

Obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky platné od 1. 4. 2018

Obchodní podmínky a reklamační řád internetového obchodu

www.dobre-dvere.cz

1. Všeobecná ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky a reklamační řád internetového obchodu www.dobre-dvere.cz (dále jen „obchodní podmínky“) platí pro nákup v internetovém obchodě www.dobre-dvere.cz.

1.2 Tyto obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího (dále jen „kupující“ či „zákazník“)

Údaje prodávajícího jsou následující:

Firma: **Grimax s.r.o.**

Sídlo: Kratochvílova 2659, 413 01 Roudnice nad Labem

IČ: 25038699

DIČ: CZ25038699

C 171258 vedená u Městského soudu v Praze

e-mailová adresa: roudnice@grimax.cz

tel.: +420731653170

1.3 Je-li kupujícím spotřebitel, jak je definováno v bodě 2.2 níže, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObčZ“) a zákonem č. 634/1992Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

1.4 Je-li kupující jiný subjekt než spotřebitel, jak je definován v bodě 2.3 níže, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami ObčZ (příčemž podle § 2158 odst. 1 ObčZ platí, že se ustanovení § 2158 až § 2174 ObčZ nepoužijí).

1.5 Uzavřením kupní smlouvy kupující potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, jejich obsah je mu znám a že s nimi souhlasí, 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. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí

uzavřené kupní smlouvy.

2. Vymezení pojmů a postup uzavření kupní smlouvy

2.1 Prodávající je právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

2.2 Kupující – spotřebitel je každý kupující, nejedná-li se o kupujícího-jiný subjekt, jak je definován v odstavci 2.3 těchto obchodních podmínek.

2.3 Kupující – jiný subjekt je takový kupující, který je podnikatelem a při uzavření smlouvy je z okolností zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti. Podnikatelem je přitom ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

2.4 Předmět koupě – předmětem koupě na základě kupní smlouvy je zboží uvedené v závazném potvrzení objednávky ze strany prodávajícího, kterým se uzavírá kupní smlouva (dále též jen „zboží“). Předmětem smlouvy ani součástí kupní ceny není montáž zboží ani výnos zboží do patra. Informace o zboží dostupné na www.xxx.cz jsou uváděny podle aktuálně dostupných údajů a informací. Rozhodující jsou údaje o zboží včetně kupní ceny v okamžiku, kdy kupující doručí objednávku prodávajícímu.

2.5 Ceny mají charakter cen smluvních a jsou uváděny včetně DPH (prodávající je plátcem DPH). K ceně je připočítáváno dopravné podle pravidel stanovených níže v čl. 5 těchto obchodních podmínek.

2.6 Postup při uzavření kupní smlouvy je následující. Objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena akceptací tohoto návrhu, a to závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího doručeným prostřednictvím e-mailu kupujícímu. Objednávka kupujícího a závazné potvrzení objednávky ze strany prodávajícího se považují za doručené, pokud se s nimi strany, jimž byly určeny, mohou seznámit. Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti vyplývající z uzavřené kupní

smlouvy. V případě, pokud kupující zjistí v závazné akceptaci objednávky chyby anebo jiné nesrovnalosti, informuje o této skutečnosti prodávajícího nejlépe e-mailem nejpozději před oznámením prodávajícího o expedici zakoupeného zboží. Změny a doplňky v již učiněné objednávce, ať k nim má dojít před akceptací objednávky prodávajícím či po této akceptaci, musí být učiněny nejlépe prostřednictvím e-mailu: roudnice@grimax.cz, nebo na tel.č.: +420 731 653 170, takové změny a doplňky jsou však účinné vůči prodávajícímu až po odsouhlasení prodávajícím. Prodávající je oprávněn odmítnout objednávku, když z důvodu vyprodání zásob nebo nedostupnosti zboží (faktická nemožnost plnění) není možné objednané zboží kupujícímu dodat. O zrušení objednávky bude zákazník informován telefonicky anebo formou e-mailu. 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 nevyrábí 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. 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.

3. Práva a povinnosti smluvních stran, výhrada vlastnictví

3.1 Uzavřením kupní smlouvy vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu, tedy kupní cenu zboží a dopravné, příp. též poplatek podle čl. 2.7 těchto obchodních podmínek. Kupní smlouva se uzavírá okamžikem odeslání objednávky.

3.2 Prodávající dodá zboží specifikované v elektronické objednávce kupujícího (objednávce doručené prostřednictvím elektronické pošty) na objednávkovém formuláři, který kupující vyplňuje při objednání zboží, která je potvrzena závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího.

3.3 Prodávající se zavazuje, že kupujícímu dodá bezvadné zboží v souladu s platným právním řádem České republiky, a to na adresu udanou kupujícím, je-li taková adresa na území ČR.

3.4 Kupující je povinen převzít zboží objednané a dodané v souladu s kupní smlouvou a obchodními podmínkami. Kupující je povinen zaplatit prodávajícímu

kupní cenu a dopravné dle těchto obchodních podmínek řádně a včas v souladu s podmínkami dohodnutými v kupní smlouvě a obchodními podmínkami.

3.5 Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího až úplným zaplacením kupní ceny. Nebezpečí nahodilé zkázy a nahodilého zhoršení zboží přechází na kupujícího odevzdáním zboží kupujícímu.

3.6 V souladu s § 1829 odst. 1 ObčZ. má kupující – spotřebitel právo bez udání důvodu odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle předchozí věty běží, jde-li o kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží, smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží. Výše uvedená lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy se považuje za zachovanou, pokud kupující – spotřebitel v jejím průběhu odešle prodávajícímu oznámení, že od smlouvy odstupuje. V takovém případě spotřebitel ponese přímé náklady spojené s navrácením zboží a přímé náklady za vrácené zboží. Náklady spojené s navrácením zboží zahrnují také náklady na vrácení zboží do původního stavu v případě, že zboží bylo poškozeno nebo jeví známky opotřebení, a to tehdy pokud ke snížení hodnoty zboží došlo v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti. V případě, že je vrácené zboží poškozené, nefunkční, nekompletní nebo má známky opotřebení a/nebo používání podle předchozí věty, budou kupujícímu-spotřebiteli vráceny všechny peněžní prostředky, které od něj prodávající obdržel, snížené o náklady vynaložené prodávajícím na uvedení zboží do původního stavu. Tím není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé prodávajícímu.

3.7 V případě, že se kupující – spotřebitel rozhodne odstoupit od kupní smlouvy, doporučuje prodávající následující postup: kupující – kontaktování prodejce nejlépe emailem nebo telefonicky, nebo jakoukoliv jinou formou jednostranného právního jednání např. dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla prodávajícího, nebo e-mailem na adrese roudnice@grimax.cz s tím, že písemně uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz (tj. kupní ceny a nákladů na dodání zboží do místa určeného kupujícím). Prodávající v textové podobě potvrdí kupujícímu-spotřebiteli přijetí právního jednání představujícího odstoupení, a to bez zbytečného odkladu. V případě odstoupení kupujícího – spotřebitele od smlouvy, zašle nebo předá kupující-spotřebitel prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od

odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel; tato lhůta se považuje za zachovanou, pokud v ní kupující-spotřebitel odešle zboží prodávajícímu. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady vrácení zboží nese kupující. Všechny peněžní prostředky, které prodávající od kupujícího-spotřebitele obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku způsobu dodání zvoleného kupujícím-spotřebitelem, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání nabízený prodávajícím), budou vráceny prostřednictvím stejného platebního prostředku, který kupující-spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce (neurčil-li však kupující-spotřebitel výslovně jinak), a to do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, nikoliv však dříve než kupující-spotřebitel zboží prodávajícímu předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal. Poštovné při vrácení produktu hradí kupující.

Peníze je možné vrátit též v hotovosti v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

3.8. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 OZ nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, který byl upraven podle přání zákazníka. Vchodové dveře Doorsy, interiérové dveře Vasco Doors, Porta, Verte, Solodoor, Sepos, Doornite a Vegas a obložkové zárubně Vasco Doors, Porta, Verte, Solodoor, Sepos, Doornite a Vegas jsou vyráběny kupujícím na zakázku. V případě zboží vyrobeného na zakázku, nelze uplatnit právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu. ve smyslu § 1837 písm. d) ObčZ. Je-li společně se zbožím poskytnut zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy zákazníkem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a zákazník je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

4. Platební podmínky

4.1 Zboží bude kupujícímu předáno až po úplném zaplacení kupní ceny a dopravného.

4.2 Kupující může uhradit kupní cenu a dopravné osobně při převzetí zboží od pracovníka přepravní společnosti, je-li zboží zasíláno na dobírku, nebo platební kartou.

4.3. Platbu za dveře a obložky, vchodové dveře a další zboží vyráběné nebo jinak upravené na zakázku nebo dle přání zákazníka lze uskutečnit pouze předem převodem nebo složením hotovosti na prodejně na základě zálohové faktury. Obvykle bývá vystavena zálohová faktura na 100% celkové částky za objednané zboží. Rozhodující pro stanovení dodací lhůty je datum připsání částky na účet provozovatele www.dobre-dvere.cz.

4.4 Platba nebyla provedena - pokud nedojde k zaplacení kupní ceny do 3 dnů po potvrzení objednávky, objednávka se změní na stav „Čeká se na platbu!“. Změnu zasíláme emailem na Váš elektronický účet budete vyzváni k zaplacení a provedení platby. Připsání na účet může trvat 1-2 pracovní dny. Pokud platba nedorazí objednávka se nevyřizuje. Urgenci platby posíláme pokud nedojde k zaplacení na výzvu. Ke zrušení objednávky pro nezaplacení, dojde upozorněním na Váš elektronický účet, po urgenci na platbu ve lhůtě po 5 ti dnech. Objednávka přejde do stavu „Storno objednávky“ Objednané zboží pokud je uvedeno skladem, bude uvolněno z rezervace do dalšího prodeje.

5. Termín dodání a doprava

5.1 Zboží bude zákazníkovi dodáno v pracovní dny pouze v rámci ČR v čase od 8:00–19:00 hod. Zákazník bude kontaktován spedicí a bude mu sdělen čas dodání.

5.2 Zásilky jsou zasílány společnostmi - Toptrans nebo Geis.

Cena za dopravu se odvíjí od celkové váhy zakázky a je stanovena v konfigurátoru při objednávce.

Firma dobré-dveře s.r.o. si vyhrazuje právo změnit přepravce podle charakteru odesílaného zboží.

5.3 Zákazník je povinen při převzetí zásilky provést kontrolu zásilky s cílem zjistit, zda je obal neporušený a zda zásilka nevykazuje zjevné znaky poškození. Tato kontrola se netýká obsahu zásilky. Pokud jsou při převzetí zásilky kupujícím zjištěny zjevné znaky poškození, zákazník není povinen zásilku převzít a sepíše s přepravcem zápis o škodě. Poškození zásilky při přepravě nahlásí kupující prodávajícímu bez zbytečného odkladu. Toto hlášení o poškození prodávajícímu se doporučuje provést písemně prostřednictvím emailu nebo telefonicky. Pokud takto poškozenou zásilku zákazník od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat

v předávacím protokolu přepravce. Zákazník si zároveň překontroluje počet balíků na přepravním listě, který musí být shodný se skutečným počtem doručených balíků. V případě, že se počet balíků na přepravním listě neshoduje s počtem balíků doručovaných, zákazník přebere zásilku s výhradou v přepravním listě a reklamaci nahlásí písemně prostřednictvím emailu nebo telefonicky. Pokud tak neučiní, reklamace na chybějící balík/y nebude uznána.

5.4 Dopravné u zásilek je ve výši viz.ceník odst. 5.2, a při objednávce nad 25.000,– Kč bez DPH, je dopravné zdarma.

5.5. Při objednání 2 a více kusů v jedné objednávce jakéhokoliv zboží se automaticky uplatní sazba dopravného dražšího výrobku.

5.6. Pokud je zásilka doručována přepravcem, je zákazník touto společností předem kontaktován. Pokud zákazník není při doručování zásilky zastižen, je mu v místě doručení zanecháno oznámení, na jehož základě je zákazník povinen společnost přepravy kontaktovat a sjednat s ní čas dodání. Termín dodání zboží je zachován i tehdy, pokud je pokus o doručení zásilky, při němž nebyl zákazník zastižen, učiněn před uplynutím termínu dodání zboží.

5.7. Zákazník je povinen uhradit skutečné náklady dopravy (dopravné) i v případě, že zaslané zboží od přepravce nepřevezme, a to z důvodů na jeho straně. V případě expedice zboží zákazníkovi bude zákazníkovi následně zaslána faktura s výší dopravného. Výše uvedené neplatí, pokud zákazník před oznámením prodávajícího nebo přepravní společnost o expedici zakoupeného zboží písemně nahlásí prodávajícímu odstoupení od kupní smlouvy podle postupu dle článku 3.7 těchto obchodních podmínek.

6. Záruka za jakost při převzetí, práva z vadného plnění a reklamační řád

6.1 Prodávající odpovídá kupujícímu-spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady (záruka za jakost při převzetí dle § 2161 ObčZ). Faktura za zboží slouží současně jako záruční list. Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

6.2 Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161 ObčZ, může kupující-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 kupující 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující-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. Kupující-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 kupujícímu-spotřebiteli působilo značné obtíže.

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

6.4 Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, jde-li o vady zboží, které byly způsobeny dopravou zboží prováděnou kupujícím nebo neodbornou manipulací či montáží prováděnými kupujícím.

6.5 U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

6.6 Proávající si vyhrazuje právo na drobné technické změny prodávaného zboží.

6.7 Právo z vadného plnění se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, nevhodným užíváním nebo ošetřením, vlivem povětrnostních podmínek, neodbornou manipulací, úmyslným poškozením nebo na vady, na které byl zákazník upozorněn písemně v kupní smlouvě.

6.8 Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, kupující-jiný subjekt v době šesti měsíců od převzetí. Pro použité zboží strany sjednávají dobu pro uplatnění práv z vadného plnění v trvání dvanácti měsíců od převzetí.

6.9 Pro kupujícího-jiný subjekt se v případě vadného plnění sjednává odchylně od příslušných ustanovení ObčZ následující:

výskyt opravitelné vady či opravitelných vad se považuje vždy za nepodstatné porušení smlouvy nikoliv za porušení podstatné, při nepodstatném porušení smlouvy má kupující-jiný subjekt právo na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny, a to podle volby prodávajícího, při podstatném porušení smlouvy má kupující-jiný subjekt právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy.

6.10 Pokud zákazník zjistí jiné než zjevné poškození zásilky, které je pravděpodobně způsobeno přepravcem, doporučuje se následující postup. Zákazník informuje přepravní společnost a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla zákazníkovi zásilka doručena, a vyžádá si u přepravní společnosti sepsání zápisu o škodě, převzetí zásilky u zákazníka a její doručení prodávajícímu. Zákazník nesmí se zásilkou nijak manipulovat a musí zajistit uchování obalu, ve kterém mu byla zásilka doručena. Zákazník současně informuje reklamační oddělení internetového obchodu prodávajícího o poškození zásilky a zašle mu fotodokumentaci poškozeného zboží, obalu a etikety.

6.11 Reklamací může kupující uplatnit u prodávajícího prostřednictvím emailu: info@dvere-dvere.cz nebo telefonicky na telefonním čísle uvedené na stránkách obchodu, dále je možnost zaslání dopisem doručeným prodávajícímu. Ve všech případech kupující připojí reklamované zboží.

6.12 Prodávající rozhodne o reklamaci kupujícího – spotřebitele ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží, která je zapotřebí k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím – spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě.

6.13 O výsledku reklamační bude spotřebitel informován jím zvoleným způsobem sms, e-mailem nebo telefonicky. Jestliže si kupující, bez udání důvodu, nepřevzme reklamací od dopravce, prodávající si vyhrazuje právo po 30 dnech, od nepřevzetí účtovat skladné ve výši 200 Kč za každý započatý den. Náklady za dopravu (doručení) nese prodávající.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Veškeré smluvní vztahy se řídí českým právním řádem.

7.2 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění a jsou v příslušném znění rozhodné pro veškeré objednávky učiněné v tento den a později. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu těchto obchodních podmínek. Nové znění obchodních podmínek bude zveřejněno na internetových stránkách prodávajícího www.dobre-dvere.cz. Dnem jejich zveřejnění se ruší platnost předchozích obchodních podmínek, to však nemá vliv na kupní smlouvy uzavřené podle dosavadního znění obchodních podmínek (viz první věta tohoto odstavce).

7.3 Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího postoupit svou pohledávku vůči prodávajícímu vyplývající z kupní smlouvy na třetí osobu.

7.4 Zvláštní ujednání se zákazníkem učiněná v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek, která by s nimi byla v rozporu.

8. Ochrana osobních údajů

8.1 Kupující souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy. Kupující má právo být informován, jaké údaje o něm prodávající eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováváním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů

8.2 Kupující může prodávajícímu sdělit, že chce ukončit zasílání obchodních sdělení, a to na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.

Otvírací doba kanceláře Grimax s.r.o. na adrese: Hornická 2500, 413 01 Roudnice nad Labem

PO 9:30 - 15:00

ÚT 9:30 - 15:00

ST 9:30 - 15:00

ČT 9:30 - 15:00

PÁ 9:30 - 15:00

SO xxx

NE xxx

9. Reklamační řád

Způsob vyřizování reklamací se řídí reklamačním řádem dodavatele.

9.1 Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran při reklamaci zboží, služeb a práce a provádění záručních a pozáručních oprav. Reklamační řád se vztahuje na zboží, výrobky a služby (dále jen produkty) zakoupené v e-shopu grimax.cz a jejichž reklamace je v souladu s tímto reklamačním řádem. Základní podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení dokladu o nabytí produktu, tj. daňového dokladu (faktura, pokladní doklad).

9.2 Nárok na uplatnění záruky

Kupující má právo uplatnit záruku jen na produkty, které vykazují vady, vztahuje se na ně záruka a byly zakoupeny u prodávajícího. Kupující je povinen zajistit kontrolu co nejdříve po jejich převzetí. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nárok z vad zjištěných při této prohlídce pouze tehdy, když prokáže, že tyto produkty měly vady již v době převzetí těchto produktů.

Nárok na uplatnění reklamace zaniká v následujících případech:

- ztrátou dokladu o zakoupení zboží
- vyprší-li u reklamovaného produktu dnem převzetí do opravy záruční lhůta
- mechanickým nebo jiným poškozením produktu při používání za jiných podmínek, než pro které je produkt vyroben
- při nedodržení pokynů uvedených v návodu o použití výrobku nebo nesprávnou manipulací s výrobkem, ale i v důsledku takto vzniklých vad se náhrada škody ani případná reklamace neuznává.

9.3 Délka záruky

Prodávající, ve smyslu platných zákonů, poskytuje na produkty záruku 24 měsíců. Plnění záruční doby začíná dnem vystavení daňového dokladu a prodlužuje se o dobu, po kterou byl produkt v záruční opravě. V případě výměny produktu za nový se případné další reklamace uplatňují na základě původního dokladu o nabytí produktu,

tj. daňového dokladu (faktura, pokladni složenka).

Záruka se nevztahuje na tyto situace:

- U reklamovaného zboží uplynula záruční doba přede dnem uplatnění reklamace – záruka zanikla (běh lhůty a její prodlužování viz níže).
- Vada vznikla nevhodným používáním zboží.
- Vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem.
- Vada vznikla nesprávnou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží, pokud je v rozporu s obecně známými postupy či s návodem.
- Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav.
- Zboží bylo poškozeno živly.

9.4 Ceník oprav

Veškeré právem uplatněné záruční opravy jsou zdarma.

9.5 Způsob vyřízení reklamace

Kupujícímu je doporučeno, aby případnou reklamaci vždy nejprve telefonicky konzultoval s prodávajícím, kdy se dohodnou na jejím nejvhodnějším konkrétním řešení. Lhůta k vyřízení reklamace tak běží od telefonického uplatnění reklamace. Prodávající potvrdí výstupy z telefonického hovoru neprodleně na emailovou adresu kupujícího.

V případě, že je reklamace řešena zasláním zboží prodávajícímu, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu a zasílané reklamované zboží případně pojistí. U některých reklamací stačí zaslat fotografie emailem, aniž byste nám výrobek museli vracet, proto nás vždy nejdříve kontaktujte.

Oprávněná reklamace na vady výrobku se vztahuje pouze k popisu závady uvedené zákazníkem. Tato reklamace bude řešena opravou nebo výměnou do 30 dnů od předání produktu k reklamaci nebo výměnou při nemožnosti opravy produktu.

POKUD VÝROBEK REKLAMUJETE, INFORMUJTE NÁS O ZASLÁNÍ REKLAMACE E-MAILEM NEBO TELEFONICKY, NEŽ JEJ ZAŠLETE NA NAŠI ADRESU!

Reklamované zboží zakoupené u naší společnosti, na něž se vztahuje záruční lhůta,

zašlete na adresu, která Vám bude sdělena po kontaktování naší firmy, zásilku označte slovem REKLAMACE. Výrobek zabalte do původního obalu, přiložte veškerou dokumentaci (fotokopie), která byla s výrobkem dodávána.

Je třeba také přidat dokument, na kterém musí být tyto údaje: Jméno a adresa odběratele, kontakt, označení výrobku, číslo faktury, na které byl výrobek nakoupen a popis závady.

Po přijetí zásilky bude výrobek předán reklamačnímu oddělení k vyřízení reklamace. Reklamované produkty zaslané zákazníkem na náklady prodávajícího (dobírka) nebudou přijaty. V případech v tomto reklamačním řádu neuvedených se bude postupovat podle občanského zákoníku.

9.6 Účinnost

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 4. 2018 a platí do vydání nového.

10. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

10.1 Vážený spotřebiteli, jestli se domníváte, že jsme Vás poškodili, nebo nedostáli svým závazkům, pište na naši emailovou adresu roudnice@grimax.cz

10.2 Jestli se nám nepodaří spor vyřešit přímo, na základě Zákona č. 378/2015, kterým se mění Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, máte také právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

10.3 Subjektem (ADR) mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi obchodníkem a spotřebitelem, je Česká obchodní inspekce, nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, viz <http://www.mpo.cz/dokument169867.html>.

10.4 U České obchodní inspekce, má spotřebitel možnost podat návrh prostřednictvím on-line formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://adr.coi.cz/cs>.

10.5 Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

10.6 Spotřebitel může podat návrh také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů EU, která je dostupná online na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=C>
S. Návrh zde může podat jenom spotřebitel žijící v EU na obchodníka se sídlem v EU.

10.7 Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo na emailovou adresu **Tato e-mailová adresa je chráněna před spamboty. Pro její zobrazení musíte mít povolen Javascript..**">adr@mpo.cz.

10.8 V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

10.9 Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

Ústí nad Labem dne 1.7.2019 Markéta Macková jednatel společnosti Grimax s.r.o