VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

www.kvalitniloznice.cz

Právě čtete všeobecné obchodní podmínky („**Podmínky**“) pana Miloše Svobody, IČO: 875 30 333, se sídlem Pomezí 461, 569 71, Pomezí, zapsaného v živnostenském rejstříku vedeném u Městského úřadu Polička („**my**“), který provozuje e-shop dostupný na www.kvalitniloznice.cz („**E-shop**“). Prostřednictvím E-shopu si můžete jako spotřebitelé nebo podnikatelé („**vy**“), objednat náš nábytek a další zboží.

Tyto Podmínky upravují vztahy mezi námi, jakožto prodávajícím, a vámi, jakožto kupujícími, které vzniknou tím, že spolu před E-shop uzavřeme kupní smlouvu („**Smlouva**“), na základě které vám dodáme naše zboží.

Vřele doporučujeme, abyste si Podmínky přečetli celé. Kdyby se vám do toho ale z nějakého důvodu nechtělo, přečtěte si prosím alespoň toto shrnutí nejdůležitějších bodů.

- Zákazník je u nás na prvním místě a snažíme se vždy dosáhnout řešení, se kterým budete spokojení vy i my.
- Obvykle máte jako spotřebitel, který nakupuje na internetu, právo odstoupit od smlouvy uzavřené přes internet anebo jinak „na dálku“ do 14 dnů od doručení zboží. Pokud jste Smlouvu uzavřeli jako podnikatelé, toto právo nemáte. **Část našich výrobků je ale vyrobená na zakázku, což pro vás kromě toho, že dostanete výrobek upravený na míru vašim potřebám, znamená, že v takovém případě právo na odstoupení od Smlouvy nemáte ani jako spotřebitelé.** Více se dočtete v článku 6 Podmínek.
- Naše běžné dodací doby jsou většinou od třech do osmi týdnů od objednání, kromě výrobků s velmi atypickými požadavky na míru. Vždy se vám ale snažíme dát rozumný odhad doručení zboží. Dodací dobu delší než 30 dní si s vámi vždy odsouhlasíme, pokud nakupujete jako spotřebitel.
- Naším nejčastějším zbožím je dřevěný nábytek. Vzhledem k tomu, že dřevo je přírodní materiál, nedokážeme zaručit, že každý kus bude mít stejnou strukturu, barvu, sukovitost apod.
- Smlouva je uzavřena okamžikem odeslání potvrzení o přijetí Objednávky z naší strany.
- V určitých případech (zejména pokud si objednáte zboží na míru) po vás můžeme požadovat nevratnou zálohu ve výši minimálně 25 % z celkové ceny. V případě prodlení s úhradou zálohy jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit. O záloze se dočtete dále v článku 4.3. Podmínek.
- Vaše osobní údaje střežíme. Víc o tom, jak je zpracováváme, se můžete dozvědět tady.
- Děláme všechno proto, aby reklamace byla vyřízená spravedlivě a co nejrychleji. Detaily k reklamacím najdete níže v článku 7 Podmínek.
- Při přebírání zásilky od přepravce raději zkontrolujte, zda není obal poškozen. Nestává se to často, ale jistota je jistota. Jako podnikatel máte povinnost zásilku zkontrolovat do 3 pracovních dnů od jejího doručení a ve stejné době nám musíte i nahlásit případné vady.
- Máte-li jakýkoli dotaz, napište nám e-mail na mivepo@email.cz, nebo zavolejte na + 420 732 720 991. Jsme tu pro vás a rádi vám s čímkoli pomůžeme.

1. Na úvod

1.1. **Podmínky a Smlouva**. Tyto Podmínky se vztahují na Smlouvy uzavřené mezi námi a vámi prostřednictvím E-shopu. Někdy se může stát, že spolu uzavřeme Smlouvu i přes e-mail, po telefonu anebo na prodejně. V takovém případě se tyto Podmínky použijí obdobně i pro tento nákup. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. V případě rozporu mezi Podmínkami a Smlouvou má přednost to, co si dohodneme ve Smlouvě.

1.2. **Jak s námi komunikovat**. Pokud se nedohodneme jinak, můžete pro komunikaci s námi kdykoliv použít tyto údaje:

adresa sídla: Pomezí 461, 569 71, Pomezí
adresa provozovny: Pomezí 249, 569 71 Polička-Pomezí Okres Svitavy
e-mail: mivepo@email.cz
tel.: + 420 732 720 991

2. Zákaznický účet

2.1. **Zákaznický účet**. Budeme rádi, když se rozhodnete si na E-shopu zřídit zákaznický účet („**Zákaznický účet**"). Ten poskytuje různé výhody, jako je přehled objednávek, občasné zákaznické slevy a další. Ze svého Zákaznického účtu můžete objednávat zboží, nakupovat ale můžete i bez něj.

2.2. **Vaše údaje.** Při registraci do Zákaznického účtu a při objednávání zboží musíte uvádět správné a pravdivé údaje. V případě jakékoli jejich změny jste také povinni je v Zákaznickém účtu aktualizovat. Údaje poskytnuté v Zákaznickém účtu a při objednávání zboží považujeme za správné a pravdivé. V případě sdělení neúplných či nepravdivých informací neodpovídáme za tím způsobenou škodu.

2.3. **Zabezpečení.** Váš Zákaznický účet je zabezpečen uživatelským jménem (e-mailovou adresou) a heslem. Ohledně těchto informací potřebných pro přístup do Zákaznického účtu jste povinni zachovávat mlčenlivost a měli byste je chránit proti zneužití. Neneseme odpovědnost za jakékoli zneužití Zákaznického účtu třetími stranami. Zákaznický účet nejste oprávněni poskytnout třetím osobám, je pouze váš.

2.4. **Zneužití údajů**. Pokud zjistíte, že by mohlo dojít k odcizení informací potřebných pro přístup do vašeho Zákaznického účtu nebo k jeho zneužití, bezodkladně nás o tom informujte. My pak po dohodě s vámi můžeme Zákaznický účet zablokovat.

2.5. **Zrušení zákaznického účtu**. Vezměte prosím na vědomí, že váš Zákaznický účet můžeme zrušit, zejména pokud jej delší dobu nepoužíváte (min. 12 měsíců), nebo pokud porušíte své povinnosti ze Smlouvy či Podmínek. Před smazáním Zákaznického účtu vám dáme předem vědět.

2.6. **Dostupnost E-shopu.** Snažíme se, aby se tak nestalo, ale berte prosím na vědomí, že Zákaznický účet ani E-shop nemusí být k dispozici nepřetržitě, zejména s ohledem na nezbytnou údržbu našeho hardwaru a softwaru nebo nezbytnou údržbu takového vybavení třetích stran. Obvykle ale takovou údržbu provádíme mimo obvyklou denní dobu.

3. Objednávka a uzavření Smlouvy

3.1. **Výběr zboží.** Na E-shopu si vyberte, o jaké zboží máte zájem. Pokud jde o naše standardní zboží (např. některé matrace, rošty či standardizovaný nábytek), které nelze nijak upravovat, stačí kliknout na tlačítko přidat do košíku. V případě, že máte zájem o zboží upravené podle vašich požadavků (např. zvolit si materiál či rozměry příslušného kusu nábytku prostřednictvím našeho konfigurátoru), nejprve prosím vyberte možnosti podle vašeho přání, které u daného zboží nabízíme. Jakmile to uděláte, důkladně si prosím zkontrolujte, že jste si nakonfigurovali zboží tak, jak si jej skutečně přejete. Na pozdější požadavky na změny nemusíme brát zřetel.

3.2. **Objednání zboží.** Zboží je možné objednat prostřednictvím formuláře na E-shopu, který se zobrazí po kliknutí na tlačítko „PŘIDAT DO KOŠÍKU" (či po kliknutí na samotný košík) a který obsahuje informace o zboží, Ceně, způsobu úhrady Ceny a dále o požadovaném způsobu dodání zboží a o jiných nákladech s tím spojených („**Objednávka**"). Před odesláním Objednávky můžete libovolně kontrolovat a případně měnit jakékoliv údaje. Objednávku odešlete kliknutím na tlačítko „OBJEDNÁVKA ZAVAZUJÍCÍ K PLATBĚ". Je nezbytné, abyste před odesláním Objednávky vyplnili všechny svoje údaje a potvrdili, že jste se seznámili s těmito Podmínkami souhlasíte s nimi a zavazujete se jimi řídit.

3.3. **Potvrzení Objednávky**. Po obdržení Objednávky vám její přijetí potvrdíme prostřednictvím e-mailu („**Potvrzení**") a spolu s Potvrzením vám zašleme i tyto Podmínky ve formátu pdf. Smlouva je závazně uzavřena okamžikem odeslání Potvrzení o přijetí Objednávky. Pokud Smlouvu uzavíráme pouze prostřednictvím e-mailu, pak je uzavřena okamžikem, kdy si v rámci komunikace potvrdíme objednávku a rovněž tyto Podmínky. Při neobvyklém charakteru Objednávky (např. když si objednáte desítky kusů nábytku) jsme oprávněni vás požádat o dodatečné potvrzení Objednávky, v takovém případě je mezi námi Smlouva uzavřena okamžikem obdržení vašeho potvrzení.

3.4. **Zboží na míru.** Na E-shopu nabízíme také zboží vyrobené zcela na míru. V takovém případě nás prosím kontaktujte prostřednictvím kontaktního formuláře na E-shopu, e-mailem nebo telefonicky. Vaše požadavky s vámi probereme, prostudujeme je a připravíme pro vás nabídku, kterou vám pošleme e-mailem spolu s těmito Podmínkami, abyste se s nimi mohli seznámit. Smlouva je mezi námi v takovém případě uzavřena písemným potvrzením naší nabídky a těchto Podmínek e-mailem.

3.5. **Úplnost informací v Objednávce**. V Objednávce jste povinni uvádět pravdivé a úplné informace; v případě sdělení neúplných nebo nepravdivých informacích neodpovídáme za tím způsobenou škodu. Jste odpovědni za aktualizaci všech svých údajů a v případě jejich změny jste povinni nám takovou změnu oznámit, pokud to ještě může mít na Smlouvu vliv. V případě, že nám změny nenahlásíte, a zboží tak přebere například osoba neoprávněná, nesete veškerá rizika s tím spojená.

3.6. **Náklady na komunikaci na dálku**. Náklady, které vám vzniknou v souvislosti s komunikací na dálku, jako například náklady na internetové připojení, si hradíte sami. Tyto náklady se nijak neliší od základní sazby operátora nebo poskytovatele internetového připojení.

3.7. **Odstoupení od Smlouvy z naší strany**. Od Smlouvy jsme oprávněni odstoupit, a to zejména z důvodu nedostupnosti zboží anebo se změnily jiné podmínky a zboží není technicky možné v dané specifikaci dodat. Neprodleně vás v takovém případě informujeme e-mailem a do 14 dnů vám vrátíme všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které jsme od vás na základě této Smlouvy přijali, a to stejným způsobem, případně způsobem, na kterém se dohodneme.

3.8. **Informativní charakter E-shopu**. Zboží nabízené na E-shopu má především informativní charakter. Nejsme povinni s vámi ohledně tohoto zboží uzavřít Smlouvu.

4. Informace k platbě

4.1. **Cena a DPH**. Na E-shopu (v případě zboží na míru v nabídce) je vždy uvedena cena, kterou jste nám povinni za zboží uhradit („**Cena**“) včetně DPH a veškerých dalších daní a poplatků. Jsme plátci DPH.

4.2. **Platba zboží**. Cenu a případné náklady spojené s dodáním zboží můžete uhradit způsoby uvedenými na E-shopu.

4.3. **Záloha.** V určitých případech (zejména pokud si objednáte zboží na míru) po vás můžeme požadovat nevratnou zálohu na Cenu, která pokrývá zejména nezbytně nutné náklady na přípravu zboží. Pokud tedy zrušíte objednávku zboží až po zaplacení zálohy, nemáte právo na její vrácení. Zálohu účtujeme ve výši minimálně 25 % z celkové ceny zboží a její standardní splatnost (zálohové faktury) je 14 dní. Zboží pro vás v takovém případě začneme vyrábět až po zaplacení zálohy v plné výši, tj. po připsání částky na náš účet nebo po doručení potvrzení o platbě a v návaznosti na to se také posouvá termín dodání. Zálohu i zbývající část Ceny můžete uhradit všemi standardními způsoby platby, které nabízíme. V případě prodlení s úhradou zálohy jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit.

4.4. **Bezhotovostní platba**. V případě, kdy Cenu hradíte bezhotovostně, považuje se Cena za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na náš účet.

4.5. **Fakturace**. Pro každou platbu vám vystavíme daňový doklad (fakturu), která bude vždy splňovat požadavky právních předpisů. Zašleme vám ji e-mailem, který jste uvedli v Objednávce nebo při předání zboží. Standardní splatnost faktury je 14 dní.

4.6. **Prodlení s platbou**. Pokud jste podnikatel, pak máme právo v případě vašeho prodlení s jakoukoliv platbou nebo její částí právo po vás požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,1 % denně z dlužné částky, a to až do dne zaplacení včetně. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů ode dne obdržení výzvy k jejímu zaplacení a nevylučuje nárok na náhradu škody.

4.7. **Chyba v Ceně**. Pokud by došlo ke zjevné chybě v uvedené Ceně (např. zboží, které na E-shopu prodáváme za nepřiměřeně nízkou Cenu), nejsme vám povinni zboží s takto zjevně chybně uvedenou Cenou dodat a v případě, kdy již mezi námi byla uzavřena Smlouva s takto chybnou Cenou, máme právo od Smlouvy odstoupit. Obvykle se to ale nestává a o takové chybě vás bez zbytečného odkladu samozřejmě budeme informovat a zašleme vám na e-mail novou nabídku. Ta se považuje za nový návrh Smlouvy, Smlouva je pak v takovém případě uzavřena až vaším potvrzením, že s novou Cenou souhlasíte.

5. Dodání a převzetí zboží

5.1. **Jak doručujeme.** Způsoby doručení jsou uvedeny na E-shopu, ale můžeme se dohodnout i individuálně a zboží vám tak doručit jinak. Využít můžete mimo jiné i osobní odběr u nás na pobočce v Pomezí. V případě, že si sjednáme způsob dopravy na základě vašeho zvláštního požadavku, nesete riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto vámi vybraným způsobem dopravy vy.

5.2. **Kdy doručujeme.** Pokud jste spotřebitelé a nedohodneme se jinak, doručíme vám zboží do 30 dnů od uzavření Smlouvy, jinak máte právo od Smlouvy odstoupit. Podnikatelům obvykle doručujeme zboží rovněž v této lhůtě. Pokud to ale nestihneme, právo odstoupit od Smlouvy nemají.

5.3. **Kolik bude doručení stát.** Cena za dopravné a balné je uvedena v Objednávce a hradíte ji vy, pokud se nedohodneme jinak nebo pokud pro vás nemáme dopravu zdarma. V případě, že je z důvodů na vaší straně nutné zboží doručovat opakovaně anebo jiným způsobem, než na kterém jsme se dohodli, jste povinni uhradit případné zvýšené náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, respektive náklady spojené s jiným způsobem doručení.

5.4. **Co když bude potřeba dopravce změnit**. V případě vytížení kapacit dopravců, či nevhodného zvolení typu dopravy neodpovídajícímu vlastnostem zásilky jsme oprávněni dle svého nejlepšího uvážení změnit způsob dopravy, popř. využít naši vlastní dopravu. O této změně vás informujeme e-mailem. Případné vícenáklady hradíme v takovém případě my.

5.5. **Převzetí zboží**. Zavazujete se zboží řádně převzít. V případě, kdy zboží nepřevezmete, jsme oprávněni požadovat po vás náhradu vzniklé škody vč. vícenákladů, které nám tím vzniknou. Vezměte prosím na vědomí, že i v momentě, kdy zboží odmítnete převzít, přechází nebezpečí škody na zboží na vás.

5.6. **Kontrola zásilky**. Při převzetí zásilky doporučujeme zkontrolovat její stav. Pokud došlo k poškození zásilky nebo jiné zjevné vadě, můžete zásilku odmítnout převzít, nebo sepsat s přepravcem protokol o doručení zásilky s výhradou. O zjištěném poškození nás prosím informujte a poškození, pokud je to možné, zdokumentujte. Coby podnikatelé máte povinnost zásilku zkontrolovat a případné poškození nahlásit do 3 pracovních dní.

5.7. **Výjimečné prodloužení dodání**. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), jsme oprávněni prodloužit termín dodání zboží o dobu trvání vyšší moci, přičemž vám neodpovídáme za případnou vzniklou škodu z důvodu pozdního dodání zboží. Pokud jste spotřebitelem, od Smlouvy můžete v souladu s odstavcem 5.2. odstoupit.

6. Odstoupení od Smlouvy spotřebitelem

6.1. **Odstoupení od Smlouvy**. Tento článek Podmínek se použije pouze na spotřebitele. Pokud uzavíráte Smlouvu prostřednictvím E-shopu jako spotřebitel (tedy mimo rámec své podnikatelské činnosti), máte standardně právo odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od doručení zboží. Pokud vám zboží pošleme v několika zásilkách, lhůta se počítá až od převzetí poslední zásilky, naopak, pokud vám dodáváme zboží pravidelně, lhůta pro odstoupení od Smlouvy se počítá od doručení první dodávky. Jako podnikatel právo odstoupit od Smlouvy do 14 dnů od doručení zboží nemáte.

6.2. **Výjimky**. Část našeho zboží je ale přímo upravena na míru podle vašeho přání nebo pro vaši osobu (nespadá sem zboží upravené v rámci našeho konfigurátoru). V takovém případě právo od Smlouvy odstoupit nemáte. Je to z toho důvodu, že takové zboží bychom po vašem odstoupení těžko prodávali někomu dalšímu. Jistě totiž chápete, že každý má jiné požadavky i vkus. Pokud by ale se zbožím nebylo cokoliv v pořádku, můžete jej samozřejmě reklamovat.

6.3. **Jak odstoupit.** Pokud chcete a máte právo od Smlouvy odstoupit, můžete využít formulář v příloze těchto Podmínek. Odstoupit od Smlouvy dle tohoto článku Podmínek můžete i jakýmkoliv jednoznačným prohlášením vůči nám.

6.4. **Prohlédnutí zboží**. Zboží si můžete prohlédnout, ale to pouze tak, abyste se seznámili s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností (tedy podobně jako byste ho prohlíželi v obchodě). Pokud zboží budete zkoušet nebo využívat více a nakládáním s ním nějak snížíte jeho hodnotu (třeba na matraci budete zkoušet přespat nebo na stůl vylijete víno), můžeme vám vrátit částku poníženou o to, abychom zboží uvedli do původního stavu tak, abychom ho mohli prodat dalším zákazníkům.

6.5. **Co se bude dít po odstoupení.** V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší. To znamená, že vy nám vrátíte zboží a my vám vrátíme zaplacenou Cenu včetně nejnižšího poštovného, které nabízíme. Platbu ale můžeme pozdržet až do chvíle, než nám dojde vracené zboží zpět anebo do doby, kdy nám alespoň prokážete, že jste zboží odeslali (ideálně potvrzením od dopravce). Zboží nám musíte odeslat do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy. Náklady na jeho zaslání zpět k nám hradíte vy, a to i v případě, kdy zboží nelze vrátit obvyklou poštovní cestou, pokud se nedohodneme jinak. Pokud jde o situaci, kdy zboží nelze vrátit obvyklou poštovní cestou, domluvíme se, zda pro vás bude výhodnější externí dopravce, anebo si zboží na vaše náklady vyzvedneme sami (v tom případě vám budeme účtovat naše standardní dopravné pro doručování zboží). Zboží nám v každém případě neposílejte na dobírku, nemusíme jej totiž převzít.

6.6. **Jak je to s dárky**. Pokud jsme spolu se Zbožím zaslali nějaké další bezplatné plnění – dárek, musíte v případě odstoupení od Smlouvy vrátit i to.

7. Odpovědnost za vady – reklamace

Pravidla reklamací

7.1. **Za co odpovídáme**. Pokud jste spotřebitel, odpovídáme vám za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídáme za to, že zboží:

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakosti, funkčnosti i jiným ujednaným vlastnostem (zjednodušeně řečeno, že dvoulůžková postel bude postelí pro 2 osoby);

b) je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a s nímž jsme souhlasili (zjednodušeně řečeno, že matrace slouží ke spánku);

c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, pokud jsou třeba.

7.2. **Za co ještě odpovídáme**. Pokud jste spotřebitel, odpovídáme vám také za to, že vedle ujednaných vlastností:

a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, technické normy nebo právní předpisy;

b) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti a bezpečnosti odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na prohlášení nebo reklamu naše nebo třetích osob v témže smluvním řetězci;

c) je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži či instalaci a pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;

d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením Smlouvy.

Za poslední uvedené čtyři body neodpovídáme v případě, že jsme vás před uzavřením Smlouvy zvlášť upozornili, že se některá vlastnost zboží liší, a vy jste s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasili.

7.3. **Podnikatelé.** Pokud jste podnikatel, odpovídáme za to, že zboží odevzdáme vám anebo přepravci v ujednaném množství, jakosti a provedení.

7.4. **Charakter zboží.** Zvlášť upozorňujeme, že vyobrazení našeho zboží na E-shopu je z povahy věci pouze ilustrační, a tak se výsledné zboží může mírně vzhledově lišit v závislosti na okolnostech, které nemůžeme ovlivnit (každý kus dřeva je originál a může mít jinou strukturu barvu, sukovitost apod.). I z toho důvodu např. doporučujeme vybavovat celé místnosti naráz, díky čemuž získáte větší jistotu konzistence všech jednotlivých druhů zboží. Při pozdějším doobjednání dřevěného zboží nedokážeme zaručit 100% shodu struktury, barvy a stavby. Stejně tak prosím vezměte na vědomí, že se může výsledná barva zboží mírně lišit kvůli kalibraci vašeho zařízení. Nic z toho není důvodem pro reklamaci zboží.

7.5. **Vadné zboží**. Pokud jste si zakoupili zboží, které bylo vadné a pro svou vadu bylo zlevněno, za tuto vadu, pro kterou bylo zboží levnější, neodpovídáme. Za ostatní vady na takovém zboží ale samozřejmě odpovídáme.

7.6. **Lhůta pro uplatnění reklamace**. Pokud jste spotřebitel, pak můžete reklamaci uplatnit do dvou let od převzetí zboží. Pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou nemůžete věc užívat, v případě, že jste vadu vytkli oprávněně.

7.7. **Kdy právo na reklamaci nemáte**. Zboží reklamovat nemůžete v případě, že jste vadu sami způsobili. Vadou zboží není běžné opotřebení z obvyklého používání anebo pokud je vada způsobená tím, že jste se zbožím nesprávně zacházeli (třeba pokud jste nábytek omývali nevhodnými prostředky, matraci zatížili příliš těžkými předměty anebo pokud jste komodu určenou do obývacího pokoje používali v koupelně). Zvlášť upozorňujeme také na nemožnost reklamace z důvodu mírných vzhledových odchylek zboží od ilustračních fotografií na E-shopu (viz odstavec 7.4.)

Jak reklamovat?

7.8. **Uplatnění reklamace**. Reklamaci můžete uplatnit např. e-mailem nebo dopisem.

7.9. **Co musí reklamace obsahovat**. Formulář nebo průvodní dopis k vámi uplatňované reklamaci musí obsahovat následující náležitosti:

a) vaše kontaktní údaje;

b) popis závady (např. sekající se posuv u zásuvky komody);

c) požadavek na způsob vyřízení reklamace (např. požaduji opravu zásuvky);

d) prokázání nákupu zboží (nejlépe přiložením dokladu o koupi).

7.10. **Odeslání zboží spotřebitelem**. Zboží, které podle vás má vadu, nám spolu s formulářem nebo průvodním dopisem zašlete na výše uvedenou adresu provozovny. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k poškození zboží, musí být čisté a kompletní. V opačném případě nejsme povinni se reklamací zabývat a zboží zašleme zpět na vaše náklady.

7.11. **Podnikatelé a vady**. Pokud jste Smlouvu uzavřeli jako podnikatel, a dodané zboží má vady, jste povinni nám to oznámit do 5 pracovních dnů od jeho převzetí. K takovému oznámení jste povinni připojit také fotografie dokládající příslušné vady. Do dalších 5 pracovních dnů jste nám povinni zaslat zboží zpět (pokud se nedohodneme jinak). V případě, že zboží v této lhůtě nebude vráceno anebo bude vráceno poškozené, nemusíme jej převzít.

7.12. **Co můžete požadovat jako spotřebitel**. Pokud má zboží vadu, můžete požadovat její odstranění. Podle své volby můžete požadovat:

a) dodání nové věci bez vady; nebo

b) opravu věci,

ledaže je pro nás vámi zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. V takovém případě můžeme odmítnout vadu odstranit, a to zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

7.13. **Sleva a odstoupení od Smlouvy pro spotřebitele**. V těchto případech můžete požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy:

a) pokud jsme odmítli vadu odstranit nebo jsme ji neodstranili v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abychom vám tím nezpůsobili značné obtíže;

b) když se vada projeví opakovaně (třikrát a více);

c) pokud je vada podstatným porušením Smlouvy;

d) když je z našeho prohlášení nebo okolností zjevné, že vadu neodstraníme v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro vás.

Odstoupit od Smlouvy ale nemůžete, pokud není vada zboží významná. Významná vada je taková vada, která je opravdu zásadní, a pokud byste o ní věděli předem, Smlouvu byste vůbec neuzavírali.

7.14. **Podnikatelé**. Jako podnikatelé můžete požadovat stejné vyřešení reklamace jako spotřebitelé v odst. 7.12 a 7.13 kromě toho, že nemáte právo odstoupit od Smlouvy.

7.15. **Reklamace a Cena**. Pokud uzavíráte Smlouvu jako spotřebitel, platí, že dokud nesplníme své povinnosti z vadného plnění, nemusíte nám platit dosud neuhrazenou Cenu nebo její část.

Jak vyřídíme reklamaci?

7.16. **Potvrzení o přijetí reklamace**. Při uplatnění reklamace vám vydáme elektronické potvrzení, ve kterém uvedeme datum, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a vaše kontaktní údaje, abychom vám mohli dát vědět o vyřízení reklamace.

7.17. **Lhůta pro vyřízení reklamace**. Pokud jste spotřebitelé, vyřídíme vaši reklamaci do 30 dnů od uplatnění vady (včetně odstranění vady) a informujeme vás o tom. Můžeme se společně dohodnout i na delší lhůtě. Pokud tuto 30denní lhůtu nedodržíme, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. V případě, že jste podnikatelé, vyřídíme vaši reklamaci co nejrychleji, žádnou pevnou lhůtu pro to ale nemáme.

7.18. **Potvrzení o vyřízení reklamace**. Po vyřízení reklamace vám vydáme elektronické potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné potvrzení zamítnutí reklamace.

7.19. **Náklady na reklamaci**. Jako spotřebitelé máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů (tedy těch nejnižších možných) na uplatnění reklamace. O proplacení nákladů musíte požádat nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro vytknutí vady, jinak vám nemusí být přiznány. Jako podnikatelé nárok na žádné náklady spojené s reklamací nemáte.

8. Jaké máme vzájemně další práva a povinnosti?

8.1. **Stížnosti**. Naši zákazníci jsou pro nás moc důležití, a tak se vám vždy snažíme vyjít vstříc. Pokud byste přesto potřebovali, jakékoliv stížnosti vyřizujeme prostřednictvím výše uvedené kontaktní e-mailové adresy, a to bez zbytečného odkladu.

8.2. **ČOI**. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00, Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: www.adr.coi.cz. Řešení se zahájí jen na váš návrh, a to v případě, kdyby se nepodařilo vyřešit spor přímo s námi. Návrh můžete podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás uplatnili své právo poprvé.

8.3. **Evropská platforma pro řešení sporů**. Při řešení sporů ze Smlouvy je možné využít online platformu nacházející se na internetové adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr.

8.4. **Oprávnění a úřady**. K prodeji zboží jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.5. **Komunikujeme e-mailem**. Veškerou písemnou korespondenci si můžeme doručovat e-mailem.

9. Na závěr

9.1. **Jazyk a právo**. Tyto Podmínky jsou v českém jazyce a v českém jazyce spolu uzavíráme i Smlouvu. Smlouva a Podmínky se řídí českým právem. Jedná se zejména o zákon č. 89/2012, Sb., občanský zákoník, ve znění posledních předpisů a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, pokud jste coby kupující spotřebitelem. Pokud vztah založený Smlouvou (včetně Podmínek) obsahuje zahraniční (mezinárodní) prvek, pak si sjednáváme, že vztah se řídí českým právem. To nemá vliv na práva, která máte jako spotřebitel na základě platných právních předpisů.

9.2. **Změna Podmínek**. Tyto Podmínky a jejich znění můžeme měnit a doplňovat, jejich aktuální znění najdete vždy na E-shopu. Změnami ale nejsou dotčeny práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

9.3. **Archivace**. Potvrzení o uzavření Smlouvy vám zašleme e-mailem. Samotnou Smlouvu včetně těchto Podmínek archivujeme v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Pokud ji potřebujete, napište nám a my vám ji rádi zašleme.

9.4. **Práva k E-shopu**. Všechna naše práva k E-shopu, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží nám. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat E-shop nebo jeho část bez našeho souhlasu anebo v rozporu s jejich účelem – tedy za účelem vytvoření si a objednání nábytku nebo jiného zboží. Neneseme žádnou odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do E-shopu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s určením.

9.5. **Kodexy chování**. Nejsme ve vztahu k vám vázáni žádnými kodexy chování.

9.6. **Vyšší moc**. V případě vyšší moci neneseme odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit.

Tyto Podmínky platí od 18.3. 2024.

Předchozí verze Podmínek najdete zde.

<u>Odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů</u>

<u>Zákazník</u>:

Jméno: _

Adresa: _

Telefon: _ E-mail: _

Požadovaný způsob vrácení peněz: _

Případné číslo bankovního účtu / kód banky, na který si přeji vrátit kupní cenu:

_ /_ _ _ _ _ _ _ _ _ _

<u>Číslo faktury:</u> _

<u>Číslo objednávky:</u> _

<u>Vrácené zboží</u> _

_ _

<u>Důvod vrácení:</u>

(pro náš lepší přehled můžete zaškrtnout některou z uvedených možností, nejste ale povinni to udělat)

- ❏ nelíbí se barva
- ❏ nevyhovující rozměr
- ❏ nevyhovující materiál
- ❏ zboží vypadá jinak, než jsem předpokládal
- ❏ pozdní dodání
- ❏ doručeno jiné zboží
- ❏ jiný důvod _

_ _

Datum a podpis zákazníka: