

# **Všeobecné obchodné podmienky**

**spoločnosti My Lux Paw s.r.o.**

**so sídlom Vendelínska 51/49, 900 55 Lozorno,  
IČO 44 986 459, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
Oddiel Sro, Vložka č. 61861/B**

## **Predávajúci:**

Obchodné meno: **My Lux Paw s.r.o.**  
Sídlo: **Vendelínska 51/49, 900 55 Lozorno, Slovenská republika**  
IČO: **44 986 459**  
IČ DPH: **SK2022939743**  
e-mailová adresa: **info@myluxpaw.sk , info@myluxpaw.com**  
tel. kontakt: **+421 901 923 582**  
IBAN: **SK35 0200 0000 0039 4197 1259**  
e-shop: **[www.myluxpaw.com](http://www.myluxpaw.com)**

Zápis v Obchodnom registri: Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č. 61861/B

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) spoločnosti My Lux Paw s.r.o., so sídlom Vendelínska 51/49, 900 55 Lozorno, Slovenská republika, IČO 44 986 459, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č. 61861/B (ďalej aj „My Lux Paw“) nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 15.06.2018.

My Lux Paw si vyhradzuje právo tieto VOP meniť a dopĺňať podľa vlastného uváženia. Zmeny týchto VOP budú zverejnené na internetovej stránke [www.myluxpaw.com](http://www.myluxpaw.com). Prípadné zmeny a doplnenia týchto VOP sa nebudú vzťahovať na objednávky tovaru vytvorené pred ich účinnosťou.

## **Všeobecné ustanovenia**

Tieto VOP platia pre nákup v internetovom obchode [www.myluxpaw.com](http://www.myluxpaw.com).

VOP bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti My Lux Paw ako Predávajúceho a Zákazníka – spotrebiteľa ako kupujúceho (ďalej len „Zákazník“), a to pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

Všetky zmluvné vzťahy medzi spoločnosťou My Lux Paw a Zákazníkmi sa riadia slovenským právom.

Zákazníkom je fyzická osoba - spotrebiteľ, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania a uzatvára zmluvu s My Lux Paw.

Predávajúcim je spoločnosť My Lux Paw s.r.o., so sídlom Vendelínska 51/49, 900 55 Lozorno, Slovenská republika, IČO 44 986 459, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka č. 61861/B

Zmluvou uzavretou na diaľku sa rozumie zmluva medzi Predávajúcim a Zákazníkom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti Predávajúceho a Zákazníka, najmä využitím webového sídla a elektronickej pošty (ďalej len kúpna zmluva).

**Zákazník odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa pred uzatvorením kúpnej zmluvy oboznámil s týmito VOP a že s nimi výslovne súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky.**

## **Spôsob objednania tovaru**

Predávajúci sa zaväzuje pred odoslaním objednávky zo strany Zákazníka, jasne a zrozumiteľne informovať Zákazníka:

- o hlavných vlastnostiach tovaru alebo charaktere služby,
- o celkovej cene tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta,
- o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky;
- o tom, že kúpna zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ako aj o podmienkach vypovedania zmluvy.

K objednaníu tovaru Zákazníkom dochádza vloženíu vybraného tovaru do nákupného košíka a vyplnením objednávkového formulára. Odoslanie vyplnenej objednávky Zákazníkom sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy podľa Občianskeho zákonníka, na základe ponuky Predávajúceho v e-shope. Po odoslaní objednávky nie je možné objednávku dodatočne meniť ani upravovať. Potvrdenie prijatej objednávky bude Zákazníkovi zaslané automaticky e-mailom. Prílohou tohto potvrdenia bude aktuálne znenie VOP, formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy a súhrn objednávky.

Na e-mailovú adresu Zákazníka budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom objednávky.

K uzavretiu kúpnej zmluvy dochádza potvrdením objednávky zo strany Predávajúceho.

Predávajúci má právo zrušiť objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar Zákazníkovi v lehote určenej týmito VOP 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.

V prípade, že kupujúci už zaplatil za zrušenú objednávku na tovar časť alebo celú kúpnu cenu, bude mu táto čiastka vrátená do 14 dní od zrušenia objednávky, bezhotovostným prevodom na ním určený účet alebo poštovým poukazom.

## **Vlastnícke právo k tovaru**

Kúpnu zmluvou sa Predávajúci zaväzuje odovzdať Zákazníkovi tovar, ktorý je predmetom kúpy a umožniť mu nadobudnúť vlastnícke právo k nemu a Zákazník sa zaväzuje tovar prevziať a zaplatiť Predávajúceму kúpnu cenu.

Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k veci, pričom Zákazník sa stáva vlastníkom až úplným zaplatením kúpnej ceny. Predávajúci sa zaväzuje odovzdať Zákazníkovi tovar spolu s dokladmi, ktoré k nemu prináležia. Zákazníkovi je tovar odovzdaný v momente, keď mu ho dopravca doručí.

## **Spôsoby dodania tovaru**

Predávajúci zabezpečuje dodanie tovaru na miesto určenia prostredníctvom kuriérskej spoločnosti alebo Slovenskej pošty. Spôsob dodania tovaru si Zákazník zvolí v objednávke.

Zákazník v objednávke uvedie kontaktné údaje, ktoré sú potrebné na úspešné doručenie tovaru, t. j. meno, priezvisko, telefónne číslo, adresu doručenia tovaru, prípadne aj emailovú adresu.

Ak je tovar na sklade, dodacia lehota je od 2 do 14 dní od potvrdenia objednávky. V prípade tovaru s gravírom a tovaru nedostupnom na sklade, môže byť dodacia lehota aj dlhšia, o čom bude Zákazník bezodkladne po zistení tejto skutočnosti informovaný.

V deň odovzdania zásielky kuriérovi bude Zákazník o tejto skutočnosti informovaný e-mailom.

Tovar sa považuje za prevzatý Zákazníkom v okamihu, keď Zákazník alebo ním určená tretia osoba (s výnimkou dopravcu) prevezme všetky časti objednaného tovaru. Ku každej zásielke je priložený originálny daňový doklad (faktúra), ktorý slúži zároveň ako záručný list.

Objednaný tovar je doručovaný za aktuálne ceny našich zmluvných dopravcov bez navýšenia.

Objednávateľ má možnosť vybrať si spôsob doručenia aj balenia šperkov!

## **Kúpna cena a Platobné podmienky**

Predávajúci informuje Zákazníka, že za ním objednaný tovar má povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.

Kúpne ceny zverejnené na internetovej stránke [www.myluxpaw.com](http://www.myluxpaw.com) sú vrátane DPH a sú konečné, okrem prípadu, ak bude mať Zákazník špeciálne požiadavky na úpravu objednaného tovaru.

Zákazník si môže zvoliť niektorý zo spôsobov platby:

### **PLATBA KARTOU**

Platba kartou prebieha cez platobnú bránu GoPay. Všetky údaje o platobnej karte sú chránené autoritou HTTPS. Celý proces prebieha mimo nášho e-shopu. Po platbe bude Zákazník presmerovaný späť na stránky [www.myluxpaw.com](http://www.myluxpaw.com) a bude mu zobrazená informácia o potvrdení prijatia objednávky.

### **ONLINE PLATBA CEZ INTERNETBANKING**

Za tovar môžete zaplatiť prevodným príkazom na zabezpečenej stránke Vašej banky s automaticky vopred vyplnenými údajmi o platbe (suma, variabilný symbol). S Vašimi údajmi neprichádzame do kontaktu, sme informovaní iba o úspechu alebo neúspechu transakcie.

### **PLATBA PREVODOM**

Objednávku môžete uhradiť aj prevodom na náš účet v tvare SK35 0200 0000 0039 4197 1259. Údaje k platbe Vám budú zaslané na Váš e-mail, ako aj potvrdenie prijatia objednávky. Ako variabilný symbol uvediete číslo objednávky. Ihneď po prijatí úhrady Vám bude objednávka expedovaná.

### **DOBIERKOU**

Zákazník uhradí kúpnu cenu za tovar pri jeho prevzatí priamo dopravcovi a následne mu bude tovar zo strany dopravcu odovzdaný. Platí len na území Slovenskej republiky.

V prípade osobitných požiadaviek Zákazníka na úpravu tovaru, napr. objednávka na gravírovanie tovaru, bude kúpna cena určená zo strany Predávajúceho individuálne a Zákazníkovi bude umožnené jej prekontrolovanie a následné schválenie.

V prípade, ak si Zákazník objedná gravírovanie tovaru, je povinný kúpnu cenu za tovar uhradiť na účet Predávajúceho vopred, teda nemá možnosť zvoliť si ako spôsob úhrady dobierku. Až po úhrade kúpnej ceny bude tovar zo strany Predávajúceho zaslaný do výroby.

## Odstúpenie od zmluvy

Zákazník je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru, resp. od prevzatia poslednej dodávky tovaru, ak je obsahom kúpa niekoľkých druhov tovaru alebo sa tovar skladá z niekoľkých častí. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané Predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Zákazník môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je prílohou potvrdenia objednávky.

Zákazník nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Zákazníka, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného Zákazníka.

Ak sa Zákazník rozhodne pre odstúpenie od zmluvy, Predávajúci mu vráti kúpnu cenu a ďalšie platby, ktoré od Zákazníka dostal. Na vrátenie platby použije Predávajúci rovnaký platobný prostriedok, ktorý Zákazník použil pri pôvodnej transakcii, a to za predpokladu, že Zákazník výslovne neurčil inak.

Ak Zákazník odstúpi iba od časti zmluvy, Predávajúci vracia kúpnu cenu vráteného tovaru.

Predávajúci vráti kúpnu cenu Zákazníkovi až po prijatí vráteného tovaru, resp. potom, ako Zákazník preukázal, že tovar odoslal späť, podľa toho, čo nastalo skôr.

Zákazník je povinný tovar vrátiť Predávajúcemu späť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď došlo k odstúpeniu od zmluvy. Lehota sa považuje za dodržanú, ak Zákazník odoslal tovar späť v posledný deň lehoty.

Pri odstúpení od kúpnej zmluvy znáša Zákazník priame náklady spojené s vrátením tovaru. Zákazník zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s tovarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy a vlastností tovaru vrátane jeho funkčnosti.

V tomto prípade si Predávajúci vyhradzuje právo jednostranne započítať svoju pohľadávku na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru proti pohľadávke Zákazníka na vrátenie kúpnej ceny.

## Reklamačný poriadok

Predávajúci vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje Zákazníka o podmienkach a spôsobe reklamácie výrobkov, vrátane údajov o tom, kde môže Zákazník reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru, v súlade s ustanovením § 18 Zák. 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 o ochrane spotrebiteľa“) a príslušnými ustanoveniami Zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

Tento reklamačný poriadok je Zákazníkovi dostupný prostredníctvom internetovej stránky Predávajúceho [www.myluxpaw.com](http://www.myluxpaw.com).

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 15.06.2018.

Zákazník má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len v prípade tovaru **vykazujúceho vady, ktoré zavinil Výrobca, Dodávateľ alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho**. V ostatných prípadoch nebude môcť Predávajúci opraviť poškodený tovar v rámci záruky, a v prípade ak Zákazník po upozornení na túto skutočnosť požiada o jeho opravu, bude povinný uhradiť Predávajúcemu náklady spojené s vykonaním servisného zásahu a opravou takéhoto tovaru.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Zákazníkom. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

Na žiadosť Zákazníka poskytne Predávajúci Zákazníkovi záruku písomnou formou (záručný list), inak postačí, ak Predávajúci namiesto záručného listu vydá Zákazníkovi doklad o kúpe.

Zákazník je povinný prehládnuť tovar bezprostredne pri jeho prevzatí od dopravcu. 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. 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 jeho odhalení, tj. ihneď po prvom použití výrobku. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak Zákazník preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

Pred prvým použitím je Zákazník povinný preštudovať záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

### **Predávajúci nezodpovedá za vady:**

1. Spôsobené mechanickým poškodením tovaru: Roztrhnutie retiazky, rozbitie kameňa, poškrabanie výrobku, zapučenie, pokrivenie, vypadnutie kameňa spôsobené zlomením alebo pokrivením krapne, v ktorej je kameň uchytený, ulomenie zapínania, zalomenie lankových retiazok, prasknutie šínky prsteňa.
2. Poškodenie tovaru spôsobené bežným nosením: Prírodné opotrebenie ako je, ošúchanie závesných krúžkov na visiacich náušniciach, predratie krúžkov na prívieskoch, predratie očiek na retiazkách, bežné opotrebenie rhodiovaného šperku napríklad spodnej časti prsteňov z bieleho zlata
3. Tovar znehodnotený pri nedodržaní pokynov pre riadnu starostlivosť.
4. Reklamovaný tovar musí byť kompletný.

### **Dĺžka záruka:**

*Na všetok tovar poskytujeme záruku 24 mesiacov, ak nie je uvedené inak a začína plynúť dňom prevzatia tovaru Zákazníkom. V prípade potreby sprostredkujeme aj pozáručný servis Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.*

### **Postup pri uplatnení reklamácie:**

1. Zákazník je povinný vyplniť reklamačný formulár, ktorý je na stiahnutie na našej stránke v časti reklamácie, kde uvedie svoje meno a priezvisko, adresu, tel. číslo, číslo objednávky, dátum prebratia tovaru a popis reklamovanej vady tovaru.
2. Zákazník je povinný Predávajúcemu zaslať kópiu faktúry, ktorá zároveň slúži ako záručný list (príp. záručný list, ak mu bol na požiadanie vydaný) a ktorú obdržal s objednaným tovarom.
3. Reklamovaný šperk vložte do plastovej obálky, ktorú si môžete zakúpiť na pošte a odošlite poisteným listom.

### **Do obálky vložte:**

- šperk podľa možnosti v pôvodnom balení
- vyplnený reklamačný formulár
- kópiu faktúry, ktorá zároveň slúži ako záručný list, príp. aj záručný list, ak bol na požiadanie vydaný.

Všetky právom uplatnené opravy sú v záručnej dobe bezplatné. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodborného zásahu do výrobku počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

**Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:**

1. odovzdaním opraveného tovaru,
2. výmenou tovaru,
3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
5. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

Vybavením reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.

Ak Zákazník nesúhlasí so zamietnutím reklamácie, môže sa obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI). SOI je orgánom štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa s celoslovenskou pôsobnosťou. Prípadné spotrebiteľské spory medzi Predávajúcim a Zákazníkom, týkajúce sa záväzkov z kúpnych zmlúv uzatvorených v internetovom obchode [www.myluxpaw.com](http://www.myluxpaw.com), možno riešiť mimosúdne.

Subjektom mimosúdneho riešenia týchto sporov je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)). Na riešenie spotrebiteľských sporov možno tiež využiť on-line platformu na <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Orgánom dozoru nad dodržiavaním predpisov, týkajúcich sa ochrany osobných údajov, je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (<http://dataprotection.gov.sk/uouu/>).

**Orgánom dozoru pre ochranu spotrebiteľa je:**

- Slovenská obchodná inšpekcia, poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27
- Puncový úrad Slovenskej Republiky, Medená 93/10, 811 02 Bratislava – Staré Mesto

## **Záverečné ustanovenia**

Všetky právne vzťahy medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkmi sa riadia právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Vo veciach neupravovaných týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka.

*Meno a priezvisko osoby zodpovednej za prevádzku obchodu a kontaktná adresa elektronickej pošty:*  
Lukáš Karovič, e-mail: [info@myluxpaw.sk](mailto:info@myluxpaw.sk) , [info@myluxpaw.com](mailto:info@myluxpaw.com).

V Lozorne, dňa 15.06.2018.