

Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) společnosti **TOTAL SERVICE s. r. o.**

I. Základní ustanovení

Tyto VOP podmínky společnosti **TOTAL SERVICE s.r.o.**, IČ 25618067, DIČ CZ25618067, se sídlem U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7, zapsán v obchodním rejstříku vedeného u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 55236 upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen občanský zákoník) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen kupní smlouva) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen kupující), a to včetně internetového obchodu prodávajícího.

Internetový obchod je prodávajícím provozován na webových stránkách **shop.totalservice.cz**

Kupujícím je 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.

Objednání zboží/služby spotřebitelem pro nepodnikatelské účely - adresa fakturační bez udání názvu firmy, v případě dodání zboží na jinou adresu (firma, zaměstnavatel, ...) je nutné zadat tento údaj jako adresu dodací

Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří reklamační řád a dokument způsobu dopravy, podmínkami objednávané služby a/nebo poskytovaného licenčního oprávnění a že s nimi souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

Kupujícím je podnikatel

Osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění nebo podle zvláštních předpisů.

Objednání zboží/služby podnikatelem - adresa fakturační + uvedení IČ.

Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří reklamační řád a dokument způsobu dopravy, podmínkami objednávané služby a/nebo poskytovaného licenčního oprávnění a že s nimi souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

Kupující si je vědom, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce prodávajícího, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log či patentů prodávajícího nebo dalších firem, není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou sjednáno jinak.

II. Kupní smlouva

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy je umístění nabízeného zboží prodávajícím na stránky, kupní smlouva vzniká přijetím objednávky prodávajícím. Toto přijetí prodávající neprodleně potvrdí kupujícímu informativním emailem na zadaný email. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody obou stran nebo na základě zákonných důvodů. Pro výjimku z tohoto postupu viz bod VI. Objednávání.

Je-li kupujícím podnikatel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím podnikatelem a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu podnikateli s tímto jeho návrhem.

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle platného práva České republiky a budou řešeny soudy České republiky. Tím nejsou dotčeny případy, kdy kupujícím bude spotřebitel a bude mít obvyklé bydliště v jiném státě než České republice a volba práva či prorogace soudu nebudou přípustné.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

Uzavřená 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 smlouvy jsou patrné z těchto obchodních podmínek, kde je tento proces srozumitelně popsán.

Kupující má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto VOP jsou k dispozici na portálu prodávajícího a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím.

III. Bezpečnost a ochrana informací

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s kupujícím a marketingových akcí prodávajícího a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem týkajícího se objednaného zboží (sdělení jména a adresy dodání).

Prodávající postupuje tak, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů.

Osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně kupujícím prodávajícímu za účelem splnění objednávky a marketingových akcí prodávajícího, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění.

Kupující dává prodávajícímu svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy a využití pro marketingové účely prodávajícího (zejm. pro zaslání obchodních sdělení, telemarketing, sms), a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním zasláným na adresu **TOTAL SERVICE s.r.o., IČ 25618067, U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7**. Za písemné vyjádření se v tomto případě považuje i forma elektronická.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu, včetně práva požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu a dalších zákonných práv k těmto údajům.

IV. Provozní doba

Objednávky přes internetový obchod prodávajícího: nepřetržitě

Informace ohledně dostupnosti zboží, reklamace atd. Pondělí až Pátek 9:00 - 17:00.

Na tel. čísle 270 002 811

V. Ceny

Všechny ceny jsou smluvní. V on-line e-shopu jsou vždy aktuální a platné ceny. Ceny jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání zboží zaplatit, to se netýká případných poplatků za dopravné apod.

Akční ceny platí do vyprodání zásob nebo po dobu časově určenou.

Prodejce si vyhrazuje právo na opravu ceny zboží před odesláním zboží, zjistí-li, že bylo zboží nabízeno za chybnou cenu. V takovém případě musí zákazníka o správné ceně informovat a ten musí s úpravou ceny souhlasit. V opačném případě nedojde k uzavření kupní smlouvy a objednávka bude provozovatelem stornována.

VI. Objednávání

Objednání zboží/služby spotřebitelem pro nepodnikatelské účely - adresa fakturační bez udání názvu firmy, v případě dodání zboží na jinou adresu (firma, zaměstnavatel, ...) je nutné zadat tento údaj jako adresu dodací

Objednání zboží/služby podnikatelem - adresa fakturační + uvedení IČ.

Kupující dostane zboží za cenu platnou v době objednání. Kupující spotřebitel má možnost se před provedením objednávky seznámit s celkovou cenou včetně DPH a všemi dalšími poplatky (PHE apod.). Tato cena bude uvedena v objednávce a ve zprávě potvrzující přijetí objednávky zboží. Kupující spotřebitel má možnost se před provedením objednávky seznámit se skutečností, po jakou dobu zůstává nabídka nebo cena v platnosti.

Objednávat je možno následujícími způsoby:

prostřednictvím elektronického obchodu na shop.totalservice.cz (dále jen e-shop)

elektronickou poštou na adrese sales@totalservice.cz

Prodávající doporučuje kupujícímu provádět objednávky přes elektronický obchod.

VII. Odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy kupujícím, který je spotřebitel.

Kupující spotřebitel má právo v souladu **§ 1829 odst. 1 občanského zákoníku** odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 kalendářních dní od převzetí zboží, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku.

Rozhodne-li se spotřebitel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy doručit prodávajícímu nejpozději do 14. dne od převzetí zboží. Prodávající má právo pouze na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží.

Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím viz. v podmínkách níže.

Odstoupení od kupní smlouvy zasílejte na sales@totalservice.cz a vyčkejte na další instrukce zaslané emailem nebo telefonicky našimi pracovníky. (bližší informace ohledně odstoupení od kupní smlouvy uvedeno také v reklamačních podmínkách)

Rozhodne-li se kupující pro odstoupení v uvedené lhůtě, doporučujeme pro urychlení vyřízení odstoupení informovat prodávajícího o jméně a příjmení, důvodu odstoupení od kupní smlouvy (není podmínkou), čísle nákupního dokladu a uvedeným číslem bankovního účtu, na který budou zaslána finanční částka.

Zboží by měl kupující spotřebitel vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. V případě, že bude vrácené zboží nekompletní či poškozené, může prodávající vrácenou kupní cenu snížit o tomu odpovídající částku.

Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní. Náklady na vrácení zboží nese kupující.

Peníze za vrácené zboží budou kupujícímu spotřebiteli odeslány do 14 dnů od vrácení zboží prodávajícímu.

Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit od smluv:

a) na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,

b) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího,

c) na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,

d) na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal

Kupující bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva spotřebitele odstoupit od smlouvy, darovací smlouva pozbývá účinnosti a kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky. V případě, že tyto nebudou vráceny zpět, budou tyto hodnoty chápány jako bezdůvodné obohacení kupujícího.

Při splnění všech výše uvedených podmínek pro vrácení zboží vznikne kupujícímu nárok na vrácení zaplacených finančních částek za zboží, které budou vráceny kupujícímu nejpozději 14 dnů od přijetí vráceného zboží prodejcem. Při neuvedení čísla účtu je částka připravena k vyzvednutí v hotovosti na základě předložení originálního dobropisu, který je bez zbytečného odkladu po vyřešení odstoupení od kupní smlouvy zákazníkovi zaslán.

Odstoupení od smlouvy kupujícím, který je podnikatel.

V případě, že kupující je podnikatel. Prodávající uvádí, že kupujícímu může být nabídnuta dohoda o ukončení kupní smlouvy v závislosti na stavu vráceného zboží, ušlé záruce a aktuální ceně vráceného zboží. Stav zboží je zhodnocen prodávajícím. Prodávající je oprávněn účtovat kupujícímu případné storno poplatky nebo další vzniklé náklady.

Při vystavení dobropisu může být po kupujícím vyžadován občanský průkaz za účelem ochrany vlastnických práv kupujícího. Předložením OP kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů dle bodu II. (osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů).

VIII. Platební podmínky

Prodávající akceptuje následující platební podmínky:

a) platba předem bankovním převodem

b) na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce)

c) platba na fakturu se splatností (pouze na základě předchozí dohody, písemné objednávky)

Zboží zůstává do úplného zaplacení a převzetí majetkem prodávajícího, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím zboží kupujícím.

IX. Dodací podmínky

Zasílání přepravní službou - ČR:

Zboží je možno kupujícímu zaslat přepravní službou (TopTrans, PPL, DPD atd.). Podmínkou je objednávka přijatá do 17:00. Přepravce běžně dodává zásilky kamkoliv do ČR do 24 hodin. Cena přepravy se řídí dle ceníku aktuálního v den objednávky. Pokud nebude zboží doručeno kupujícímu z důvodů ležících na straně prodávajícího do dvou pracovních dnů (při splnění podmínek a po učinění všech nutných kroků ze strany spotřebitele, zejména zaplacení předem, je-li tato forma zvolena), má kupující právo od smlouvy odstoupit (tím nejsou dotčena jeho jiná práva, jako např. právo na náhradu škody). Kupující, který je podnikatelem, je povinen (kupujícímu, který je spotřebitelem, je tento postup doporučen), aby bezprostředně při dodání překontroloval 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. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu sales@totalservice.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Naše společnost neumožňuje vyzvednutí na kamenné prodejně. Expedice probíhá z externího skladu.

Stav expedičního skladu je rozdílný se stavem skladu na kamenné prodejně, tudíž zboží označené na eshopu jako dodání "ihned" nemusí být na prodejně vždy dostupné.

X. Záruční podmínky

Záruční podmínky na zboží se řídí reklamačním řádem prodávajícího a platnými a účinnými právními předpisy ČR. Jako záruční list obvykle slouží nákupní doklad (podrobnosti viz Reklamační řád).

XI. Závěrečná ustanovení

Prodávající má právo měnit a doplňovat znění těchto všeobecných obchodních podmínek, přičemž práva a povinnosti smluvních stran se řídí vždy všeobecnými obchodními podmínkami platnými a účinnými v okamžiku vzniku smluvního vztahu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2015 a ruší předchozí znění VOP.

Prodávající si vyhrazuje právo změnit VOP bez předchozího upozornění.

Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy pro spotřebitele

Text je nutné doplnit dle aktuálních a platných údajů!

Jméno a příjmení:

Adresa:

email:

tel.:

Dne

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy dle § 1829 odst. 1 občanského zákoníku

Ve Vašem internetovém obchodě jsem si objednal:

název zboží

zboží jsem od Vás obdržel dne

číslo faktury

Na základě § 1829 odst. 1 občanského zákoníku využívám svého zákonného práva a odstupuji od uzavřené kupní smlouvy týkající se výše uvedeného zboží. Zaplacenou částku prosím vraťte v zákonné 14 ti denní lhůtě na účet číslo ...

vlastnoruční podpis