

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Pikron s.r.o., Pražská 3347/46a, 400 01 Ústí nad Labem, platné od 25. 5. 2018

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen OP) jsou vydávány v souladu s ustanovením § 1751 občanského zákoníku č.89/2012 sb. a jsou součástí spotřebitelské nebo kupní smlouvy uzavřené v písemné nebo jiné formě mezi PRODÁVAJÍCÍM a KUPUJÍCÍM a platí pro nákup v rámci běžného prodeje nebo prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího provozovaného na internetové adrese <http://www.pikron.cz/e-shop> (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

1.2 OP zohledňují rozdílná práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitel (dále jen „spotřebitel“) dle §419 Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník i kupující podnikatel (dále jen „podnikatel“) dle §420 Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. Tyto OP také obsahují Reklamační řád a Poučení spotřebitele o právu na odstoupení od kupní smlouvy.

Prodávající

Prodávajícím je společnost Pikron s.r.o., IČ:47283777, se sídlem Pražská 3347/46A, zapsaná v OR vedeném okresním soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 2921. Telefon: +420475209587, e-mail: prodej@pikron.cz.

Kupující spotřebitel

Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní Smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Prodávají požaduje po spotřebiteli pouze takové jeho osobní údaje, které jsou nutné pro účely plnění smlouvy a pro bezproblémové vyřízení objednávky.

Kupující podnikatel

- osoba zapsaná v obchodním rejstříku (především obchodní společnosti),
- osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění (živnostník zapsaný v živnostenském rejstříku),
- osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů (sem patří např. svobodná povolání jako advokacie apod.),
- osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu.

1.3 Právní vztahy prodávajícího s kupujícím výslovně neupravené těmito OP se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb., oba v platném znění, jakož i předpisy souvisejícími. Individuální smlouva prodávajícího s kupujícím je nadřazena těmito OP.

1.4 Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti dne 25. 5. 2018 a jsou k dispozici ke stažení taktéž na webových stránkách společnosti. Znění OP může prodávající kdykoliv měnit, např. při změně provozních podmínek nebo při změnách obecně závazných právních předpisů. OP pak pozbývají platnosti a účinnosti dnem nabytí účinnosti OP pozdějších. Pro vztahy prodávajícího a kupujícího je rozhodující znění OP uveřejněných na webovém rozhraní obchodu ke dni uzavření kupní smlouvy.

2. Informační oznámení o ochraně osobních údajů

Zpracování osobních údajů, ke kterému není vyžadován váš souhlas

2.1 Pokud máme uskutečnit objednávku nebo plnit smlouvu, požadujeme od našich zákazníků osobní údaje, které jsou nezbytné pro zpracování těchto dokladů. V tom případě požadujeme osobní údaje od zákazníka na základě oprávněného zájmu dle čl. 6 odst.1 písm b) GDPR a pro zpracování těchto údajů nevyžadujeme souhlas zákazníka.

2.2 Pokud uskutečníme přijetí objednávky nebo plnění smlouvy, jsme vázáni právními normami k dočasnému uchování poskytnutých osobních údajů. V tom případě jsme poskytnuté osobní údaje také zpracovali na základě oprávněného zájmu a opět není třeba od zákazníka vyžadovat souhlas s jejich zpracováním. Jsme vázáni především zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

2.3 Bez udělení souhlasu zákazníka jsme i oprávněni mu zasílat obchodních sdělení ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti týkající se obdobných produktů a služeb v souvislosti s již uskutečněným prodejem a to za předpokladu, že zákazník využití svého elektronického kontaktu již při jeho poskytnutí nebo uzavření smlouvy neodmítl. V každém obchodním sdělení má také náš zákazník možnost, jednoduchým způsobem odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu k těmto účelům.

2.4 Zákazník bere na vědomí, že bez poskytnutí níže uvedených osobních údajů nejsme schopni uskutečnit přijetí objednávky a plnění smlouvy.

- a) jméno a příjmení spotřebitele nebo obchodní jméno a sídlo kupujícího podnikatele,
- b) dodací adresu, případně adresu sídla firmy,
- c) IČO a DIČ, je-li registrován jako plátc DPH,
- d) telefonické a e-mailové spojení,

Zpracování osobních údajů, ke kterému je vyžadován váš souhlas

2.5 Účelem zpracování vašich osobních údajů na základě vašeho souhlasu je zasílání obchodních sdělení. Několikrát do roka těmito sděleními informujeme naše zákazníky o zajímavých produktech, nových produktech, cenových úpravách a jiných důležitých obchodních změnách. Souhlas se zpracováním vašich osobních údajů nám můžete udělit nebo kdykoliv odebrat ve správě vašeho účtu na našich webových stránkách www.pikron.cz. Před tímto souhlasem musíte být také seznámeni s dokumentem „Zásady ochrany osobních údajů“, který je u tohoto zaškrtačacího políčka souhlasu přiložen.

3. Charakteristika nabízeného zboží

3.1 Společnost Pikron s.r.o. nabízí průmyslové zboží. Jedná se především o prvky a příslušenství řemenových a řetězových pohonů, těsnící prvky, hydraulické a průmyslové hadice a různé pryžové výrobky. Například řemeny klínové, ozubené, ploché a žebrové, řemenice a upínací pouzdra, těsnící kroužky, hydraulické manžety, ploché pryže, silentbloky, hydraulické hadice a pod.

4. Objednávka a prodej

4.1 K objednání a následnému prodeji zboží kupujícímu může docházet v rámci běžného prodeje nebo prostřednictvím webového rozhraní obchodu. Zboží je možno objednat následujícími způsoby:

- a) přes webové rozhraní obchodu,
- b) e-mailem,
- c) telefonicky,
- d) osobně.

Běžný prodej

4.2 Běžný prodej probíhá formou předání nebo zaslání objednávky prodávajícímu ze strany kupujícího. Kupní smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy je na elektronickou adresu kupujícího doručeno potvrzení objednávky ze strany prodávajícího. Obdržení objednávky učiněné osobně prodávající kupujícímu potvrdí vystavením písemného potvrzení.

Prodej v rámci webového rozhraní obchodu

4.3 Nákupy v rámci webového rozhraní obchodu lze provádět bez registrace, pouze vyplněním předepsaných nezbytných údajů pro odeslání zboží nebo na základě přihlášení ke svému uživatelskému účtu.

4.4 Při registraci ke svému účtu je kupující povinen uvádět všechny své údaje správně a pravdivě a při jakékoliv změně těchto údajů je povinen je aktualizovat, jinak nese odpovědnost za případné nesprávné dodání, apod. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

4.5 Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně přístupových informací a bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za porušení této povinnosti a za neoprávněné užití přístupových informací k uživatelskému účtu.

4.6 Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího nebo třetích stran.

4.7 Umístění nabízeného zboží prodávajícím na webové rozhraní obchodu se považuje pouze za návrh na uzavření kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena teprve v okamžiku, kdy je na elektronickou adresu kupujícího doručeno potvrzení přijetí objednávky ze strany prodávajícího. Toto potvrzení není doručováno ihned po odeslání objednávky, ale až po kontrole a zpracování objednávky pracovníkem odbytového oddělení prodávajícího.

4.8 Webové rozhraní obchodu obsahuje selektované seznamy zboží nabízeného prodávajícím k prodeji. Pokud je kupující přihlášen ke svému uživatelskému účtu, je cena u jednotlivých položek uvedena včetně případně sjednané slevy. Pokud není kupující přihlášen ke svému účtu, jsou u položek uvedeny ceny základní.

4.9 Ceny uvedené u jednotlivých položek zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

4.10 Po označení alespoň jedné položky zboží k objednání, po kontrole uživatelského účtu nebo údajů o kupujícím, které byly zadány při nákupu bez registrace, po seznámení kupujícího s náklady spojenými s balením a doručením zboží a po svolení povoleného způsobu dodání a způsobu platby, je umožněno kupujícímu odeslat objednávku.

5. Uzavření smlouvy

5.1 Předmětem kupní smlouvy je závazek prodávajícího dodat kupujícímu jím objednané zboží a umožnit kupujícímu nabýt vlastnické právo k nim a předmětem je také závazek kupujícího zaplatit prodávajícímu za zboží sjednanou kupní cenu.

5.2 Smlouva je uzavřena, jakmile si strany ujednaly její obsah. Dle těchto OP je při běžném prodeji zaslána objednávka ze strany kupujícího prodávajícímu. Kupní smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy je na elektronickou adresu kupujícího doručeno potvrzení objednávky včetně změny OP ze strany prodávajícího.

5.3 Při objednávce z webového rozhraní nelze uskutečnit objednávku bez potvrzeného souhlasu s OP. Při jakémkoliv způsobu objednání, tedy i z webového rozhraní, vždy pošle prodávající kupujícímu e-mailem potvrzení přijetí objednávky včetně znění platných OP. Tím je uzavřena kupní smlouva.

5.4 Jako uznání a uzavření kupní smlouvy dle těchto OP platí, pokud při přímém prodeji na prodejně přijme kupující zboží od prodávajícího.

5.5 Dodané zboží zůstává ve vlastnictví prodávajícího a kupující nabývá vlastnictví ke zboží až po zaplacení celé kupní ceny zboží, a to ve smyslu platných ustanovení občanského zákoníku. Kupující také umožní prodávajícímu plnění povinností v souladu s kupní smlouvou, k čemuž vyvine veškerou potřebnou součinnost.

6. Změna, ukončení a odstoupení od smlouvy

Změna a ukončení smlouvy

6.1 V případě změny objednávky je takto změněná objednávka závazná pro obě strany okamžikem potvrzení změny objednávky prodávajícím. Prodávající není povinen akceptovat změnu objednávky v okamžiku, kdy již předal zboží dle původní objednávky přepravci, zboží upravil na přání zákazníka nebo objednal výrobu neskladového zboží.

6.2 V případě úplného zrušení objednávky kupujícím již potvrzené prodávajícím, a to i po výše zmíněné důvodné neakceptaci změny závazné objednávky ze strany prodávajícího, může prodávající po kupujícím požadovat smluvní pokutu (storno poplatek) ve výši 10% z ceny zboží. Úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok prodávajícího na náhradu případně vzniklé škody.

6.3 Prodávající může odstoupit od smlouvy v případě, že objednané plnění se stane nemožným, neboť objednané zboží se již nevyrábí, nebo se nedodává na trh dostupný prodávajícímu, nebo je dlouhodobě nedostupné vinou nikoliv na straně prodávajícího.

6.4 Prodávající může zrušit objednávku a odstoupit od smlouvy, dojde-li k výrazné změně kupní ceny, za kterou prodávající od dodavatelů zboží získává, kdy tato změna nebyla prodávajícímu známa v době potvrzení objednávky. V případě, že dojde k objednání kupujícím za chybně stanovenou cenu (cena neodpovídá ceně obvyklé) je prodávajícím kupujícímu objednávka zrušena a nabídnuta možnost objednat zboží za cenu obvyklou s cenovým zvýhodněním. Prodávající je povinen před odstoupením od smlouvy o změně ceny informovat neprodleně kupujícího, a pokusit se o dohodu, kdy v případě, že s kupujícím nedojde k dohodě o nové ceně, je oprávněn prodávající od smlouvy odstoupit. Uhradil-li zákazník v tomto případě již kupní cenu nebo její část prodávajícímu, vrátí prodávající takto obdrženou částku kupujícímu obratem zpět.

6.5 Prodávající má právo odstoupit od smlouvy v případě, kdy kupující neuhradí plnou výši kupní ceny ve lhůtě 30-ti dnů ode dne splatnosti daňové dokladu za dodané zboží.

6.6 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od kupní smlouvy také v případě, že vůči druhé smluvní straně bylo zahájeno insolvenční řízení nebo ztratí-li druhá smluvní strana oprávnění k podnikatelské činnosti.

Zrušení smlouvy dohodou

6.7 Prodávající je oprávněn, dle svého uvážení, na základě žádosti kupujícího zrušit kupní smlouvu dohodou za podmínek v této dohodě ujednaných. Základní podmínkou pro případnou dohodu o zrušení kupní smlouvy je skutečnost, že kupující vrátí prodávajícímu zboží nepoškozené, neopotřebované a kompletní a jedná se o zboží, které má v okamžiku návrhu na zrušení smlouvy prodávající ještě v sortimentu, nejedná se o zboží upravené dle přání zákazníka, nepodléhá rychlé zkáze, opotřebení či zastarání. Dohoda o zrušení kupní smlouvy musí mít písemnou formu a lze ji uzavřít jedině spolu s předáním zboží. V případě odmítnutí návrhu kupujícího na zrušení kupní smlouvy dohodou prodávajícím, nemá kupující nárok na náhradu nákladů spojených s podáním neakceptovaného návrhu, který byl prodávajícím odmítnut. Tím není dotčeno právo kupujícího spotřebitele odstoupit od smlouvy.

Odstoupení od smlouvy (spotřebitelská smlouva na dálku)

6.8 Odstoupení od smlouvy spotřebitelem řeší §1820 až §1837 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. Níže uvedené se nevztahuje na kupujícího, který je podnikatelem a uzavírá kupní smlouvu v souvislosti se svou podnikatelskou činností a nemá právo od smlouvy odstoupit a nevztahuje se také na kupujícího spotřebitele při prodeji, který nebyl uskutečněn prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

6.9 Pokud je kupující spotřebitelem (ne podnikatelem), má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od kupní smlouvy, a to do 14 dnů od převzetí zboží, pokud zboží objednal prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (webového rozhraní obchodu, e-mailem). Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu prokazatelně doručeno do 14 dnů od převzetí zboží, a to na adresu provozovny prodávajícího nebo na jeho platný e-mail uvedený na webovém rozhraní obchodu s uvedením čísla faktury a čísla účtu, na který žádá odeslat vrácení kupní ceny.

6.10 Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel.

6.11 Dle §1832 vrátí prodávající spotřebiteli nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání a to bezhotovostně na účet určený kupujícím nebo v hotovosti v provozovně prodávajícího (dle volby kupujícího provedené v odstoupení od kupní smlouvy). Prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

6.12 Náklady na vrácení zboží (např. poštovné) nese v plné výši spotřebitel. Stejně tak spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

6.13 Zboží musí být prodávajícímu vráceno kompletní, nepoškozené a neopotřebované a je-li to možné, v původním obalu. Spotřebitel bere na vědomí, že pokud vrácené zboží bude použito, poškozeno, opotřebováno či částečně spotřebováno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody (snížení hodnoty zboží) je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny, s čímž kupující výslovně souhlasí.

6.14 Kupující bere na vědomí, že právo na odstoupení od kupní smlouvy nemá ve smyslu ustanovení §1837 občanského zákoníku v případě dodání zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu nebo bylo pro něj na zakázku vyrobeno.

7. Cena zboží a platební podmínky

Ceny

7.1 Cena zboží je uváděna u každé položky ve webovém rozhraní obchodu (e-shop). Po přihlášení ke svému účtu je kupujícímu také umožněno stáhnout si denně aktualizovaný ceník ve formátu xls. Ceny všech položek zboží jsou průběžně aktualizovány a jsou platné ke dni zobrazení ve webovém rozhraní obchodu a v okamžiku podání závazné objednávky kupujícího.

7.2 Uváděné ceny zboží již zahrnují veškeré poplatky (recyklační, autorské, atd.) a jsou tedy konečné.

7.3 V případě, že není cena zboží známa v době uzavření kupní smlouvy, bude stanovena dohodou stran později, kdy v tomto případě má-li být realizován předmět prodeje, má spotřebitel povinnost do 2 dnů od prokazatelného sdělení kupní ceny prodávajícím sdělit, zda sdělenou kupní cenu akceptuje či nikoliv, čímž není nijak dotčeno právo kupujícího spotřebitele odstoupit od smlouvy.

Cenové skupiny

7.4 Kupujícímu je zboží nabízeno a prodáváno za základní cenu nebo je kupující zařazen do slevové skupiny označené písmenem A až L. Sleva na zboží potom platí při odběru jakéhokoliv množství. Zařazení kupujícího do slevové skupiny je předmětem individuální dohody mezi prodávajícím a kupujícím a nezakládá se na předem stanovených pravidlech nebo právních nárocích.

7.5 Pokud je kupující na webovém rozhraní obchodu přihlášen ke svému uživatelskému účtu, zobrazuje se mu cena základní i jeho případná cena po slevě.

Platební podmínky

7.6 Při osobním odběru zboží je kupujícímu vždy vydán daňový doklad. V případě zaslání zboží přepravní firmou je daňový doklad přiložen k zásilce a v okamžiku expedice ještě odeslán na komunikační e-mail kupujícího. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následovně:

- a) v hotovosti v provozovně prodávajícího na adrese Pražská 3347/46a, 400 01 Ústí nad Labem,
- b) v hotovosti na dobírku, pokud je zboží doručováno přepravní službou,
- c) bezhotovostním převodem na účet prodávajícího, který je uveden na daňovém dokladu,
- d) bezhotovostním převodem zálohově na účet prodávajícího, uskutečněná platba je podmínkou pro vydání zboží,
- e) bezhotovostně platební kartou v provozovně prodávajícího.

7.7 V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 14 dnů od vystavení daňového dokladu kupujícímu, nebylo-li dohodnuto jinak. V případě účtování zboží zálohovou fakturou do 14 dnů od uzavření kupní smlouvy. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

8. Přeprava a dodání zboží

Osobní odběr

8.1 Pokud je zboží k dispozici na skladě provozovny (prodejn) prodávajícího, může si kupující vyzvednout zboží kdykoliv v průběhu provozní doby. Aktuální provozní doba je uvedena na webovém rozhraní společnosti.

8.2 Pokud kupující odebírá větší množství zboží, u kterého příprava a výdej bude trvat delší dobu, musí tuto skutečnost prodávající neprodleně oznámit kupujícímu a dohodnout s ním termín výdeje zboží.

Zaslání zboží

8.3 Pokud není dohodnuto jinak, je zboží expedováno přepravní společností DPD v den objednání, pokud prodávající obdržel objednávku do 12,30 hodin, přičemž zboží musí být na skladě. Při obdržení objednávky po 12,30 hod., je zboží expedováno v dalším pracovním dni. Zboží, které není na skladě, je odesíláno kupujícímu do 24 hodin po naskladnění nebo podle dohody s kupujícím.

8.4 Zboží doručujeme prostřednictvím přepravní společnosti DPD (do váhy 30 kg, výjimečně do 50 kg) nebo TOPTRANS (váha vyšší a paletová přeprava). Dohodnutý způsob doručení je uveden v kupní smlouvě. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy. Odpovědnost za poškození zboží během přepravy zvolené prodávajícím, nese přepravce.

Přepravce DPD, váha zboží do 30 kg (ČR)

8.5 Přepravce garantuje doručení zboží kamkoliv v ČR do druhého dne od odeslání prodávajícím.

8.6 Cena přepravy a ostatních nákladů spojených s přepravou není součástí ceny zboží a není součástí ani kupní smlouvy. Aktuální cenu přepravy účtuje prodávající kupujícímu jako samostatnou položku na společném daňovém dokladu spolu se zbožím. Aktuální cena přepravy je uvedena na webovém rozhraní obchodu v souhrnu objednávky před jejím odesláním a také na webových stránkách pod volbou „Obchodní podpora“.

Přepravce DPD, váha zboží do 30 kg (SR, EU)

8.7 Pro odesílání zásilky platí všechna ustanovení, která platí pro odesílání zásilek do ČR.

8.8 Cena přepravy je vždy aktuálně kalkulována dle váhy a vzdálenosti přepravy. Výsledná cena přepravy je oznámena zákazníkovi před odesláním zboží.

8.9 Prodávající si vyhrazuje právo účtovat zboží zahraničním kupujícím zálohovou fakturou. Odeslání zboží je potom realizováno až po úhradě účtované částky na účet prodávajícího.

Přepravce TOPTRANS, váha zboží nad 50kg a paletová přeprava

8.10 Přepravní firmou TOPTRANS jsou doručovány většinou paletové zásilky s vyšší vahou. Cena přepravy je vždy aktuálně kalkulována dle váhy a vzdálenosti přepravy. Výsledná cena přepravy je oznámena zákazníkovi před odesláním zboží.

Převzetí zboží od přepravce

8.11 Pokud se prodávající s kupujícím podle kupní smlouvy dohodne na přepravě zboží ke kupujícímu, je prodávající povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce. Kupující je v tom případě povinen převztít zboží při dodání. Nepřevezme-li kupující zboží při dodání a zboží je vráceno prodávajícímu, je prodávající oprávněn po kupujícím požadovat náklady spojené s marnou přepravou a dále je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

8.12 Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat stav zásilky a neporušenost obalů. 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 a sepsat s ním škodní protokol. Neúplnou nebo poškozenou zásilku musí kupující neprodleně oznámit prodávajícímu.

8.13 Kupující podnikatel je povinen prohlédnout zboží podle možnosti co nejdříve po převzetí zboží, nejdéle však do 24 hodin od převzetí a zkontrolovat shodu množství a typů podle přiloženého daňového dokladu. Spotřebiteli je tento postup doporučen s ohledem na předcházení případným problémům spojených s pozdější reklamací stavu dodávky.

8.14 Prodávající je odpovědný kupujícímu podnikateli i spotřebiteli za to, že zboží je v okamžiku převzetí ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Při rozporu dodaného zboží s kupní smlouvou má kupující nároky vůči prodávajícímu ve smyslu § 2161 Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (viz reklamační řád).

9. Závěrečná ustanovení

9.1 V případě, že z kupní smlouvy vyplývá povinnost jedné smluvní strany oznámit nebo sdělit určitou skutečnost druhé smluvní straně, pak je toto oznámení či sdělení možné provést telefonicky, faxem nebo elektronickou datovou zprávou, která nemusí být podepsána elektronickým podpisem. Takové oznámení nebo sdělení se považuje za doručené v okamžiku, kdy dojde do sféry adresáta a adresát má objektivně možnost se s oznámením nebo sdělením seznámit. Za doručené se považuje i oznámení, jehož převzetí bylo adresátem odmítnuto, které nebylo vyzvednuto v úložní době, nebo které se vrátilo jako nedoručitelné.

9.2 Prodávající zajišťuje archivaci znění kupní smlouvy včetně OP, a to v elektronické podobě po dobu 5 let ode dne uzavření kupní smlouvy. Na základě písemné žádosti kupujícího poskytne prodávající kupujícímu v rámci uvedené lhůty znění kupní smlouvy včetně OP.

9.3 Kupující se zavazuje uhradit veškeré náklady vzniklé prodávajícímu rozesláním upomínek a náklady spojené s vymáháním případných pohledávek. Strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze smlouvy.

9.4 Kupující bere na vědomí, že prodávající je oprávněn postoupit svou pohledávku vyplývající z kupní smlouvy na třetí osobu.

9.5 Kupující bude neprodleně informovat prodávajícího o změně svých identifikačních údajů, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.

9.6 Odkáží-li strany v nabídce i v přijetí nabídky na obchodní podmínky, které si odporují (podnikatelé), je smlouva přesto uzavřena s obsahem určeným v tom rozsahu, v jakém obchodní podmínky nejsou v rozporu; to platí i v případě, že to obchodní podmínky vylučují.

9.7 Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

9.8 Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.

Reklamační řád

Pikron s.r.o., Pražská 3347/46a, 400 01 Ústí nad Labem, platné od 25. 5. 2018

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na zboží, u kterého je v záruční době uplatňováno právo na reklamaci a upřesňuje postup smluvních stran v případě, že přes veškeré úsilí společnosti Pikron s.r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží, vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího zboží (dále jen reklamacie).

1.2 Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady (dále jen záruka), včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

1.3 Reklamační řád je nedílnou součástí OP a uzavřením kupní smlouvy vyjadřuje kupující souhlas s OP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

1.4 Tento reklamační řád je platný od 25. 5. 2018 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

2. Prevence

2.1 Při výběru zboží je nutné, aby zvolený typ a rozměr výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží.

2.2 Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku.

2.3 Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.

3. Odpovědnost prodávajícího (práva z vad, rozsah záruky)

3.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že:

- a) věc má ujednané vlastnosti, hodí se k požadovanému účelu a odpovídá jakostí. Chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží,

- b) je dodána v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- c) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva z vad - kupující podnikatel

3.2 Mezi podnikateli nelze uplatňovat ochranu spotřebitele při prodeji zboží a neplatí zde 24 měsíční záruka. Prodávající odpovídá pouze za vady, které má věc v okamžiku převzetí, i když se tyto projeví až po převzetí. Neodpovídá tedy za vady, které vznikly později.

3.3 Společnost Pikron s.r.o. se dobrovolně zavazuje poskytnout kupujícímu podnikateli záruku 12 měsíců za jakost zboží. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude mít v záruční době obvyklé vlastnosti nebo že bude způsobilá k použití pro obvyklý účel. Záruku shodnou s datem záruky poskytne společnost Pikron s.r.o. kupujícímu podnikateli také na zboží, na němž je záruční doba vyznačena nebo vyplývá ze záručního listu.

3.4 Pokud reklamaci uplatňuje kupující podnikatel, je lhůta pro vyřízení reklamace smluvně dohodnuta na dobu 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V tomto případě musí prodejce vyřídit reklamaci alespoň ve lhůtě přiměřené.

Práva z vad - kupující spotřebitel

3.5 Právo z vad může kupující spotřebitel uplatnit, jestliže se na zboží vyskytnou vady do 24 měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

3.6 Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

3.7 Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím spotřebitelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

4. Odpovědnost kupujícího (práva plynoucí z odpovědnosti za vady)

4.1 Právo na reklamaci zboží se nevztahuje zejména na případy, kdy závada nebo poškození vzniklo z těchto příčin:

- a) mechanickým poškozením, poškozením elektrickým přepětím nebo živelnou pohromou,
- b) prokazatelně nesprávným užíváním a užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- c) prokazatelně nedovoleným zásahem do zboží (mechanické úpravy, lepení, poškození plomb, apod.),
- d) prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
- e) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání, např. v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je určeno výrobcem nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci.

4.2 Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u zboží prodávajícího za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí kupujícího.

4.3 Právo z vadného plnění (na reklamaci) kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, pokud kupující vadu sám způsobil nebo pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu.

4.4 Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

4.5 Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu musí informovat prodávajícího.

4.6 Kupující podnikatel je povinen si zboží bez odkladu překontrolovat a případné zjištěné závady (které lze kontrolou zjistit) bez zbytečného odkladu vytknout prodávajícímu.

4.7 V případě zaslání zboží prodejci je nutné zboží zabalit pro přepravu takovým způsobem, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy.

4.8 Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží na reklamaci, pokud je zboží nebo jeho součásti znečištěny a nebo pokud zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a zásadami.

5. Vyřízení reklamace (způsob podání, uplatnění a vyřízení)

Základní podmínky pro uznání reklamace

5.1 Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, která je v rozporu s právy z odpovědnosti za vady (Odpovědnost prodávajícího), má zákazník právo tuto vadu reklamovat.

5.2 Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu.

5.3 Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.

5.4 Kupující je povinen při uplatnění reklamace předat zboží čisté, suché a hygienicky nezávadné. Pokud bude k reklamaci předloženo zboží v hygienicky nepřijatelném stavu (špinavé, mokré, plesnivé atd.) nebo nekompletní, bude reklamace vyřešena ihned zamítnutím.

Podání, předání a lhůty k vyřízení

5.5 Reklamaci uplatňuje kupující u prodávajícího tam, kde zboží zakoupil, tzn. na adrese provozovny Pražská 46A, 400 01 Ústí nad Labem nebo může reklamované zboží na tuto adresu zaslat přepravní firmou. Skutečný nákup reklamovaného zboží musí kupující prokázat kupním dokladem nebo jiným věrohodným způsobem.

5.6 Pověřený pracovník je povinen vydat zákazníkovi reklamační protokol, ve kterém je uvedeno, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace a jaký způsob řešení reklamace zákazník požaduje. Pokud kupující zboží do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.

5.7 Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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.

5.8 Pokud reklamaci uplatňuje kupující spotřebitel, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena nejpozději 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne jinak. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy, to znamená, že kupující spotřebitel může od smlouvy ihned odstoupit.

5.9 Pokud reklamaci uplatňuje kupující podnikatel, je lhůta pro vyřízení reklamace smluvně dohodnuta na dobu 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V případě prodloužení doby z důvodů uvedených výše, musí prodejce vyřídít reklamaci alespoň ve lhůtě přiměřené.

5.10 Lhůta pro vyřízení reklamace je pozastavena v případě, že prodávající neobdržel od kupujícího veškeré podklady potřebné pro řádné vyřízení reklamace nebo zboží nedodá kompletní. Lhůta začne opět běžet až po dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

5.11 Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku).

5.12 Kupující spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Kupující spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z reklamace.

Řešení reklamace při nepodstatném porušení smlouvy

5.13 Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

Pokud dojde k nepodstatnému porušení smlouvy, má kupující na výběr právo:

- a) na odstranění vady,
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Řešení reklamace při podstatném porušení smlouvy

5.14 Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost prodávajícího, může kupující spotřebitel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující spotřebitel požadovat jen výměnu této 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. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována.

Pokud dojde k podstatnému porušení smlouvy, má kupující na výběr právo:

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Odstoupení od smlouvy v rámci reklamace

5.15 Kupující spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v rámci reklamace v případech uvedených v občanském zákoníku a nebo v případech uvedených v čl. 8.5.14 a 8.5.15 tohoto reklamačního řádu. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení kupujícího spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. občanského zákoníku. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.

5.16 V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.

Doručení zboží kupujícímu po vyřízení reklamace

5.17 Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu kupujícího.

5.18 Prodávající vydá, případně zašle, kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

5.19 Při osobním výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Poučení spotřebitele o právu na odstoupení od kupní smlouvy - zákonná informační povinnost prodávajícího

Právo odstoupit od smlouvy

Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, máte jako kupující spotřebitel (nikoliv jako kupující podnikatel) právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží. Od smlouvy nemůžete mimo jiné odstoupit, pokud jejím předmětem byla dodávka zboží upraveného nebo vyrobeného dle vašeho přání.

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat společnost Pikron s.r.o. se sídlem Pražská 46A, 400 01 Ústí nad Labem, IČ:47283777, e-mail: prodej@pikron.cz, tel: 475209587 formou jednostranného právního jednání (dopis, e-mail). Formulář Odstoupení od smlouvy je k dispozici na našich webových stránkách. Jako vzor pro vytvoření odstoupení od smlouvy můžete použít například tento text:

Vážený, dne ... jsem prostřednictvím vašeho e-shopu www.pikron.cz s vámi uzavřel kupní smlouvu, jejímž předmětem bylo toto zboží Toto zboží jsem převzal dne Vzhledem k tomu, že smlouva byla uzavřena pomocí internetu (telefonu), tj. typického prostředku komunikace na dálku, rozhodl jsem se využít svého práva podle ustanovení § 1829 odst. 1 ve spojení s § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a tímto oznamuji, že od výše uvedené kupní smlouvy odstupuji.

Výše uvedené zboží vám zasílám zpět v samostatné zásilce, zároveň vás žádám o poukázání kupní ceny ve výši Kč ve prospěch mého bankovního účtu č., nejpozději do 14 kalendářních dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.

Důsledky odstoupení od smlouvy

Pokud odstoupíte od kupní smlouvy, vrátíme vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady. Platbu vrátíme až po obdržení vráceného zboží nebo prokážete-li, že jste zboží odeslal(a) zpět, podle toho, co nastane dříve.

Převzetí zboží

Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, zašlete zpět nebo je předejte na adrese provozovny uvedené výše.

Náklady spojené s vrácením zboží

Ponesete přímé náklady spojené s vrácením zboží a odpovědnost za snížení hodnoty vráceného zboží. Odpovídáte za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

Toto poučení spotřebitele je nedílnou součástí OP společnosti Pikron s.r.o. Kupující byl s těmito OP seznámen před nebo při uzavření kupní smlouvy. Tímto tedy spotřebitel prohlašuje, že byl seznámen se svým právem na odstoupení od kupní smlouvy, byla-li sjednána pomocí prostředků na dálku.