

# Všeobecné obchodní podmínky společnosti HERZ, s.r.o. pro nákup zboží v e-shopu

Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro nákup zboží v e-shopu (dále jen VOP e-shop) upravují v souladu s právním řádem České republiky a zejména v souladu s ust. z.č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku a z.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele práva a povinnosti prodávajícího a kupujících při prodeji a koupi zboží z tohoto internetového obchodu.

## 1. Základní údaje:

- **Prodávajícím** je společnost HERZ, s.r.o. se sídlem Brno, Vídeňská 264/120b, PSČ 619 00, IČO: 49970224, DIČ: CZ 49970224, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 11981.  
Další údaje o prodávajícím jsou uvedeny v sekci kontakt
- **Kupující – spotřebitel** je fyzická osoba, která při koupi zboží od prodávajícího jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- **Kupující – podnikatel** je fyzická osoba, která při koupi zboží od prodávajícího jedná v rámci své podnikatelské činnosti či výkonu svého povolání a každá právnická osoba. Uvede-li kupující v objednávce své IČO, pak je srozuměn s tím, že pro něj platí práva a povinnosti uvedená v těchto VOP e-shop pro kupujícího – podnikatele.
- **Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku:** Při prodeji a koupi zboží v internetovém obchodě prodávajícího vznikají kupujícímu běžné náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (internetové připojení, telefonní poplatky atd.), tyto nese kupující na základě smluvních vztahů s jejich poskytovateli.
- **Jazyk:** Kupní smlouvu v internetovém obchodě prodávajícího lze uzavřít v jazyce českém.
- **Uložení smlouvy:** Smlouvy uzavřené s jednotlivými kupujícími jsou u prodávajícího uloženy v elektronické podobě a jsou přístupné pouze prodávajícímu.
- **Vzorky zdarma, dárky spojené s koupí zboží:** Uzavření kupní smlouvy a dodání zboží může být spojeno s dodáním vzorku jiného zboží zdarma či s dodáním zboží označeného jako „dárek“ nebo zboží „zdarma“. Takovéto zboží nebo vzorek je předmětem darovací smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím a nevztahují se na něj práva spotřebitele uvedená v těchto VOP e-shop.
- **Práva duševního vlastnictví:** Prodávající na základě souhlasu vlastníků práv k duševnímu vlastnictví při prodeji zboží ve svém internetovém obchodě používá předměty duševního vlastnictví, vztahující se k prodávajícímu zboží, jako jsou ochranné známky, chráněné názvy, obchodní firmy, autorská díla, průmyslové vzory, chráněný design apod. Ne vždy jsou tato práva duševního vlastnictví označena obvyklými symboly vyjadřujícími příslušný druh ochrany. Tato práva třetích osob

stejně jako práva prodávajícího k jeho duševnímu vlastnictví jsou kupující povinni respektovat způsobem stanoveným zákonem.

## 2. Uzavření kupní smlouvy

1. **Nabídkou – návrhem** na uzavření kupní smlouvy je umístění daného druhu zboží na webové stránky internetového obchodu prodávajícího.
2. Internetový obchod prodávajícího obsahuje údaje o jednotlivých položkách zboží, které prodávající nabízí a popis jejich hlavních vlastností. Jestliže si kupující není jist některou informací či vhodností zboží pro určitý konkrétní účel, je kupující povinen kontaktovat prodávajícího a poradit se s ním o vhodnosti zboží či konkrétních vlastnostech.
3. Pokud není uvedeno jinak, je všechno zboží nabízené v e-shopu nové, nepoužité.
4. Při objednávání zboží kupující činí jednotlivé technické kroky:
  - a) výběr zboží,
  - b) vložení zboží do nákupního košíku,
  - c) volba způsobu dopravy a platby,
  - d) uvedení předepsaných identifikačních a dodacích údajů,
  - e) kontrola objednávky (rekapitulace),
  - f) odeslání objednávky.
5. Kupující je povinen zkontrolovat údaje, které do objednávky vložil. Před odesláním objednávky je kupující oprávněn změnit údaje uvedené v objednávce. Smlouva je uzavřena okamžikem doručení objednávky kupujícího prodávajícímu, za případné chyby v přenosu dat nenese prodávající odpovědnost. Uzavřením smlouvy vzniká kupujícímu povinnost zaplatit kupní cenu a související náklady dle jím zvoleného způsobu úhrady kupní ceny a souvisejících nákladů.
6. Prodávající potvrdí objednávku kupujícímu zasláním potvrzení na e-mail kupujícího uvedený v odeslané objednávce, ve kterém je uveden základní obsah uzavřené smlouvy. Spolu s potvrzením objednávky zašle prodávající kupujícímu platné a účinné VOP e-shop.
7. Fakturu/daňový doklad vč. účtenky podle zákona o evidenci tržeb zašle prodávající kupujícímu na jeho e-mailovou adresu před odesláním zboží.

## 3. Doprava a dodání zboží

1. Prodávající odevzdá kupujícímu zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení.
2. Prodávající splní svou povinnost odevzdat zboží kupujícímu, umožní-li mu nakládat s ním v místě plnění a včas mu to oznámí. Má-li prodávající zboží odeslat, odevzdá zboží kupujícímu – podnikateli předáním prvnímu dopravci k přepravě a umožní mu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci nebo okamžikem předání zboží v sídle prodávajícího. V případě kupujícího – spotřebitele prodávající zboží řádně odevzdá, jakmile toto zboží předá spotřebiteli dopravce nebo jakmile je spotřebitel převezme od kupujícího v sídle kupujícího.
3. Místem dodání zboží je adresa na území České republiky uvedená kupujícím v objednávce. Prodávající nedodává zboží mimo území České republiky.

4. Kupující je povinen v objednávce zvolit jeden z prodávajícím nabízených způsobů dodání zboží. Kupující bere na vědomí, že v závislosti na jím vybraném zboží nebo způsobu platby mohou být prodávajícím v průběhu objednávání nabídnuty pouze některé způsoby dodání zboží.
5. Veškeré případné náklady spojené s dodáním zboží kupujícímu jsou uvedeny u způsobu dodání zboží, který kupující v objednávce zvolil.
6. Není-li v popisu zboží uvedeno jinak, bude zboží v návaznosti na kupujícím zvolený způsob dodání a platby připraveno k předání přepravci bez zbytečného odkladu, obvykle do 5 pracovních dnů ode dne potvrzení objednávky.
7. Prodávající si vyhrazuje právo na prodloužení lhůty pro předání zboží přepravci ve výjimečných případech z důvodu mimořádných okolností mimo dosah prodávajícího.
8. Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí prodávající věc podle zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu. Stejným způsobem opatří prodávající věc pro přepravu. Vyžaduje-li to charakter zboží, je návod k použití nebo k montáži nebo technický list zboží umístěn na webových stránkách prodávajícího u daného druhu zboží.
9. Při vyzvednutí objednávky uhrazené předem může dopravce požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může dopravce odmítnout zboží vydat.
10. Zboží zakoupené kupujícím – právnickou osobou bude předáno pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby. Zboží zakoupené kupujícím – osobou samostatně výdělečně činnou bude předáno pouze po předložení platného identifikačního průkazu (OP či cestovní pas).
11. Kupující je povinen bezprostředně při dodání přikontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
12. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu [office@herz.cz](mailto:office@herz.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu.

#### 4. Kupní cena, související náklady, úhrada kupní ceny

1. **Cena** uvedená u jednotlivých položek je cenou konečnou včetně všech daní a poplatků (s výjimkou „souvisejících nákladů“) a je uvedena v korunách českých (Kč), a to bez DPH i včetně DPH. Všechny ceny jsou smluvní.
2. Smlouva je uzavřena s kupní cenou ve výši uvedené v okamžiku odeslání objednávky kupujícím (s výjimkou případů, kdy dojde k uvedení chybné ceny dle odst. 10. tohoto článku).
3. V případě zboží, jehož výrobce není z České republiky a jež nemá prodávající na skladě a/nebo je objednáno dle požadavku kupujícího, může vlivem pohybu na finančních trzích a kurzových změn docházet ke změně kupní ceny. O této skutečnosti bude

prodávající kupující neprodleně informovat. Prodávající má právo odstoupit od kupní smlouvy v případě, že kupující nesouhlasí se změnou kupní ceny.

4. Kupující je povinen v objednávce zvolit jeden z prodávajícím nabízených způsobů úhrady kupní ceny. Kupující bere na vědomí, že v závislosti na jím vybrané druhu zboží nebo způsobu dodání zboží mohou být prodávajícím v průběhu objednávání nabídnuty pouze některé způsoby úhrady kupní ceny. To platí zejména v případě zboží s vyšší kupní cenou nebo velkoobjemového zboží (např. je přepravováno na paletách, zvýšené náklady na balné a přepravné), kdy je možná pouze úhrada kupní ceny před dodáním zboží.
5. Současně s úhradou kupní ceny je kupující povinen uhradit související náklady, zejména náklady na způsob dodání zboží a způsob úhrady kupní ceny (dále jen „**související náklady**“).
6. Nedojde-li k úhradě kupní ceny a souvisejících nákladů v určené lhůtě, prodávající objednávku kupujícího zruší, a to zasláním oznámení o zrušení objednávky na e-mailovou adresu kupujícího.
7. Instalace zboží ani montáž nejsou součástí kupní ceny.
8. **Akční ceny** platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou.
9. **Chybná cena zboží:** V případě, kdy kupující objedná zboží za cenu uvedenou na e-shopu omylem v důsledku chyby elektronického systému prodávajícího a/nebo lidskou chybou, je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit, a to i poté, co kupující obdržel e-mail potvrzující jeho objednávku. Prodávající v takovém případě kupujícího informuje o takové skutečnosti, a to odstoupením od kupní smlouvy, které zašle na e-mail kupujícího.

## 5. Odstoupení od kupní smlouvy

### 5.1. Postup kupujícího – spotřebitele

- a) **Lhůta pro odstoupení:** Spotřebitel je oprávněn od uzavřené kupní smlouvy odstoupit **ve lhůtě 14ti dnů ode dne, kdy převzal zboží**. Odstoupení od smlouvy musí spotřebitel odeslat prodávajícímu nejpozději poslední den lhůty. Spotřebitel může od kupní smlouvy odstoupit písemně zasláním odstoupení na adresu sídla prodávajícího či prostřednictvím **Formuláře pro odstoupení**. Prodávající bez zbytečného odkladu potvrdí spotřebiteli přijetí odstoupení.
- b) **Vrácení zboží:** Spotřebitel je povinen zaslat či osobně předat prodávajícímu zboží, jež bylo předmětem kupní smlouvy, a to do **14 dnů od odstoupení**. Zboží není třeba vracet v původním obalu, prodávající to však doporučuje, neboť tyto obaly jsou konstruovány tak, aby nedošlo k mechanickému poškození zboží při přepravě. Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za poškození zboží, a tím i snížení jeho hodnoty tehdy, jestliže s ním nakládal jinak, než je jeho obvyklé používání s ohledem na povahu a vlastnosti zboží.
- c) **Vrácení kupní ceny:** Prodávající vrátí spotřebiteli kupní cenu včetně nákladů dodání nejpozději do **14 dnů od odstoupení od smlouvy** stejným způsobem, kterým od něj kupní cenu přijal, nedohodly-li se strany jinak. Zaplacená kupní cena a související náklady budou kupujícímu vráceny následujícím způsobem:
  - pokud kupující uhradil kupní cenu a související náklady prostřednictvím internetových platebních nástrojů (platební kartou on-line, rychlým převodem

- nebo bankovním převodem), budou mu kupní cena a související náklady vráceny vždy stejným způsobem, a to na účet, z něž byly uhrazeny,
- pokud kupující uhradil kupní cenu a související náklady na dobírku, budou kupní cena a související náklady vráceny způsobem, který kupující uvedl v odstoupení od smlouvy.
- d) Prodávající není povinen vrátit kupní cenu dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo než spotřebitel prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal. Jestliže spotřebitel zvolil při koupi zboží jiný než nejlevnější způsob dodání, vrátí prodávající spotřebiteli náklady na dodání ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. **Náklady spojené s vrácením zboží nese kupující, a to i v případě, že zboží nemůže být pro svoji povahu vráceno prostřednictvím držitele poštovní licence.**
- e) **Prodávající nepřebírá zásilky zaslané na dobírku a nehradí při převzetí reklamovaného zboží přepravci náklady na přepravu!**
- f) Kupující je povinen vrátit prodávajícímu zboží, pokud možno ve stavu, v jakém jej převzal, úplně a s kompletní dokumentací, čisté a nepoškozené a bez známek opotřebování a pokud možno v originálním obalu. Kupující bere na vědomí, že pokud bude zboží nekompletní anebo bude znečištěno, poškozeno, opotřebováno, částečně spotřebováno nebo jinak znehodnoceno, vzniká kupujícímu odpovědnost za snížení hodnoty vráceného zboží. Prodávající má v tomto případě nárok na započtení snížení hodnoty zboží oproti kupujícím zaplacené kupní ceně, která má být kupujícímu z titulu odstoupení od smlouvy vrácena.
- g) **Spotřebitel není oprávněn od kupní smlouvy odstoupit v případě:**
- že jejím předmětem je dodávka zboží, jehož cena závisí na výchylných finančního trhu a je nezávislá na vůli podnikatele a k níž může dojít během lhůty k odstoupení od smlouvy,
  - dodávky zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
  - dodávky zboží, které podléhá rychlé zkáze nebo které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
  - opravy a údržby provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost,
  - dodávky zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

Odstoupením od kupní smlouvy zaniká i smlouva o spotřebitelském úvěru sjednaná na předmět koupě.

## **5.2. Odstoupení kupujícího – podnikatele**

- a) Práva kupujícího, jež není spotřebitelem, odstoupit od uzavřené smlouvy jsou upravena v ust. § 2106 a § 2110 z.č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku. Kupující může od kupní smlouvy odstoupit v případě, že zboží má vady a tyto vady jsou podstatným porušením smlouvy. Kupující nemůže od kupní smlouvy odstoupit, jestliže věc nemůže vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel (to neplatí pro případy uvedené v ust. §2110 písm. a) – d) občanského zákoníku).
- b) Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí:
- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
  - použil-li kupující věc ještě před objevením vady;
  - nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
  - prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující

prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

- c) Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- d) Odstoupení musí být učiněno písemně. Při splnění zákonných podmínek doručením odstoupení prodávajícímu kupní smlouva zaniká.

### **5.3. Odstoupení prodávajícího**

Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy písemně odstoupit v případě,

- a) kdy vlivem pohybu na finančních trzích a kurzových změn dojde ke změně kupní ceny a kupující nesouhlasí s novou výší kupní ceny,
- b) zboží, které je předmětem kupní smlouvy, se již nevyrábí nebo nedodává do České republiky,
- c) z důvodů chybné ceny zboží,
- d) z dalších důvodů uvedených v Občanském zákoníku.

Doručením písemného odstoupení kupujícímu kupní smlouva zaniká. Kupující má právo na vrácení kupní ceny způsobem uvedeným v bodě 5.1. Vrácení kupní ceny.

## **6. Odpovědnost za vady**

### **6.1. Kupující – spotřebitel**

- a) Prodávající odpovídá spotřebiteli za to, že dodané zboží při převzetí nemá vady.
- b) Zejména odpovídá za to, že v době převzetí
  - má dodané zboží vlastnosti, které si strany ujednaly nebo takové vlastnosti, které prodávající ve své nabídce popsal nebo které spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prováděné prodávajícím či výrobcem,
  - se dodané zboží hodí k účelu, který pro její užití prodávající uvádí nebo ke kterému se toto zboží obvykle používá,
  - dodané zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - je zboží dodané v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
  - dodané zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- c) Práva z vadného plnění je spotřebitel oprávněn uplatnit **ve lhůtě 24 měsíců od převzetí**. Projeví-li se vada v průběhu 6ti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná při převzetí. Jestliže jde o koupi již použitého zboží, platí lhůta 12 měsíců od převzetí zboží.
- d) Práva z vadného plnění spotřebiteli nenáleží
  - jestliže spotřebitel před převzetím věci věděl, že věc má vadu nebo pokud ji sám způsobil;
  - u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
  - na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
  - u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím;
  - vyplývá-li to z povahy věci.
- e) Spotřebitel má práva
  - na výměnu součásti dodaného zboží, pokud se vada týká pouze součásti,

- na odstranění vady, pokud lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu a je-li to úměrné povaze vady,
- právo na dodání nového zboží bez vad, není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené a lze-li vady odstranit výměnou součástí nebo odstraněním vady či v případě opakovaného výskytu vad po opravě nebo pro větší počet oprav,
- právo na odstoupení, pokud nelze provést výměnu součásti dodaného zboží a vada se týká pouze této součásti či v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat v případě opakovaného výskytu vad po opravě nebo pro větší počet oprav,
- právo na přiměřenou slevu, jestliže nevyužije žádnou ze shora uvedených možností.

Má-li věc vadu a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

### **6.2. Kupující – podnikatel**

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že dodané zboží nemá vady. Dodané zboží má vady, jestliže nebylo dodáno ve sjednaném množství, jakosti a provedení. Dále má zboží vady v případě, kdy neodpovídá právním předpisům, které se na něj vztahují (právní vady). Jestliže si kupující objednal zboží na základě vzorku či předlohy, zobrazené u daného zboží v internetovém obchodě, musí dodané zboží odpovídat danému vzorku či předloze.

Kupující je oprávněn uplatnit svá práva z vadného plnění, jestliže jde o vadu, kterou má dodané zboží v okamžiku, kdy prodávající odevzdal zboží kupujícímu dle těchto VOP e-shop i jestliže se projeví později, či jde o později vzniklou vadu, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

Na odpovědnost za vady se použije ustanovení § 2099 - § 2112 Občanského zákoníku.

### **6.3. Prodávající neodpovídá za vady**

- a) jestliže je vada způsobena nedodržením pokynů v návodu k použití, návodu k montáži,
- b) jestliže je vada způsobena úmyslným či nedbalostním jednáním třetí osoby či neodbornou instalací, obsluhou či manipulací nebo nadměrným zatížením,
- c) jestliže je vada způsobena znečištěním zařízení nebo zanedbáním jeho periodické údržby doporučené výrobcem a uvedené v návodu k použití,
- d) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- e) jestliže bylo zboží použito ve spojení s takovým výrobkem, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo instalováno takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce,
- f) mechanickým poškozením zboží,
- g) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- h) poškozením zboží či jeho části počítačovým virem apod.
- i) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- j) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- k) poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- l) použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,

m) použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, pokud takové použití není obvyklé, a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití.

#### **6.4. Záruka za jakost**

- a) Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určenou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- b) Prodávající poskytuje záruku za jakost pouze výslovným prohlášením, které musí být uvedeno v nabídce prodávajícího u daného druhu zboží v jeho internetovém obchodě.

## **7. Reklamac**

1. Kupující uplatňuje nároky z vadného plnění či z poskytnuté záruky u prodávajícího:
  - a) prostřednictvím vyplnění **on-line Reklamačního formuláře přístupného zde**
  - b) **písemně** na adrese sídla prodávajícího.
2. Z důvodů dodržení lhůt pro reklamac a řádné evidence reklamací **prodávající nepřijímá telefonické reklamac**, osoba uplatňující nároky z vad touto cestou bude vyzvána k uplatnění svých nároků shora uvedeným způsobem.
3. Kupující je po uplatnění reklamac povinen na své náklady doručit reklamované zboží do sídla prodávajícího (tyto náklady budou v případě uznání reklamac kupujícímu ze strany prodávajícího uhrazeny). Ke zboží je třeba přiložit kopii dokladu o koupi/ fakturu/doklad o poskytnuté záruce.
4. Upozorňujeme, že zboží je třeba řádně zabalit tak, aby nebylo poškozeno přepravou.
5. **Za škody vzniklé přepravou prodávající neodpovídá!**
6. **Prodávající nepřebírá zásilky zaslané na dobírku a nehradí při převzetí reklamovaného zboží přepravci náklady na přepravu!**
7. **Reklamované zboží je třeba doručit včetně všech součástí! Reklamované zboží je třeba nepoužívat, aby nedošlo ke zhoršení závady!**
8. Je-li kupující – spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamac. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamac prodloužit po domluvě se spotřebitelem.
9. Je-li kupující – podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 60 dnů ode dne uplatnění reklamac.
10. Prodávající zašle kupujícímu doklad o reklamaci na e-mailovou adresu, kde potvrdí datum přijetí reklamac, datum přijetí zboží.
11. Prodávající upozorňuje, že v případě nejasností je reklamované zboží či předmětný díl zasílán k posouzení výrobcí a tato skutečnost bude uvedena do reklamačního protokolu či kupujícímu sdělena. Jestliže je k odstranění vady třeba objednat náhradní díly s delší dodací lhůtou, prodávající o této skutečnosti kupujícího informuje se sdělením termínu, kdy bude vada odstraněna.
12. O vyřízení reklamac vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamac, případně odůvodnění zamítnutí reklamac a toto mu zašle na jeho e-mailovou adresu.
13. Po vyřízení uznané reklamac opravou nebo výměnou se prodlužuje odpovědnost za vady/záruka o dobu trvání reklamac. Doba trvání reklamac se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.



14. Po ukončení reklamačního řízení je zboží odesláno zpět kupujícímu (v případě uznání reklamace na náklady prodávajícího) či si je kupující vyzvedne v sídle prodávajícího, volba je na kupujícím.
15. Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.
16. V případě, že si kupující reklamované zboží nevyzvedne v sídle prodávajícího, ačkoliv k tomu byl vyzván, je prodávající oprávněn účtovat mu náklady spojené s vhodným uložením věci – skladné. Dále je prodávající oprávněn účtovat skladné v případě, kdy si kupující nepřevzal reklamované zboží od přepravce. Skladné je účtováno ve výši 20,- Kč/den, a to ode dne, kdy se kupující ocitne v prodlení.
17. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo toto zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. Výtěžek z prodeje přesahující vzniklé náklady prodávajícího zašle kupujícímu. Jestliže je zboží neprodejně, je prodávající po předchozím e-mailovém upozornění kupujícího a stanovení náhradního doby pro převzetí oprávněn zařízení ekologicky zlikvidovat.

## 8. Další práva spotřebitele

### **8.1. Stížnosti spotřebitele**

V případě jakékoliv stížnosti se kupující může obrátit na prodávajícího prostřednictvím jeho pevné telefonní linky či písemně zasláním listovní zásilky do sídla prodávajícího či prostřednictvím elektronické pošty.

Se stížností je možno se dále obrátit na příslušný živnostenský úřad, dále na Úřad pro ochranu osobních údajů nebo na Českou obchodní inspekci.

### **8.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)**

Spotřebitel je oprávněn v případě, že dojde mezi ním a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu, který nebude mezi stranami vyřešen na základě dohody, podat návrh na mimosoudní řešení svého spotřebitelského sporu.

Subjektem oprávněným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je dle z.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele Česká obchodní inspekce. Bližší informace k mimosoudnímu řešení sporu či podání návrhu lze získat na adrese:

#### ***Česká obchodní inspekce***

*Ústřední inspektorát – oddělení ADR*

*Štěpánská 15*

*120 00 Praha 2*

*e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) (mailto: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz))*

*web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz) (<http://adr.coi.cz/>)*

Dále může spotřebitel pro mimosoudní řešení svého spotřebitelského sporu s prodávajícím využít **Platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line**. Tato Platforma pro řešení spotřebitelských sporů on-line byla zřízena na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line.

**Platforma pro řešení spotřebitelských sporů on-line** byla spuštěna k 15.2.2016 a spotřebitel k ní získá přístup na této adrese:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (*http://ec.europa.eu/consumers/odr/*)

## 9. Závěrečná ustanovení

1. Tyto VPO e-shop se řídí českým právem. V případě sporu mezi prodávajícím a kupujícím jsou věcně a místně příslušné soudy v České republice.
2. Objednávky odeslané přede dnem účinnosti těchto VOP e-shop se řídí předchozími VOP.
3. Zrušují se VOP e-shop účinné přede dnem nabytí účinnosti těchto VOP e-shop.

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky společnosti HERZ, s.r.o. pro nákup zboží v e-shopu jsou platné od října 2020.**