

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Kontaktní údaje

Název: SNABYTEK COMPANY s.r.o.

Sídlo: Ve Statku 1966/2, Hlučín 748 01

Korespondenční adresa: Mírové náměstí 29/25, Hlučín 74801

IČ: 28618203

DIČ: CZ28618203

Zapsáno v obchodním rejstříku krajského soudu v Ostrava oddíl C, vložka 35060,

Telefon: + 420 773 452 282

Email: obchod@snabytek.com eshop@snabytek.com

Adresa provozovny Hlučín: Mírové náměstí 29/25, Hlučín 74801 (možnost osobního odběru zboží)

Adresa provozovny Ostrava: 28. Října 153, Ostrava 70900 (možnost osobního odběru zboží)

Provozní doba: každý pracovní den od 8:30 do 17:30 hodin, so 8:30-12:30

Prodávající se zavazuje na písemnou nebo elektronickou korespondenci ze strany kupujícího reagovat neprodleně, nejpozději ve lhůtě pěti pracovních dnů.

Informace

Informace o zboží a ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků, kromě nákladů na doručení zboží.

Informace o přijímaných způsobech platby jsou uvedeny [zde](#).

Prodávající nepožaduje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby.

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

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 neznamená přijetí nabídky.

Fotografie uvedené na stránkách obchodu odpovídají prodávajícímu zboží. Kupující bere na vědomí, že odstín barevného provedení zboží může lišit v závislosti na nastavení zobrazovacího zařízení (monitor, display mobilního zařízení, projektor apod.).

Doručování zboží

Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní, nejpozději do 5 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.

Cena a způsob doručení - [informace zde](#).

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.

Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

Kupující může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.

Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.

Odstoupení od smlouvy kupující prodávajícímu zašle nebo předá ve 30denní lhůtě. Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstoupí. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu či číslo smlouvy/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal.

Nabízí-li prodejce v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupujícímu nahradit nejlevnější z nich. Nejpozději ve stejné lhůtě je kupující povinen prodávajícímu zaslat nebo předat zakoupené zboží. 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.

Vrací-li kupující zboží osobně v provozovně prodávajícího, vrátí prodávající výše uvedené platby do 7 dnů od odstoupení od smlouvy kupujícímu.

Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.

Kupující však není oprávněn od kupní smlouvy odstoupit, pokud bylo dodaným zbožím popř. jeho nedílnou součástí:

- autorským právem chráněné dílo (včetně děl kartografických)
- bylo-li zboží po jeho dodání kupujícímu opakovaně používáno;
- bylo-li zboží bylo poškozeno při přepravě nebo poškozeno kupujícím;
- jednalo-li se o zboží vyrobené atypem nebo na zakázku výběrem konkrétní barvy nebo rozměru;
- nevrátí-li zboží kompletní (včetně příslušenství, záručního listu, návodu apod.);
- nepřiloží-li ke zboží originální doklad o koupi.

Práva a povinnosti z vadného plnění

1.1.1. Jakost při převzetí

Pokud má převzaté zboží nedostatky (*např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům*), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok **na bezplatné odstranění vady** nebo **na přiměřenou slevu z ceny**; není-li to povaze vady neúměrné (*zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu*), lze uplatnit požadavek **na dodání nové věci bez vad** nebo **nové součásti bez vad**, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U prodávajícího použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí

prodávajících za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

1.1.2. Zákonná práva z vad

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat **u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou)**:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- bezplatné odstranění vady opravou;
- přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (*třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady*) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

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

U vybraného zboží se prodávající zavazuje kupujícímu nabídnout rozšířenou smluvní záruku.

Vyřízení reklamace

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.

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 je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi).

Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží

prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

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.

Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

Ochrana osobních údajů

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 zpracováním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Prodávající se zavazuje osobní údaje kupujícího neposkytnout jiným třetím subjektům než smluvnímu dopravci za účelem dodání zboží.

Prodávající umožní nákup bez registrace, přičemž údaje neregistrovaných kupujících využije výhradně k plnění předmětu smlouvy, nikoliv k marketingovým či obchodním účelům.

Prodávající je oprávněn zaslat kupujícímu vlastní obchodní sdělení, jen pokud si je kupující aktivně vyžádá, a to jen do doby, než kupující prodávajícímu sdělí, že zaslání chce ukončit. Toto sdělení kupující může učinit na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.

Řešení sporů

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy. Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/

Prodávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je kupující neodmítne. Mimosoudní urovnání sporu lze provést také prostřednictvím služby VašeStížnosti.cz na webové stránce www.vasestiznosti.cz.

Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění, ani rozhodčím řízením podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud.

Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.

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

Ostatní

Kupujícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel, jímž je člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Prodávajícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel, který na rozdíl od kupujícího při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

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. Smlouva a otázky související se řídí českým právem.

Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.

Obaly splňují podmínky zákona o obalech 477/2001.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 20. dubna 2017.

5.3. Reklamacie všeobecné podmínky

5.3.1. Místem uplatnění reklamace je autorizované servisní středisko výrobce (zpravidla uvedené v záručním listě), popř. provozovna Provozovatele uvedená v čl. 1.1.1 Obchodních podmínek. Není-li ke zboží vydán samostatný záruční list, je místem uplatnění reklamace vždy provozovna Provozovatele.

5.3.2. Kupující reklamuje (uplatňuje svůj nárok z odpovědnosti za vady) buď osobně předáním zboží v místě uplatnění reklamace (čl.

5.3.1) nebo zasláním zboží do místa plnění spolu s uvedením čísla objednávky, přesným písemným popisem vady a doklady o koupi zboží (faktura), popř. též záručním listem. Nedodá-li kupující kompletní dokumentaci popř. popis vady, nepočíná běh lhůty k odstranění vady.

5.3.3. Kupující - spotřebitel má právo na vyřízení reklamace ve lhůtě dle právních předpisů - nejdéle však 4 týdny od písemného ohlášení.

5.3.4. Autorizovaný servis popř. Provozovatel jsou povinni dodat kupujícímu - spotřebiteli spolu se zbožím potvrzení o tom, kdy a jaké právo bylo v rámci reklamace uplatněno, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání. Kupující je povinen uchovat si potvrzení pro případ případných dalších reklamací.

5.3.5. V případě zjištění neodstranitelné vady bude zboží vyměněno, ledaže by si kupující - spotřebitel při reklamaci vymínil, že chce v takovém případě od kupní smlouvy odstoupit. K tomuto úkonu je třeba vždy písemné doporučení a posouzení autorizovaného servisu.

5.3.6. Kupující - podnikatel má v případě zjištění neodstranitelné vady zboží právo na jeho výměnu.

5.3.7. V případě neoprávněné reklamace (závada vznikla špatným použitím nebo chybnou manipulací apod.), vzniká autorizovanému servisu popř. Provozovateli nárok na náklady vzniklé zejména v souvislosti s lokalizací vady, dohledáním potřebných údajů, testováním a přepravou neoprávněně reklamovaného zboží. Kupující je povinen tyto náklady na výzvu Provozovatele uhradit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení reklamačního řízení. Nebudou-li takto vzniklé náklady uhrazeny, má autorizovaný servis popř. Provozovatel právo na zadržení neoprávněně reklamovaného zboží k zajištění této pohledávky ve smyslu § 175 občanského zákoníku.

5.3.8. Autorizovaný servis popř. Provozovatel po řádném vyřízení reklamace vyzvou kupujícího k převzetí opraveného zboží.

5.3.9. V případě, že u dodaného zboží chybí příslušenství či dokumentace, má kupující nárok na jejich dodatečné zaslání; Provozovatel je povinen dodat chybějící příslušenství či zboží v přiměřené lhůtě (nejpozději do 30 dnů), jinak je kupující oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. Chybějící záruční list však nemusí představovat neúplnou dodávku (viz. čl. 5.1.2.)

V případě reklamace se řiďte následujícími pokyny:

1. Vyplňte formulář výše a odešlete nám jej kompletní k řešení. Aby reklamace mohla být odeslána musíte vyplnit všechny položky formuláře.
2. K tomu potřebujete kupní doklad (jeho číslo) bez něj Vám nebude reklamace vyřízena.
3. Reklamované zboží **řádně vyfoťte**, důležitá je vadná část. Na fotografii musí být patrné poškození (detail) + fotografie celého výrobku s označením poškozené části. K označení stačí poukázat př. pravítkem na vadnou část. V případě, že z fotografie nebude poškození ztelné vaše reklamace může být zamítnuta jako neoprávněná. Proto prosíme o pečlivou dokumentaci.
4. Poškození nebo závadu popište.
5. O stavu vyřízení reklamace budete informováni emailem.

Pokud Vám bude reklamace vyřízena na základě fotografií a popisu, poštou Vám zašleme nový výrobek. Nejprve nám však musíte zaslat reklamované zboží nebo jeho část na adresu naší provozovny: SNABYTEK COMPANYY s.r.o., Mírové náměstí 29, Hlučín

Prosíme o pečlivé zabalením, aby přepravou nedošlo ještě k většímu poškození. Na základě toho dostanete nový výrobek.

Odeslání reklamace™

Pokud budete Vaše zboží zasílat poštou či přepravní společností, musí být na balíku zřetelně vyznačeno číslo reklamace pod kterým je vedeno v našem systému. Pokud v jednom balíku bude více reklamovaného zboží, je nutné přiložit seznam zboží. Pokud nemáte přidělené identifikační číslo reklamace, je nutné přiložit doklad o nákupu zboží a průvodní dopis s přesným popisem vady a platnými kontaktními údaji.

Průběh reklamace

O průběhu celé reklamace budete informováni automatickými maily, které Vás upozorní na to, že Vaše reklamace byla námi přijata do systému, že byla vyřízena, že Vám byla odeslána, či že si ji máte možnost vyzvednout.

Kdykoli si také průběh celého procesu můžete ověřit na našich www stránkách podle přiřazeného čísla, které najdete v předmětu zaslanych emailů.