

Všeobecné obchodné podmienky

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti medzi predávajúcim a kupujúcim a tvoria neoddeliteľnú súčasť objednávky.

Obsah:

Základné údaje. II. Všeobecné ustanovenia. III. Predmet zmluvy. IV. Objednávka. V. Storno objednávky. VI. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod). VII. Dodacie podmienky. VIII. Spôsoby dodania tovaru. IX. Cena a platenie. X. Reklamácie. XI. Ochrana osobných údajov. XII. Záverečné ustanovenia.

I.

Základné údaje

Dodávateľ (predávajúci) :

KZLM-TILIA, spol. s.r.o. so sídlom Garbiarska 2032, 03101 Liptovský Mikuláš IČO 36369209 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 10115/L, DIČ2020125613. IČ DPH SK2020125613 (dodávateľ je platcom DPH)

Kontaktné údaje :

Telefón: +421 44 552 19 56; +421 44 562 32 59; +421 44 557 07 57

E-mail: tilia@tilia.sk

Číslo účtu pre bezhotovostné platby : Tatra banka a.s.

Číslo účtu: 2622715616/1100

IBAN: SK64 1100 0000 0026 2271 5616

SWIFT: TATRSKBX

II.

Všeobecné ustanovenia

Kupujúci zaslaním objednávky akceptuje tieto Všeobecné obchodné podmienky pre dodávku tovaru. Vzťahy medzi kupujúcim a predávajúcim pri nákupe tovaru v internetovom obchode predávajúceho sa riadia týmito obchodnými podmienkami, ktoré sú pre obe zmluvné strany záväzné, pokiaľ nie je v zmluve stanovené výslovne niečo iné. Všeobecné obchodné podmienky bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti predávajúceho (obchodnej spoločnosti KZLM-TILIA, spol. s. r. o.) a jeho zákazníkov (kupujúcich) a vo svojom aktuálnom znení tvoria obsah kúpnej zmluvy (o dodávke tovaru), resp. sú jej nedielnou súčasťou.

Ak nie je medzi zmluvnými stranami uzavretá kúpna zmluva v písomnej forme, dodá predávajúci tovar na základe elektronickej objednávky a špecifikácie kupujúceho (objednávky doručenej prostredníctvom elektronickej pošty) na formulári, ktorý je k dispozícii pri prvej registrácii kupujúceho v internetovom obchode.

III.

Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy sú len položky tovaru výslovne uvedené v kúpnej zmluve – objednávke. Váhy, rozmery, kapacita, ceny, výkony a ostatné údaje obsiahnuté na www stránkach predávajúceho, katalógoch, prospektoch a iných jeho tlačovinách sú nezáväznými údajmi, pokiaľ neboli v zmluve výslovne uvedené ako záväzné.

Predávajúci sa zaväzuje, že bude kupujúcim dodávať :

- tovar bez väd v súlade so špecifikáciou alebo s vlastnosťami obvyklými pre daný druh tovaru,
- tovar vyhovujúci normám, predpisom a nariadeniam platným na území Slovenskej republiky,
- tovar vybavený slovenskými návodmi k obsluhu, záručnými listami a zoznamami pozáručných opravovní, ak je to pre daný druh tovaru obvyklé.

IV.

Objednávka

Objednávať a nakupovať tovar prostredníctvom internetového obchodu môžu len registrovaní zákazníci. Kupujúci, ktorý sa chce zaregistrovať, je povinný vyplniť registračný formulár.

Po vykonaní registrácie kupujúci môže objednávku uskutočniť osobne, e-mailom alebo prostredníctvom internetového obchodu. Pri nakupovaní prostredníctvom internetového obchodu je potrebné tovar najskôr vložiť do nákupného košíka. S tovarom v nákupnom košíku môže kupujúci ľubovoľne manipulovať až do odoslania objednávky.

Kúpna zmluva na ktorej základe je realizovaný predaj tovaru predávajúcim kupujúcemu vzniká na základe záväzného potvrdenia objednávky. Za záväzné sa považuje potvrdenie telefonické, prípadne e-mailové, a to také, ktoré je realizované po predchádzajúcom odoslaní elektronickej objednávky (potvrdenie o prijatí objednávky do systému nie je považované za záväzné). Kontakt nutný k potvrdeniu objednávky vykonáva spravidla predávajúci po overení dostupnosti a termínu dodania požadovaného tovaru. Predávajúcim potvrdená objednávka (alebo jej časť) je považovaná za záväznú pre obe strany ak nedôjde k porušeniu podmienok dohodnutých v čase potvrdenia. Za podstatné podmienky sa považujú hlavne obsah objednávky (presná špecifikácia tovaru a jeho množstvo), cena za tovar a prepravu, spôsob a termín doručenia.

V.

Storno objednávky

1. Storno objednávky zo strany kupujúceho

Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením. Po záväznom potvrdení objednávky má kupujúci právo stornovať objednávku iba v prípade, že predávajúci nesplní dohodnuté podmienky dodania. V prípade stornovania potvrdenej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú týmto jednaním. Predávajúci uplatní právo na úhradu škody hlavne v prípade nákupu tovaru "na objednávku", ktorý bolo nutné na želanie kupujúceho zaobstarať alebo v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. Storno poplatok môže byť do výšky až 50% z celkovej ceny tovaru.

2. Storno objednávky zo strany predávajúceho.

Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch :

- objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, nedostupný kupujúci, kupujúci neodpovedá na e-mailu atď.),
- tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet alebo adresu v lehote pätnástich kalendárnych dní.

3. Storno objednávky v dôsledku uplynutia času.

Objedávka, ktorá nebude záväzne potvrdená do pätnástich dní od jej odoslania kupujúcim, sa považuje za neplatnú.

VI.

Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod)

1. Odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho.

Kupujúci, ktorý je fyzickou osobou a kupuje tovar, ktorý mu neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania, má v súlade s ustanovením § 12 ods. 1 zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov právo odstúpiť od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu do siedmich pracovných dní od prevzatia tovaru.

2. Postup v prípade odstúpenia od zmluvy.

Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia sa zmluva od začiatku ruší, vráti alebo nahradí predávajúci kupujúcemu a kupujúci predávajúcemu všetky vzájomne prijaté plnenia. Odstúpiť môže kupujúci tak, že túto skutočnosť oznámi predávajúcemu, a to elektronicke na e-mailovú adresu tilia@tilia.sk alebo písomne na prevádzke u predávajúceho. Pri odstúpení je nutné uviesť číslo objednávky, variabilný symbol a dátum nákupu a predložiť originál dokladu o kúpe tovaru.

Pokiaľ už kupujúci tovar obdržal a prevzal, zašle tovar späť na prevádzku predávajúceho, kde predávajúci bez zbytočného odkladu posúdi stav vráteného tovaru.

V prípade, že je tovar vrátený predávajúcemu v inom ako neporušenom stave a obale, je kupujúci povinný nahradiť predávajúcemu hlavne náklady spojené s uvedením tovaru do pôvodného stavu a vzniknutú škodu na tovare (neúplný obsah, poškodený obal, opotrebovaný alebo znečistený tovar a pod.).

Predávajúci je v prípade odstúpenia povinný kupujúcemu vrátiť už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť.

Tovar je kupujúci povinný poslať doporučené a poistený, nakoľko predávajúci neručí za jeho prípadnú stratu na ceste k nemu.

VII.

Dodacie podmienky

Dodávky predmetu plnenia (objednaného tovaru) budú podľa dostupnosti produktov a prevádzkových možností predávajúceho realizované v čo najkratšom termíne, zvyčajne do troch pracovných dní od záväzného potvrdenia objednávky, vo výnimočných prípadoch môže byť dodacia lehota dlhšia, po dohovore s kupujúcim.

Miesto odberu je stanovené na základe objednávky kupujúceho. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie predmetu plnenia na uvedené miesto. Súčasťou dodávky nie je inštalácia predmetu plnenia. Dopravu na adresu určenia zaisťuje predávajúci jedným zo spôsobov uvedených v článku VIII. Všeobecných obchodných podmienok. Zásielka s tovarom vždy obsahuje daňový doklad, návod na používanie výrobku a záručný list.

V prípade neosobného odberu tovaru (kuriérska služba, špedičná služba, pošta, atď) nie je v záručnom liste vyplnený dátum predaja, nakoľko nie je zrejmé, že kupujúci prevezme tovar. Pokiaľ je tovar v poriadku doručený, kupujúci vyplní dátum predaja zodpovedajúci predajnému dokladu. V prípade rozporu medzi dátumom na záručnom liste a dátumom na predajnom doklade nebude prípadná reklamácia uznaná.

Rozvoz tovaru zaisťuje predávajúci po celom území Slovenskej republiky. Náklady na prepravu tovaru hradí kupujúci. Náklady na dopravu tovaru predávajúci rozlišuje podľa zvoleného spôsobu dodania tovaru. Konkrétny spôsob dodania si kupujúci zvolí pri objednaní tovaru.

VIII.

Spôsoby dodania tovaru

Dodanie tovaru je možné nasledujúcimi spôsobmi (uvedené vrátane ceny za dodanie tovaru resp. jeho prepravu):

- osobný odber – pri osobnom odbere tovaru kupujúcim v prevádzke predávajúceho predávajúci ku kúpnej cene za tovar nepripočítava cenu za dodanie tovaru (jeho prepravu),
- zaslanie prostredníctvom spoločností Slovenská pošta a.s. do 5 kg váhy tovaru, alebo GEIS s.r.o. nad 5 kg váhy tovaru. Prepočet poštovného sa automaticky zobrazí v objednávke na e-shope, v objednávkovom košíku.

Pri objednávke tovaru nad 150.00€ dopravné a balné zdarma.

Cena dodania tovaru je platná v rámci územia Slovenskej republiky. Pri zasielaní tovaru do zahraničia sa prepravné náklady kalkulujú individuálne.

IX.

Cena a platenie

Ceny tovaru uvedené na www stránkach predávajúceho sú platné v okamihu objednania tovaru. Ceny uvedené v tlačeneom cenníku predávajúceho sú platné do vydania nového cenníku. Predávajúci si vyhradzuje právo tlačových chýb a zmeny cien, a to v prípade zmeny peňažných kurzov, výraznom náraste inflácie alebo pri výrazných zmenách dodávateľských podmienok u výrobcov a ostatných dodávateľov tovaru.

Kúpna cena bude považovaná za zaplatenú až pripísaním celej kúpnej ceny na účet predávajúceho alebo uhradením v hotovosti v pokladni predávajúceho.

V prípade nedodržania akejkolvek platobnej lehoty je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k tovaru až do úplného zaplatenia kúpnej ceny.

Faktúra vystavená na základe kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim je súčasne daňovým dokladom.

Prevzatie tovaru kupujúcim je zásadne možné až po jeho úplnom zaplatení, pokiaľ nie je dohodnuté niečo iné.

K cene tovaru je pripočítaná cena prepravy tovaru.

X.

Reklamácie

Kupujúci je povinný prehladnúť tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Ak je zistené mechanické poškodenie obalu výrobku, je kupujúci povinný skontrolovať stav tovaru a v prípade poškodenia vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie dopravca, nakoľko všetok tovar je poistený. Na základe vyhotoveného záznamu bude zákazníkovi po uzavretí škodnej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový výrobok.

Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia výrobku už nie je možné uznať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

Kupujúci je povinný pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení prepravnou službou musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

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

Záručná doba všetkým osobám, používajúcim výrobok pre účel podnikania alebo obchodu s daným výrobkom, nie je stanovená Občianskym zákonníkom a stanovuje ju konkrétny dovozca či výrobca. Záručná doba uvedená na www stránkach predávajúceho je určená výhradne pre spotrebiteľov, nie pre podnikateľov, ktorí tovar kupujú v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

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 odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho, buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. 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. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má kupujúci nárok na zjednanie nápravy a to :

- bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy,
- primeraným znížením kúpnej ceny,
- náhradným dodaním tovaru,
- odstúpením od zmluvy.

Najskôr môže kupujúci požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu alebo bezplatné náhradné dodanie spotrebného tovaru. Kupujúci má právo na výmenu tovaru len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné. O tom, či je vada úmerná, rozhodne autorizované servisné stredisko a to formou písomného posúdenia tejto vady.

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec zakúpená. Avšak ak existuje iný podnikateľ určený k oprave (autorizované stredisko), ktorý je v mieste predávajúceho

alebo v mieste pre kupujúceho bližšie, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného k prevedeniu záručnej opravy. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci.

Pokiaľ je na vykonanie opravy určená iná osoba (napr. autorizovaný servis), je predávajúci povinný prijať reklamáciu. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu, ale potom ju postúpi autorizovanému stredisku. Predávajúci rozhodne o reklamácii ihneď, v zložitých prípadoch na základe vyjadrenia autorizovaného servisu. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady.

Pri uplatňovaní reklamácie je potrebné, aby kupujúci zaslal predávajúcemu e-mail s uvedením typu výrobku, jeho výrobné číslo, číslo predajného dokladu a popis závady. Následne predávajúci bez zbytočného odkladu zašle kupujúcemu informácie o ďalšom postupe (adresa najbližšieho autorizovaného servisného strediska, prípadne iný doporučený postup). Kupujúci je povinný zaslať tovar na určenú adresu spolu s popisom závady, záručným listom a dokladom o kúpe.

XI.

Ochrana osobných údajov

Údaje zadané pri registrácii kupujúceho sú v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z. chránené a budú použité iba v rámci obchodného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim.

Predávajúci sa zaväzuje získať osobné údaje, ktoré sú chránené v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z., neposkytnúť tretím osobám.

Svojou registráciou kupujúci automaticky súhlasí, že môže byť informovaný o novinkách v internetovom obchode predávajúceho e-mailom alebo telefonicky. Ak si naďalej kupujúci nebude želať tieto informácie, má možnosť kedykoľvek ich zasielanie ukončiť oznámením doručeným predávajúcemu.

XII.

Záverečné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky platia v znení uvedenom na internetovej stránke predávajúceho v deň odoslania elektronickej objednávky, a to vtedy ak nie je medzi zmluvnými stranami písomne dohodnuté niečo iné. Odoslaním elektronickej objednávky kupujúci bez výhrad akceptuje všetky ustanovenia všeobecných obchodných podmienok v znení platnom v deň odoslania objednávky.