

Kontaktní údaje prodávajícího

Název: Zuzana Horáková
Sídlo/bydliště: Bílov 21, 743 01 Bílov
IČO: 74887556
Telefon: 737 464 262
Email: zuzana.horakova@richtar.cz

Všeobecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě www.sitickouzuzky.cz provozované podnikatelkou Zuzanou Horákovou. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího (provozovatel, dodavatel), kterým je podnikatelka Zuzana Horáková a kupujícího (zákazník, spotřebitel).

Vymezení pojmů

Prodávající Zuzana Horáková (**podnikatelka**) je ten kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem našeho internetového obchodu je **kupující**. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není.

Spotřebitel (kupující) je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Smlouva uzavíraná se spotřebitelem (§1810) „**spotřebitelská smlouva**“ je smlouva kdy smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na straně druhé podnikatel (prodávající, dodavatel).

Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel.

Kupní smlouva

Je-li kupující spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží dodavatelem na stránku, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím - spotřebitelem a přijetím objednávky dodavatelem. Toto přijetí dodavatel neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

Před zasláním objednávky prodávajícím je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky,

Není-li kupující spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem.

Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedeného ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),
- způsobu úhrady kupní ceny zboží,
- údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje o zboží, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.

Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky tuto kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně [reklamačního řádu](#), a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a [reklamační řád](#) je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Prodávající si mimo jiné vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, na základě dohody s kupujícím, v těchto případech: zboží se již nevyrobí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že Kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu a k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

Potvrzení obsahu smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy, nemá právní účinky.

Převzetí nevyžádaného plnění ze strany kupujícího neznamena přijetí nabídky.

Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele. Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy dle platné legislativy ČR.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

Doručování zboží

Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní, nejpozději do 15 dnů od potvrzení objednávky, pokud u jednotlivého zboží neuvádí jinou lhůtu k dodání. Je-li u zboží uvedeno „skladem“, prodávající zboží odešle nejpozději do dvou pracovních dnů. Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Kupujícímu se doporučuje, aby si zboží při převzetí co nejdříve překontroloval.

Doklady ke zboží, zejména daňový doklad, potvrzení a certifikáty, odešle prodávající kupujícímu ihned po převzetí zboží, nejpozději do dvou dnů od převzetí zboží spotřebitelem.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit.

Nepřevezme-li kupující zboží v dohodnuté době porušením své povinnosti, je povinen prodávajícímu zaplatit poplatek za uskladnění za každý den prodlení ve výši 10,- Kč, maximálně však 300,- Kč. Prodávající je oprávněn poté, co kupujícího prokazatelně e-mailem upozorní a poskytne mu novou přiměřenou lhůtu pro převzetí, zboží vhodným způsobem prodat. Náklady na uskladnění a náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši je prodejce oprávněn vůči kupujícímu započíst na výtěžek prodeje.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě vzniku sporu mezi spotřebitelem (kupujícím) ve smyslu § 419 občanského zákoníku, a prodávajícím, je spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s prodávajícím, prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách www.coi.cz. Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro spotřebitele zdarma, přičemž veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním

řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro spotřebitele je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná.

Mimosoudní řešení sporu se řídí § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb. ochraně spotřebitele. Návrh na zahájení mimosoudního řízení musí obsahovat náležitosti dle § 20 n zák. o ochraně spotřebitele. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel poprvé u prodávajícího uplatnil nárok, který je předmětem sporu.

Doručením takového návrhu (s předepsaným obsahem) je mimosoudní řešení spotřebitelského sporu zahájeno. ČOI následně o tomto faktu vyrozumí obě strany.

Od momentu vyrozumění je prodávající povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů poskytnout ČOI vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu. Na základě podkladů pak ČOI posoudí celý spor a připraví nezávislý a nezávazný posudek, který oběma stranám předloží. Na jeho základě by mělo dojít k dohodě. ČOI tak nebude ve sporu rozhodovat – cílem celého procesu je právě uzavření společné dohody stran sporu.

Spotřebitelé, kteří mají bydliště v jiném členském státě EU, v Norsku nebo na Islandu, jsou oprávněni podat návrh k mimosoudnímu řešení svého sporu s prodávajícím prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra v zemi jejich bydliště; seznam příslušných spotřebitelských center je dostupný na stránkách Evropské Komise pod http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.

Možnost podání návrhu na mimosoudní řešení sporu s prodávajícím se vztahuje výhradně na spory vyplývající z kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a spotřebitelem.

<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

ZPŮSOB DORUČENÍ

DPD nebo PPL

Platba předem převodem na účet.
Můžete zkontaktovat kurýra a změnit doručení balíčku! Dodání jen po České republice!!!

Dobírka

Osobní odběr

Česká pošta - **DOPORUČENÝ DOPIS**
Doporučený dopis neposílám na dobírku!!! DOPORUČENÉ POSÍLÁM MAX.!!!

POŠTOVNÉ

95,00 Kč

95,00 Kč

ZDARMA

60,00 Kč

BALNÉ

ZDARMA

ZDARMA

ZDARMA

ZDARMA

Zuzana Horáková - OBCHODNÍ PODMÍNKY

platné k: 12.2.2019, 9:31

do 3m LÁTKY (plátno), 1m úplet!!!
Odesílání doporučených dopisů jednou týdně a to vždy ve STŘEDU (ten den uhrazené balíčky)!!!

Nákup nad 2.000 Kč

V případě odběru na dobírku; bude účtováno jen 35Kč jako DOBĚREČNĚ*

*

ZDARMA

ZPŮSOB ÚHRADY

Převodem na účet

Dobírkou

Doporučený dopis neposílám na dobírku!!!

Hotově (osobní odběr)

Přibjednávka

Nákup nad 2.000 Kč

V případě odběru na dobírku; bude účtováno jen 35Kč jako DOBĚREČNĚ

POPLATEK

BEZ POPLATKU

35,00 Kč

BEZ POPLATKU

BEZ POPLATKU

35,00 Kč

Právo kupujícího odstoupit od smlouvy

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží (v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží). Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v přechodí větě. Na odstoupení od smlouvy máte nárok i v případě, že objednávka bude učiněna po internetu s osobním odběrem na některém z našich výdejních míst. V případě, že kupující není spotřebitelem (zboží nakupuje v rámci své podnikatelské činnosti o čemž rozhoduje uvedení IČ na nákupním dokladu), právo na odstoupení nevzniká, neboť občanský zákoník tuto možnost neuvádí.

V případě, že si spotřebitel přeje dle předchozího odstavce odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy ideálně s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Pozn.: Peníze je možné vrátit též v hotovosti v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel.

Je možné rovněž odeslat dopis (email) s textem: **(vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy dle NV č. 363/2013 Sb.):**

- Adresát:

Zuzana Horáková, Bílov 21, 743 01 Bílov, email: zuzana.horakova@richtar.cz, tel.: 737 464 262:

- Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží (*)/ o poskytnutí těchto služeb (*)

- Datum objednání (*)/datum obdržení (*), číslo faktury (objednávky ze dne

- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů

- Adresa spotřebitele/spotřebitelů

- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zaslán v listinné podobě)

- Datum

(*) Nehodící seškrtněte nebo údaje doplňte.

Alternativně lze uvést text obdobného charakteru, ze kterého vyplývá projev vůle odstoupit od smlouvy v zákonné 14 ti denní lhůtě.

Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího zuzana.horakova@richtar.cz.

Zboží, které budete odesílat v souvislosti s odstoupením od smlouvy do 14 ti dnů od jeho převzetí zpět prosím dobře zabalte, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy (nejlépe do původního obalu, který je k tomuto účelu nejvhodnější). Zboží uveďte pokud možno do původního stavu a zkompletujte včetně příslušenství, záručního listu, návodu apod. Náklady na přepravu zboží zpět prodávajícímu hradí kupující.

V případě, že kupující dle přechozích odstavců odstoupí od smlouvy, vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího bez zbytečného odkladu nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Jiným způsobem lze vrátit přijaté peněžní prostředky jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Jestliže kupující zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Ustanovení zákona o odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění, musí prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), musí spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Proávající je v takovém případě povinen vzniklou škodu prokázat. Proávající spotřebiteli v takovém případě vrací jen takto sníženou kupní cenu.

Kupující odpovídá prodávajícímu pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku nemá zejména, v případě smluv:

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
- o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- o uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy

storno objednávky ze strany prodávajícího

Proávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část v těchto případech:

Zboží se již nevyrobí nebo nedodává, nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že tato situace nastane, prodávající bude neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu v nejkratším možném termínu.

Výměna zboží

V případě zakoupení zboží, které Vám nevyhovuje nebo jste zboží dostali jako nevhodný dárek, poskytujeme možnost výměny zboží.

Požadavek na výměnu zašlete dopisem (e-mail) s textem:

Žádám o výměnu zboží zakoupeného dne DD.MM.RRR, číslo faktury (objednávky) za výrobek (uveďte celý název případně vložte odkaz na výrobek). Pokud si zboží přejete poslat na jinou adresu než předchozí, tak je třeba uvést tuto adresu, pokud je adresa shodná, uveďte, že adresa doručení je shodná s předchozím dodáním. Pokud jste si jako nové zboží vybrali dražší variantu, je nutno uvést, jakým způsobem provedete doplatek, zda převodem na náš účet nebo zaplatíte dobírkou. Datum a podpis. Výměnu zboží lze provést do 14 dnů od zakoupení (kromě vánoční akce s prodlouženou dobou výměny) Zboží, které chcete vyměnit, musí být v původním obalu, nesmí jevit známky používání, musí být nepoškozené, kompletní (včetně příslušenství, záručního listu, návodu apod.) a s originálním dokladem (nebo kopií) o koupi. Náklady na přepravu zboží zpět k prodávajícímu a za zaslání nového zboží hradí kupující.

Záruka

Na veškeré zboží je poskytována záruka 24 měsíců (pokud není uvedeno jinak). Záruka se nevztahuje na zboží opotřebené běžným používáním, poškozené neodborným zacházením, nebo neodbornou montáží.

Reklamační včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

Práva a povinnosti z vadného plnění

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2095 až 2117 a § 2158 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakosti nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit [reklamační řád](#) prodávajícího.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

Reklamační řád

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamační“).

V zákoně č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, jsou informace pro spotřebitele týkající se jakosti při převzetí, reklamací a práv z vadného plnění uvedeny v § 1914 až § 1925, § 2095 až § 2117, dále § 2161 až § 2174.

Reklamační řád popisuje zásady a principy uplatňované při reklamaci dodávaného zboží. Tento reklamační řád nevyklučuje ani neomezuje jakákoliv závazná zákonná práva kupujícího nebo jakákoliv práva kupujícího vůči prodávajícímu.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Pokud budete uplatňovat právo z vadného plnění – reklamaci, můžete k tomu použít připravený formulář nebo můžete napsat jinou formou. Pokud využijete jinou formu je vhodné napsat název reklamovaného zboží, popis nebo specifikaci vady, k dopisu je vhodné přiložit kopii dokladu o koupi nebo jiným vhodným způsobem doložit nabytí tohoto zboží u prodávajícího.

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen “reklamační”) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Před prvním použitím výrobku doporučujeme prostudovat záruční podmínky včetně českého návodu na obsluhu a následně se těmito informacemi řídit. Předjedete tím případným problémům.

Pokud je zjištěno kupujícím při dodání zboží poškození obalu či zboží při dopravě, doporučujeme takové zboží odmítnout převzít nebo vyhotovit spolu s přepravní firmou záznam o poškození a informovat i prodávajícího.

Záruční doba pro osoby, které používají výrobek za účelem podnikání s tímto výrobkem není stanovena Občanským zákoníkem a stanovuje ji konkrétní dovozce či výrobce.

Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.

Kupující by měl prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Seznam servisních středisek je obvykle uveden v záručním listu nebo na samostatné příloze. V případě, že tento seznam není uveden, prodávající na požádání kupujícího sdělí adresu na nejbližší autorizované servisní středisko. Formulář ke stažení je pro kupujícího připraven níže.

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy. Kupující při reklamaci bude požádán o prokázání nákupu zboží (nejlépe dokladem o koupi nebo jiným vhodným způsobem). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od její uplatnění u prodávajícího. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu (nejlépe v originálním), aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout.

Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu

vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

Lhůta k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

V případě, že si kupující po předchozím upozornění nepřeveze reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- *zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,*
- *zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,*
- *zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a*
- *zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.*

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Zhotovení věci na zakázku - zakázková výroba

V našem e-shopu kromě prodeje nabízených již hotových výrobků za konkrétní ceny nabízíme i zhotovení výrobků na přání zákazníků, tzv. zakázkovou výrobu. V tomto případě zakázkové výroby si zákazník – spotřebitel vybere z nabízených variant látek, u kterých je uvedena cena za 1 m a dále je uvedena cena za 1 hod. práce. Zákazníkovi je následně odeslán Zakázkový list – písemné potvrzení o převzetí objednávky, ve kterém je uvedeno označení předmětu služby – ušití konkrétního výrobku, rozsah služby – z jaké látky a jak dlouho bude šití trvat, jakost, cena za provedení služby s rozepsáním ceny za materiál a za práci a termín plnění služby. Zaslání tohoto zakázkového listu je zároveň dle ust. § 1731 návrhem na uzavření smlouvy. Zákazník pokud si bude přát realizovat nabídnutou zakázku, tak ji obratem potvrdí, čímž potvrdí závaznou objednávku, dle § 1740 přijme nabídku a zároveň souhlasí s tím, že v případě kdy je zboží upraveno podle jeho přání, nelze v souladu s ust. § 1837 písm. d) odstoupit od této smlouvy.

Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména na systém www.vasestiznosti.cz, případně na příslušný soud.

Kupující se může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes www.dtest.cz/poradna či na telefon 299 149 009.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

Kupující je tímto upozorněn na skutečnost, že ba se měl ve vlastním zájmu informovat ve lhůtě do 30 dnů na stav vyřízení reklamace u prodávajícího. Pokud tak neučiní a zboží bude připraveno k vyzvednutí a kupující si ho nevyzvedne, nemůže požadovat odstoupení od smlouvy z důvodu nevyřízení reklamace.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

Reklamaci zasílejte na adresu:
Zuzana Horáková
Bílův 21

743 01 Bílov
E-mail: zuzana.horakova@richtar.cz

Adresa kamenného obchodu:
Zuzana Horáková
Dukelská 242
743 01 Bílovec

V případě dotazů nás kontaktujte:
telefon: 737 464 262

Ochrana osobních údajů

Informace o kupujících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Kupující uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Informace poskytnuté kupujícím budou použity k vyřízení jeho objednávky.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků dodavatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.

Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření provozovatelem archivovány, a to ve formě elektronické a jsou přístupné pouze provozovateli obchodu.

Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies

Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

Copyright - ochranné známky

Veškeré materiály publikované na webových stránkách www.sitickouzuzky.cz jsou chráněny autorským zákonem. Názvy produktů a označení výrobků mohou být registrovanými obchodními známkami příslušných vlastníků, nebo mohou být chráněny dalšími právy dotčených osob.

Jakákoliv část webových stránek sedco.cz (zejména popisy, vyobrazení produktů a návody) nesmí být zkopírována elektronickou nebo mechanickou cestou a zpřístupněna veřejnosti bez předchozího písemného svolení držitele autorských práv.

Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Ceny a nabídky na tomto e-shopu jsou platné do 30.9.2015 nebo do odvolání.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. ledna 2014.