

Všeobecné obchodní podmínky

dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o OS**“)

Obchodní firma: **Prague WATCH Boutique s.r.o.**

IČO: 08236321

Se sídlem Jana Masaryka 252/6, Vinohrady, 120 00 Praha 2

Zapsaná v obchodním rejstříku u Městský soudu v Praze pod sp. zn. C 314827

Email: info@prague-watch-boutique.com

1 Výkladová ustanovení

1.1 Kupující – osoba, která je Spotřebitelem nebo Podnikatelem a uzavírá Kupní smlouvu s Prodávajícím

1.2 Podnikatel – je ten, kdo ve smyslu ust. § 420 odst. 1 Občanského zákoníku samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považována mj. pro účely ochrany spotřebitele 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.

1.3 Spotřebitel – je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím nebo s ní jinak jedná.

1.4 Prodávající – Prodávajícím je společnost Prague WATCH Boutique s.r.o., která je registrovaným podnikatelským subjektem s IČO 08236321 a registrovaným plátcem DPH s DIČ CZ08236321, zabývající se prodejem hodinářského zboží;

1.5 Webový portál – internetový portál Prodávající ve znění: <https://www.prague-watch-boutique.com/>

1.6 Kupní smlouva – kupní smlouva uzavíraná mezi Prodávajícím a Kupujícím na prodejně nebo prostřednictvím Webového portálu.

1.7 Smluvní strany – Prodávající a Kupující jako smluvní strany Kupní smlouvy.

1.8 Zboží – produkty a výrobky, které Prodávající prodává na prodejně nebo prostřednictvím Webového portálu.

1.9 VOP – tyto Všeobecné obchodní podmínky.

1.10 Reklamační řád – reklamační řád, zveřejněný na Webovém portálu, jenž je nedílnou součástí těchto VOP.

2 Základní ustanovení

2.1 Tyto VOP upravují vztahy mezi kupujícím a prodávajícím v oblasti prodeje nových a použitých náramkových hodinek mezi společnostmi mezi Prodávajícím a Kupujícím.

2.2 Prodávajícím je Podnikatelem, který prodává Zboží prostřednictvím kamenné prodejny nebo Webového portálu.

2.3 Tyto VOP upravují vztahy mezi Smluvními stranami a jsou nedílnou součástí Kupní smlouvy. Odchylná ujednání v Kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

2.4 Uvede-li Kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že pro něj platí pravidla uvedená ve VOP pro Podnikatele.

2.5 Kupující učiněním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP a Reklamačním řádem, přičemž s těmito výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

2.6 Kupující bere na vědomí, že Prodávající provozuje zastavárenskou činnost a maloobchod s použitým zbožím, kdy Zboží prodávané na prodejně nebo na Webovém portálu může být použitým zbožím, které Prodávající získal v rámci zastavárenské činnosti jako zástavu a k jehož prodeji je Prodávající oprávněn v souvislosti se zpeněžením zástavy při výkonu zástavního práva zřízeného ve prospěch Prodávající.

2.7 Kupující si je vědom, že mu koupí Zboží, jenž je v obchodní nabídce Prodávající, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log, apod., není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou sjednáno jinak.

3 Jednání před uzavřením smlouvy

3.1 Prodávající uvádí, že

3.1.1 Požaduje úhradu kupní ceny nejpozději při převzetí plnění Kupujícím od Prodávajícího. V případě, že se jedná o Zboží vyšší hodnoty tj. částky nad 50.000,- Kč a je objednáno na zakázku, je Prodávající oprávněn požadovat od Kupujícího složení přiměřené zálohy; o požadavku na složení zálohy bude vždy Kupující požádán ještě před potvrzením objednávky nad 50.000,- Kč.

3.1.2 Prodávající neuzavírá smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění;

3.1.3 Kupní ceny Zboží jsou na Webovém portálu uváděny zpravidla s DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání Zboží se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady, přičemž o výši takovýchto nákladů je vždy Kupující vyrozuměn ještě před potvrzením objednávky;

3.1.4 Na Webovém portálu jsou vždy aktuální a platné ceny pro internetový obchod. Ceníky platné pro Prodejnu jsou k dispozici v Prodejně.

3.1.5 Informace o Zboží nabízeném prostřednictvím Webového portálu Prodávajícího mají pouze ilustrační charakter a v detailech se mohou lišit od dodávaného Zboží.

3.1.6 Nebezpečí škody přechází na Kupujícího převzetím Zboží. Týž následek má, nepřevezme-li Kupující Zboží, ač mu s ním Prodávající umožnil nakládat.

4 Kupní smlouva

4.1 Kupující provádí objednávku Zboží těmito způsoby:

4.1.1 prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li Kupující předchozí registraci na Webovém portálu;

4.1.2 vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.

4.2 Při zadání objednávky si Kupující vybere Zboží, způsob doručení a platby.

4.3 Před odesláním objednávky je Kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Kupující odešle objednávku kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku a zaplatit“. Údaje uvedené v objednávce Kupujícím jsou Prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení Kupujícího o tom, že se seznámil s těmito VOP a Reklamačním řádem.

4.4 Neprodleně po obdržení objednávky zašle Prodávající Kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou Kupující při vyplňování objednávky zadal. Toto potvrzení je automatické a nepovažuje se za uzavření Kupní smlouvy.

4.5 V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně Prodávajícího při uvedení ceny Zboží v internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání, není Prodávající povinen dodat Kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu ani v případě, že Kupujícímu bylo zasláno automatické potvrzení o obdržení objednávky podle těchto VOP. Prodávající informuje Kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle Kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh Kupní smlouvy a Kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí Kupujícím na emailovou adresu Prodávajícího.

4.6 Prodávající si vyhrazuje právo prohlásit Kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití osobních údajů apod., nebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu, o takovémto postupu bude Kupující informován. Kupující bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže Kupní smlouva platně vzniknout.

4.7 Uzavřenou Kupní smlouvu (včetně dohodnuté kupní ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody Smluvních stran nebo na základě zákonných důvodů.

4.8 Uzavřená Kupní smlouva je Prodávajícím archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření Kupní smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.

5 Dodání předmětu koupě

5.1 Kupní smlouvou se Prodávajícím zavazuje, že Kupujícímu odevzdá Zboží, které je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo ke Zboží, a Kupující se zavazuje, že Zboží převezme a zaplatí Prodávající kupní cenu.

5.2 Kupující se stane vlastníkem Zboží teprve úplným zaplacením kupní ceny včetně případných nákladů na dodání, nejdříve však převzetím Zboží.

5.3 Prodávající Kupujícímu odevzdá Zboží, jakož i doklady, které se ke Zboží vztahují, a umožní Kupujícímu nabýt vlastnického práva k věci v souladu s Kupní smlouvou.

5.4 Není-li ujednán v Kupní smlouvě jiný čas plnění, Prodávající odevzdá Zboží Kupujícímu bez zbytečného odkladu po uzavření Kupní smlouvy, nejpozději však do 14 dnů. Nepřevezme-li Kupující Zboží v čase uvedeném v tomto odstavci, náleží Prodávající úplata za uskladnění v obvyklé výši.

5.5 Prodávající odevzdá Kupující Zboží v ujednané jakosti a provedení. Zboží je podrobně popsáno na Webovém portálu, a to včetně ilustračních fotografií.

5.6 Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí Prodávající Zboží dle obchodních zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu. Takto Prodávající Zboží zabalí i pro přepravu.

5.7 Při převzetí Zboží od přepravce je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů Zboží a v případě jakýchkoliv závad tyto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí Kupující zásilku od přepravce převzít.

5.8 Neúplnou nebo poškozenou zásilku je Kupující povinen neprodleně oznámit e-mailem na adresu info@prague-watch-boutique.com, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem na adresu info@prague-watch-boutique.com nebo poštou na adresu odesílatele. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práv z vadného plnění, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s Kupní smlouvou.

6 Zákaznický účet

6.1 Na základě registrace Kupujícího provedené na Webovém portálu může Kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může Kupující provádět objednávky Zboží; Kupující může objednávat Zboží i bez registrace.

6.2 Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání Zboží je Kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v zákaznickém účtu je Kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Kupujícím v zákaznickém účtu a při objednávání Zboží jsou Prodávajícím považovány za správné.

6.3 Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho zákaznického účtu. Prodávající nenese odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.

6.4 Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.

6.5 Prodávající může zrušit zákaznický účet, a to zejména v případě, kdy Kupující svůj uživatelský účet déle nevyužívá, či v případě, kdy Kupující poruší své povinnosti z Kupní smlouvy nebo těchto VOP.

6.6 Kupující bere na vědomí, že zákaznický účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

7 Práva z vadného plnění

7.1 Kupující může vytknout vadu, která se na Zboží projeví v době dvou let od převzetí; u použitého Zboží může Kupující vytknout vadu, která se na Zboží projeví v době jednoho roku od převzetí.

7.2 Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil; vadou není opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

7.3 Má-li Zboží vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového Zboží bez vady nebo opravu Zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný (např. Prodávající nemá k dispozici další kus totožného Zboží a stavu, a tedy nemůže dodat Kupujícímu nové Zboží) nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.

7.4 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Zboží a účel, pro který Kupující Zboží koupil.

7.5 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Kupní smlouvy, v případě že:

7.5.1 Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil;

7.5.2 se vada projeví opakovaně;

7.5.3 je vada podstatným porušením Kupní smlouvy; nebo

7.5.4 je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.

7.6 Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadného Zboží, které Kupující obdržel.

7.7 Odstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy, Prodávající vrátí Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zpět vrácené Zboží.

8 Odstoupení od kupní smlouvy

8.1 V případě, že Kupujícím je Spotřebitel, má Kupující právo od Kupní smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu, a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která počíná běžet ode dne převzetí Zboží Kupujícím nebo Kupujícím určenou třetí osobou (jinou než dopravce). Kupující může odstoupit od Kupní smlouvy jednoznačným prohlášením učiněným vůči, a to dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.

8.2 Kupující nemůže odstoupit od Kupní smlouvy na Zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu.

8.3 Pro dodržení lhůty pro odstoupení od Kupní smlouvy musí Kupující odeslat prohlášení o odstoupení ve lhůtě pro odstoupení od Kupní smlouvy.

8.4 V případě odstoupení od smlouvy ponese Kupující náklady spojené s navrácením Zboží, a to i v tom případě, kdy Zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

8.5 Odstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy, zašle nebo předá Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od Kupní smlouvy, Zboží, které od Prodávajícího obdržel.

8.6 Zboží Kupující vrátí úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, jím nenošené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém Zboží převzal. Nárok na náhradu škody vzniklé na Zboží je Prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupující na vrácení kupní ceny.

8.7 Odstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy, vrátí mu Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od Kupní smlouvy, ne však dříve, než obdrží od Kupujícího vrácené Zboží, všechny peněžní prostředky, které od Kupujícího na základě Kupní smlouvy přijala, stejným způsobem. Prodávající vrátí Kupujícímu peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím Kupující souhlasí a pokud tím nevzniknou Prodávající další náklady.

8.8 Jestliže Kupující zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání Zboží, který Prodávající nabízí, vrátí Prodávající Kupujícímu náklady na dodání Zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží.

9 Platební podmínky

9.1 Prodávající akceptuje následující platební podmínky:

9.1.1 Platba v hotovosti, platba kartou na prodejně Prodávajícího.

9.1.2 Bezhotovostní platby převodem na bankovní účet Prodávajícího

9.1.3 Platba prostřednictvím platební brány zajištěna poskytovatelem:

Comgate, a.s. <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>

- Bližší informace o konkrétních platebních metodách naleznete na odkazech níže.

<https://help.comgate.cz/v1/docs/cs/platby-kartou>

<https://help.comgate.cz/docs/bankovni-prevody>

- kontaktní údaje na společnost Comgate, a.s. pro případné reklamace nebo dotazy k platbám:

Comgate, a.s.

Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové

E-mail: platby-podpora@comgate.cz

Tel: [+420 228 224 267](tel:+420228224267)

10 Dodací podmínky

10.1 Způsoby dodání:

10.1.1 Prodávající zprostředkovává následující způsoby dodání zboží:

- Osobní odběr na prodejně Prodávající
- Zasílání prostřednictvím přepravce UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o. a DHL Express (Czech Republic) s.r.o,

10.1.2 Cena za způsoby dodání je vždy sdělena Kupujícímu před uzavřením kupní smlouvy.

11 Mimosoudní řešení sporu

11.1 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, webové stránky na adrese: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Prodávající a Kupujícím z Kupní smlouvy.

11.2 Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, webové stránky na adrese: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

11.3 Prodávající je oprávněna k prodeji Zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

12 Závěrečná ustanovení

12.1 Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě Kupní smlouvy a nebudou řešeny mimosoudní cestou v souladu s článkem 11 těchto VOP, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

12.2 Tyto VOP jsou platné a účinné ke dni 1.února 2026.

Reklamační řád

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o OS**“)

Obchodní firma: **Prague WATCH Boutique s.r.o.**

IČO: 08236321

Se sídlem Jana Masaryka 252/6, Vinohrady, 120 00 Praha 2

Zapsaná v obchodním rejstříku u Městský soudu v Praze pod sp. zn. C 314827

Email: info@prague-watch-boutique.com

1 Všeobecná ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady Kupujícím vůči Prodávající (dále jen „Reklamace“) vzniklé v souvislosti s Kupní smlouvou na prodej Zboží uzavírané mezi Prodávající a Kupujícím prostřednictvím Webového portálu (dále jen „Kupní smlouva“).

1.2 Reklamační řád je nedílnou součástí Kupní smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího (dále jen „VOP“). Uzavřením Kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

1.3 Termíny uvedené s velkým počátečním písmenem mají význam definovaný v tomto Reklamačním řádu. Pokud nejsou termíny v tomto Reklamačním řádu definovány, mají stejný význam, jaký je uveden v Kupní smlouvě nebo ve VOP.

1.4 Některá práva Kupujícího z vadného plnění a další ustanovení týkající se Reklamace jsou uvedeny ve VOP.

2 Uplatnění reklamace

2.1 Kupující může Reklamaci uplatnit osobně v prodejně Prodávajícího nebo odeslat na adresu Prodávajícího: Prague WATCH Boutique s.r.o., Jana Masaryka 252/6, Vinohrady, 120 00 Praha 2, nebo odeslat elektronicky na email Prodávající: info@prague-watch-boutique.com

2.2 Kupující předá reklamované Zboží osobně Prodávající v prodejně Prodávajícího nebo jej může odeslat na adresu Prodávajícího: Prague WATCH Boutique s.r.o., Jana Masaryka 252/6, Vinohrady, 120 00 Praha 2.

2.3 Prodávající doporučuje Kupujícímu reklamovat Zboží bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující se zavazuje předat Prodávajícímu Zboží do 14 dnů ode dne uplatnění Reklamace, přičemž za okamžik předání Zboží se považuje i okamžik jeho odeslání přepravní službou.

2.4 Při odeslání Zboží přepravní službou by měla zásilka obsahovat reklamované Zboží včetně veškerého příslušenství. Kupující je při uplatnění Reklamace povinen předat Zboží čisté, jím nenošené a v identickém stavu, ve kterém jej převzal, v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. V případě odeslání reklamovaného Zboží přepravní službou Prodávající doporučuje Kupujícímu zabalit Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození Zboží, plné pojištění zboží a v případě odeslání křehkého Zboží označit zásilku příslušnými symboly.

2.5 Prodávající doporučuje přiložit ke Zboží kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závady a kontaktní údaje Kupujícího (adresa, telefon, e-mail), bankovní spojení a požadovaný způsob vyřízení Reklamace. Údaje v tomto odstavci slouží pro identifikaci Zboží, Kupujícího a případné vady Zboží a umožňují Prodávající vyřídit Reklamaci. Pokud nemá Kupující kopii prodejního dokladu, je povinen jiným prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího.

2.6 Prodávající vydá Kupujícímu při uplatnění Reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Kupující Reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamace Kupující požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení Reklamace (dále jen „Potvrzení o přijetí Reklamace“). V případě uplatnění Reklamace osobně na provozovně Prodávající je potvrzení na žádost Kupujícího předáno ihned v papírové podobě, ve všech ostatních případech je Potvrzení o přijetí Reklamace zasláno e-mailem.

3 Výjimky z práv z vadného plnění

3.1 Práva z vadného plnění se nevztahují zejména, nikoliv však výlučně, na případy, kdy závada nebo poškození Zboží vznikla:

3.1.1 mechanickým poškozením Zboží;

3.1.2 prokazatelně nedovolenými zásahy do Zboží, živelnou katastrofou nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno;

3.1.3 prokazatelně nesprávným užíváním Zboží;

3.1.4 užíváním Zboží v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu;

3.1.5 užíváním Zboží v rozporu s obecně známými pravidly užívání;

3.1.6 prokazatelně používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy Zboží.

3.2 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Kupující o tom musí být informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

3.3 Lhůta pro vyřízení Reklamace začíná běžet následující den po uplatnění Reklamace. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamace. V případě, že Kupující neposkytne Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení Reklamace, např. nedodá kompletní Zboží, neposkytne Prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení Reklamace nebo neumožní Prodávajícímu kontrolu Zboží, běh lhůty pro vyřízení Reklamace se přerušuje a počíná opět běžet až po poskytnutí potřebné součinnosti Kupujícím. V případě marného uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamace má Kupující právo odstoupit od Kupní smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny Zboží.

3.4 Prodávající je povinen vydat Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace (dále jen „Potvrzení o vyřízení Reklamace“).

4 Zamítnutí reklamace

4.1 Prodávající je oprávněn zamítnout Reklamaci v případech uvedených v zákoně a ve VOP a dále tehdy, pokud není možné Reklamaci řádně vyřídit a provést kontrolu nebo diagnostiku Zboží z důvodu na straně Kupujícího, zejména, pokud:

4.1.1 je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny součásti a příslušenství Zboží nebo Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami,

4.1.2 je-li přístup ke Zboží nebo jeho součásti či příslušenství chráněn heslem či gestem nebo jiným zabezpečením přístupu nebo zabezpečením proti zcizení Zboží.

4.2 V případě zamítnutí Reklamace dle odstavce výše je Kupující oprávněn Zboží opakovaně reklamovat po odstranění překážek bránících vyřízení Reklamace ze strany Kupujícího, pokud je dodržena lhůta pro uplatnění Reklamace.

5 Vrácení reklamovaného zboží

5.1 Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení Reklamace prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Kupující se zavazuje převzít Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne vyřízení Reklamace. Bylo-li Zboží odesláno Kupujícím přepravní službou, bude Zboží Prodávajícím Kupujícímu odesláno stejným způsobem. V případě osobního vyzvednutí Zboží je Kupující povinen předložit Potvrzení o přijetí Reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

5.2 Při převzetí Zboží se Kupující zavazuje zkontrolovat stav a množství Zboží a soulad Zboží s Potvrzením o vyřízení Reklamace. V případě, že Zboží nebude odpovídat požadavkům Kupujícího nebo Potvrzení o vyřízení Reklamace, zavazuje se Kupující bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího. Pokud Kupující nesplní povinnosti dle tohoto odstavce, nebude Prodávající povinen přihlížet k dalším námitkám Kupujícího.

5.3 Nepřevezme-li Kupující Zboží osobně nebo od přepravní služby ani ve lhůtě 2 měsíců ode dne, co jej Prodávající vyrozuměl o možnosti Zboží převzít, náleží Prodávající úplata za uskladnění ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení. V případě, že Kupující nepřevezme Zboží ani do šesti měsíců poté, kdy byl informován o vyřízení Reklamace, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. V případě, že se Prodávající nepodaří Zboží prodat ani ve lhůtě dvou měsíců ode dne započetí prodeje dle tohoto odstavce nebo bude-li Zboží zjevně neprodejné, vyhrazuje si Prodávající právo Zboží zlikvidovat na náklady Kupujícího.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. února 2026.