

Obchodní podmínky a reklamační řád

Všeobecná ustanovení

- **Prodávajícím** je společnost **VK SERVIS OBCHODNÍ, s.r.o.**, IČ: 01816292, DIČ: CZ01816292, Bankovní spojení: xxx (xxx), společnost s ručením omezeným zapsaná dne 13. července 2013 pod spisovou značkou C211493 u Městského soudu v Praze 2.
- Společnost VK SERVIS OBCHODNÍ, s.r.o. je **nástupnickou firmou společnosti Stanislav MACEK - VK SERVIS, IČ: 49659219, DIČ: CZ7205140008, Trojanova 16, 120 00, Praha 2 a přebírá ke dni 10. 2. 2014 veškeré její závazky a pohledávky v plném rozsahu.**
- **Kupujícím** (zákazníkem) je koncový spotřebitel nebo podnikatel.
- *Právní vztahy prodejce a kupujícího neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., (Občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb. (Zákon o ochraně spotřebitele).*
- *Právní vztahy prodejce a kupujícího, který je podnikatel, neupravené těmito obchodními podmínkami a ani smlouvou mezi prodávajícím a kupujícím se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník).*

Kupní smlouva

Návrhem k uzavření kupní smlouvy je umístění nabízeného zboží prodávajícím na www stránce prodávajícího, tedy www.vkservis.cz. Kupní smlouva vzniká (je uzavřena) odesláním objednávky kupujícím. Přijetí objednávky prodávající potvrdí kupujícímu například informativním e-mailem, popřípadě formou SMS.

Není-li uvedeno jinak, zboží nepochází z CZ distribuce (není primárně určeno pro CZ trh). Veškeré zboží inzerované na www stránkách prodávajícího - tedy www.vkservis.cz je schváleno a určeno pro provoz na území EU a splňuje veškeré právní náležitosti. Zboží může být v některých ojedinělých případech upraveno za účelem instalace CZ menu.

Ke každému zboží je vystaven prodejní doklad, který zároveň slouží k uplatnění odpovědnosti za vady (jako záruční list).

Ochrana osobních údajů

Prodávající tímto prohlašuje, že veškeré osobní údaje budou použity pouze k uskutečnění plnění kupní smlouvy s kupujícím a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. Veškeré osobní údaje, jsou zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. (O ochraně osobních údajů), v platném znění. Svůj souhlas s uchováváním a zpracováváním osobních údajů nebo se zasíláním obchodních sdělení může zákazník kdykoliv odvolat, a to například formou e-mailové zprávy nebo tuto skutečnost oznámí dodavateli telefonicky. Prodávající se zavazuje, že nebude osobní údaje postupovat třetím osobám nebo je jinak využívat než pro vyřízení konkrétní objednávky.

Dostupnost a cena zboží

Seznam zboží na stránkách prodávajícího - tedy www.vkservis.cz je katalogem běžně dodávaného zboží. Okamžitou dostupnost zboží přesto doporučujeme potvrdit například e-mailem, popřípadě telefonicky. Ceny uvedené na www.vkservis.cz obsahují všechny poplatky a daně spojené s jednotlivými položkami včetně 21% DPH.

Dodání zboží – osobní odběr

Zboží nabízené na www stránkách prodávajícího lze vyzvednout denně od 9:00 – 20:00. Dostupnost doporučujeme ověřit telefonicky, ev. e-mailem. V případě objednávky z www stránek prodávajícího doporučujeme vyčkat na potvrzení objednávky e-mailem, popř. SMS.

Dodání zboží – dobírka

Objednané zboží bude dle jeho dostupnosti a provozních možností dodavatele dodáno v co nejkratší době poštou nebo případně jiným, sjednaným přepravcem. Obvykle tato doba není delší než jeden, popřípadě dva pracovní dny. Proávající si vyhrazuje právo po předchozí domluvě ve výjimečných případech zboží dodat i v delším termínu. Zboží se považuje za dodané doručením na adresu, kterou zákazník stanovil v objednávce.

Dopravu na určenou adresu zajišťuje prodávající formou Obchodního Balíku České Pošty, a to na území celé České republiky. Náklady na dopravu zboží hradí zákazník ve výši 200 Kč vč. DPH, pokud se obě strany (kupující a prodávající) nedohodnou jinak.

Platební podmínky

Zboží je možné v plné výši uhradit přímo v hotovosti při osobním vyzvednutí v kamenné prodejně na adrese provozovny prodávajícího:

VK SERVIS (OC KAUFLAND)

Voctářova 2401/8
180 00, Praha 8.

Zde si může kupující zboží prohlédnout, vyzkoušet a zakoupit. V případě dobírky se platí v hotovosti na místě dodání, ev. hotově, či kartou (dle konkrétních možností dané pošty) při vyzvednutí zboží na pobočce České pošty, kde může být zásilka v případě nezastižení adresáta uložena.

Převzetí zboží na dobírku

V případě zaslání zboží na dobírku doporučujeme kupujícímu zkontrolovat stav zboží při jeho převzetí. **Viditelně poškozenou zásilku doporučujeme kupujícímu od přepravní společnosti nepřebírat.** Doporučujeme také kupujícímu v tomto případě neodkladně sepsat protokol o poškození zásilky s přepravcem a o vzniklé skutečnosti informovat prodávajícího. **Zákazníkovi doporučujeme po převzetí zásilky překontrolovat obsah balení.** V případě zjištění jakéhokoliv nedostatku doporučujeme zákazníkovi neprodleně kontaktovat prodávajícího.

Odpovědnost za jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující 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.

Projevili-li se vady v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Záruční lhůta

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem.

Při prodeji zboží spotřebiteli činí zákonná záruční lhůta 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. V případě prodeje zboží podnikateli činí záruční lhůta 12 měsíců.

Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Uplatnění práva z odpovědnosti za vady

V případě, že zákazník objevil na zakoupeném zboží v průběhu záruční doby vadu, má v záruční době právo na reklamaci zboží (uplatnění odpovědnosti za vady)

Kupující uplatňuje právo z odpovědnosti za vady (reklamuje) výhradně u prodávajícího na adrese provozovny VK SERVIS (OC KAUF LAND), Voctářova 2401/8, Praha 8, 18000. Jakýkoliv servisní zásah (hw i sw) na jiném místě může být důvodem k neuznání záruky.

Postupovat lze například následujícími způsoby:

- **Zboží osobně, nebo prostřednictvím jiné osoby doručí na adresu provozovny prodávajícího**, kde bude zboží prodávajícím odzkoušeno a řádně přijato do reklamačního řízení, o čemž bude vystaveno ve dvou vyhotoveních písemné potvrzení (příjemka), kdy jedna kopie bude předána kupujícímu, druhou kopií si ponechává prodávající.
- **Zboží zašle přepravní společností na adresu provozovny prodávajícího – VK SERVIS (OC KAUF LAND), Voctářova 2401/8, Praha 8, 180 00.** V případě zaslání reklamaci velmi důrazně doporučujeme k zásilce přiložit průvodní dopis s informacemi o zjištěné závadě, či závadách, kontaktními údaji a adresou pro zpětné odeslání. V případě zaslání reklamovaného zboží přepravní společností doporučujeme použít originální balení, případně bezpečné náhradní balení.

Vyřízení reklamace

Prodávající 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace **v případě spotřebitele**, případně **do 90 dnů v případě, je-li kupujícím podnikatel**. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu řádné přezkoumání vytknutých vad výrobku.

Pokud se v reklamačním řízení prokáže vada, má kupující spotřebitel právo na úhradu nezbytných nákladů spojených s reklamací. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vada nemůže být odstraněna, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od

smlouvy odstoupit. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující 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 i právo od smlouvy odstoupit. Opakovaným výskytem vad se rozumí tři vady stejné (tři uznané reklamace stejných vad), nebo čtyři vady různé (uznané reklamace čtyř různých vad).

Záruka nemusí být uznána v případě, pokud

- byl výrobek provozován ve vlhkém, prašném, či jinak chemicky agresivním prostředí
- byl výrobek připojen na jiné, než předepsané napětí
- pokud došlo k nedovolenému hardwarovému, či softwarovému zásahu do výrobku
- došlo k vniknutí kapaliny či jiné látky
- byl výrobek používán s jiným, než schváleným příslušenstvím
- byl výrobek poškozen vlivem živelné katastrofy.
- uplynula záruční lhůta
- byla na vadu, pro kterou je výrobek reklamován poskytnuta sleva při prodeji zboží

Podstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:

- **na odstranění vady dodáním nové věci bez vady, nebo dodáním chybějící věci,** pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady;
- na odstranění vady opravou věci, není-li to možné, pak může odstoupit od smlouvy.
- na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Nepodstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Odstoupení od smlouvy

Kupující, který je spotřebitelem má právo odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží, pokud byla tato kupní smlouva uzavřena distančně.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal převodem na účet, hotově, ev. jiným domluveným způsobem tak, aby spotřebiteli nevznikly žádné další náklady spojené s tímto vrácením peněžních prostředků.

Odstoupí-li kupující spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal.

Rozhodne-li se spotřebitel využít tohoto práva, musí zboží ve čtrnáctidenní lhůtě od převzetí doručit na adresu provozovny. Pokud kupující v této čtrnáctidenní lhůtě prodávajícího

obeznámí s úmyslem od smlouvy odstoupit, např. e-mailem, nebo doporučeným dopisem a následně zboží v přiměřené lhůtě delší čtrnácti dnů prodávajícímu doručí, lhůta se kupujícímu v plném rozsahu zachovává.

Spotřebitel odpovídá podnikateli 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.

Spotřebitel může pro uplatnění odstoupení od smlouvy využít následující formulář - [klikni zde](#).

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy v případě:

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,

dodávky zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchytkách finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,

dodávky zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

dodávky zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,

opravy nebo údržby 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,

dodávky zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

dodávky zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,

dodávky novin, periodik nebo časopisů,

ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,

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.

Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky jsou platné pro všechny kupní smlouvy uzavírané mezi dodavatelem a kupujícím (zákazníkem). Dodavatel si vyhrazuje právo obchodní podmínky měnit. Změněné podmínky vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách obchodu nejméně měsíc před účinností nových obchodních podmínek. Pro kupujícího platí podmínky účinné v době uzavření smlouvy.

Elektronická evidence tržeb

***Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku.
Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě
technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.“***

Dodatek

Právní vztahy prodejce a kupujícího neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., (Občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb. (Zákon o ochraně spotřebitele).

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Dle §14 Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebi