodník tovar neopravil ani nevymenil v súlade s bodom 6.12 týchto obchodných podmienok,
- c) obchodník odmietol odstrániť vadu podľa bodu 6.14 týchto obchodných podmienok,
- d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- f) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.

6.16 Pri posudzovaní práva spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 6.15 písmeno d) a e) týchto obchodných podmienok sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka vadu odstrániť.

6.17 Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 6.15 týchto obchodných podmienok, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník,

6.18 Ak sa zmluva týka kúpy viacerých kusov tovaru, spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatnému zakúpenému tovaru môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatný tovar bez vadného tovaru.

6.19 Obchodník po odstúpení od zmluvy podľa bodu 6.15 týchto obchodných podmienok vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru obchodníkovi, alebo po preukázaní, že spotrebiteľ zaslal tovar obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Obchodník vráti kúpnu cenu spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.

6.20 Obchodník po odstúpení od zmluvy spotrebiteľom podľa bodu 6.15 nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním tovaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

6.21 Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa podmienka uvedená v bode 6.8 týchto obchodných podmienok nevzťahuje. Spotrebiteľ má voči obchodníkovi ďalej právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Spotrebiteľ musí toto právo uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

## **Čl. 7 Spotrebiteľská záruka**

7.1 Výrobca alebo obchodník môže poskytnúť spotrebiteľovi spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predaný tovar alebo zabezpečiť jeho údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Spotrebiteľ má právo požadovať od výrobcu alebo obchodníka, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.

7.2 Spotrebiteľ má počas trvania spotrebiteľskej záruky práva na odstránenie vady podľa bodu 6.9 týchto obchodných podmienok, ak výrobca alebo obchodník neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.

## **Čl. 8. Alternatívne riešenie sporov a podávanie podnetov**

8.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obchodník vybavil jeho vytknutie vady tovaru, alebo ak sa domnieva, že

obchodník porušil jeho práva. Ak obchodník 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 č. 391/2015 Z.z. Subjektami alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona č. 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona č. 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom online platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná online na nasledovnom odkaze: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

8.2 Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúceho z kúpnej zmluvy alebo súvisiaceho s kúpnu zmluvou.

8.3 Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,00 €. Podrobnejšie informácie o celej problematike nájdete v Zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v Nariadení Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 524/2013 a v Zákone č. 102/2014 Z. z. (znenie od 1.2.2016).

8.4 Spotrebiteľ má ďalej právo podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy spotrebiteľa. Kontaktné údaje dozorného orgánu sú:

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>

webový odkaz na podávanie podnetov: <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>

## **Čl. 9 Podmienky zasielania elektronických faktúr**

9.1 Elektronická faktúra je v zmysle § 71 ods. 1 písm. b) Zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z. z. daňovým dokladom.

9.2 Elektronická faktúra je riadna faktúra vystavená podľa § 74 Zákona o dani z pridanej hodnoty č. 222/2004 Z. z., ktorú obchodník vystaví elektronicky a pošle ju kupujúcemu len elektronickou poštou ako osobitný súbor vo formátoch .pdf alebo .xml alebo v inom vhodnom formáte určenom obchodníkom (ďalej len ako „elektronická faktúra“).

9.3 Kupujúci akceptovaním týchto obchodných podmienok súhlasí s tým, že mu bude elektronická faktúra zaslaná na ním uvedený e-mail v objednávkovom formulári bezodkladne po prijatí platby.

9.4 Elektronická faktúra sa považuje za doručení dňom odoslania. V prípade pochybností sa elektronická faktúra považuje za doručení uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania elektronickej faktúry prostredníctvom elektronickej pošty.

9.5 Kupujúci je oprávnený odvolať súhlas o zasielaní elektronickej faktúry písomným alebo elektronickým oznámením obchodníkovi. Odvolanie je účinné dňom doručenia oznámenia.

## **Čl. 10 Vytvorenie užívateľského konta**

10.1 Vytvorením užívateľského konta sa rozumie zaregistrovanie individuálneho používateľského konta prostredníctvom internetového obchodu obchodníka (ďalej len „registrácia“). Registrácia je dobrovoľná a je bezplatná. Registrácia nie je podmienkou pre vytvorenie objednávky a uzatvorenie kúpnej zmluvy a žiadnym spôsobom neovplyvňuje konečnú kúpnu cenu.

10.2. Zaregistrovaný užívateľ môže kedykoľvek požiadať obchodníka o výmaz užívateľského konta, k tomuto účelu použije kontaktné údaje obchodníka uvedené v bode 1.2 týchto obchodných podmienok

## **Čl. 11 Hodnotenie produktov (Recenzie)**

11.1 V prípade zverejňovania spotrebiteľských hodnotení, obchodník tieto hodnotenia overuje a má zavedené príslušné postupy na posúdenie ich pravosti. Každé zverejnené hodnotenie kontroluje predávajúci individuálne a jeho pravosť overuje na základe predložených dokladov o kúpe konkrétneho tovaru. Ak sa preukáže, že údaje uvedené v hodnotení a získané počas preverovania nesúvisia s príslušnou objednávkou, takéto hodnotenie je odstránené. Za vystavenie hodnotenia alebo jeho stiahnutie obchodník neponúka žiadne výhody. Vzhľadom na uvedené obchodník zaručuje, že hodnotenia dostupné na internetovom obchode sú overené a autentické a vyjadrujú reálne skúsenosti s nakupovaním. Hodnotenia internetového obchodu môžu byť zobrazované na stránkach iných subjektov. V týchto prípadoch dôveryhodnosť a autenticitu hodnotení posudzujú tieto subjekty podľa svojich pravidiel.

## **Čl. 12 Ochrana osobných údajov**

12.1 Plne rešpektujeme súkromie našich zákazníkov. Pre vybavenie objednávky je však nevyhnutné spracúvať určité osobné údaje. Internetový obchod taktiež spracúva súbory Cookies. Pre lepšie pochopenie, za akým účelom a na akých právnych základoch spracúvame Vaše osobné údaje si prečítajte kompletné vyhlásenie Ochrany osobných údajov podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a Zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktoré nájdete na linku: <https://www.eshop-multlock.sk/dolezite-informacie/zasady-ochrany-osobnych-udajov> alebo kliknutím [TU](#).

## **Čl. 13 Záverečné ustanovenia**

13.1 Obchodník si vyhradzuje právo na zmenu týchto Obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto obchodných podmienkach je splnená umiestnením oznámenia na internetovom obchode obchodníka.

13.2 Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním elektronickej objednávky kupujúcim a záväzným prijatím objednávky obchodníkom.

13.3 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť od 1.7.2024

**Príloha č. 1: Formulár na vytknutie vady tovaru si môžete stiahnuť tu:**

**<https://www.eshop-multlock.sk/files/obchodne-podmienky-2024/2024-formular-na-uplatnenie-reklamacie.pdf>**

**Príloha č. 2: Formulár na odstúpenie od zmluvy si môžete stiahnuť tu:**

**<https://www.eshop-multlock.sk/files/obchodne-podmienky-2024/2024-formular-na-odstupenie-od-zmluvy.pdf>**

**Príloha č. 3:**

**Informácie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy si môžete stiahnuť tu:**

**<https://www.eshop-multlock.sk/files/obchodne-podmienky-2024/2024-poucenie-o-uplatneni-prava-spotrebitela-na-odstupenie-od-zmluvy2024-07-01-16-51-02.pdf>**