

Obchodní podmínky a reklamační řád

Obchodní podmínky společnosti ČISTĚ CZ s.r.o.

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetových obchodech provozovaných společností ČISTĚ CZ s.r.o. od 1.1. 201. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost ČISTĚ CZ s.r.o, se sídlem Tuřanka 351/41a, 627 00 Brno, IČ: 262 48 018, zapsané v obchodním rejstříku v oddíle C., vložka 39500 u Krajského soudu v Brně a kupujícího (zákazník, spotřebitel). Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.).

Vymezení pojmů

Prodávající je obchodní společnost ČISTĚ CZ s.r.o, se sídlem Tuřanka 351/41a, 627 00 Brno, IČ: 262 48 018, zapsané v obchodním rejstříku v oddíle C., vložka 39500 u Krajského soudu v Brně. ČISTĚ CZ s.r.o. je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby. Zákazníkem našeho internetového obchodu je kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není. Kupující spotřebitel nebo jen spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Kupní smlouva

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží dodavatelem na stránky, kupní smlouva vzniká odesláním

objednávky kupujícím–spotřebitelem a přijetím objednávky dodavatelem. Toto přijetí dodavatel neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Objednat zboží“.

Není-li kupující spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupující a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně reklamačního řádu, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícímu.

Prodávající si mimo jiné vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, na základě dohody s kupujícímu, v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že Kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu a k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele.

Práva z vadného plnění

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění 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).

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má 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 spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců

od převzetí. Projevili-li se vady v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží (v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží). Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.

V případě, že si spotřebitel přeje dle předchozího odstavce odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy ideálně s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Pozn.: Peníze je možné vrátit též v hotovosti v provozovně společnosti. Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel zasílat na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího provoz@ciste.cz. V případě, že kupující dle přechodných odstavců odstoupí od smlouvy, vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího (kromě částky představující dodatečné náklady na dodání zboží vzniklé v důsledku kupující zvoleného způsobu dodání zboží, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání zboží nabízený prodávajícím) do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal, pokud kupující neurčí jinak. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Ustanovení zákona o odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží, pokud to povaha zboží dovoluje. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), musí spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může

prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu.

Prodávající je v takovém případě povinen vzniklou škodu prokázat. Prodávající spotřebiteli v takovém případě vrací jen takto sníženou kupní cenu.

Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku nemá zejména, v případě smluv:

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
- o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo

- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

Další informace k odstoupení spotřebitele ve 14 denní lhůtě jsou k dispozici na internetových stránkách prodávajícího <http://www.ciste.cz/>. Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení objednávky u zboží, které není možné dodat ani nahradit jiným modelem nebo pokud se jeho cena výrazně změnila a zákazník toto před samotným vznikem kupní smlouvy neakceptuje. Prodávající zákazníka o této situaci informuje. Byla-li část nebo celá objednávka uhrazena, budou zákazníkovi peníze vráceny na účet.

Ochrana osobních údajů

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Kupující uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků dodavatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží. Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření provozovatelem archivovány, a to ve formě elektronické a jsou přístupné pouze provozovateli obchodu.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

Závěrečná ustanovení

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy provoz@ciste.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, v den uzavření kupní smlouvy. Objednávka spotřebitele je po svém potvrzení jako uzavřená smlouva mezi kupujícím a prodávajícím archivována za účelem jejího splnění a další evidence a její stav je přístupný kupujícímu. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, případně i v jiných jazycích, pokud to nebude důvodem nemožnosti jejího uzavření. Nákupem zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení.

Tyto obchodní podmínky spotřebiteli umožňují jejich archivaci a reprodukci. Momentem uzavření kupní smlouvy kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky včetně ceny objednaného zboží uvedenou v potvrzené objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. ledna 2015

Reklamační řád

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Prodávající je obchodní společnost ČISTĚ CZ s.r.o., se sídlem Brno, Tuřanka 351/41a, PSČ 627 00; IČ: 262 48 018, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajského soudu v Brno, oddíl C., vložka 39500. ČISTĚ CZ s.r.o. je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem našeho internetového obchodu je buď Kupující spotřebitel anebo Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Vady zboží

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva z vady zboží

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má 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 spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Lhůty

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Zákazníkem. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců, avšak pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.

Ostatní

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout spotřebiteli písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrátí Kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Vyřízení reklamace

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. ledna 2015. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.