

Obchodní podmínky fy EPRO Trutnov, s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky platné od 1.5.2015

1. Základní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně je společnost EPRO Trutnov, s.r.o., se sídlem Horská 940, 54101 Trutnov, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 23034 jako prodávající a na straně druhé je kupující.

Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

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.

Podnikatelem se rozumí ten, kdo 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 považován 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.

Právní vztahy prodávajícího s kupujícím, který je podnikatel, neupravené touto VOP řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů, jakož i předpisy souvisejícími.

2. Objednávání

Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, reklamačním řádem a způsobem dopravy, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

3. Potvrzení objednávky

E-mailové potvrzení přijetí objednávky je odesláno několik málo minut po jejím odeslání. Potvrzení o vyřizování objednávky zašle prodávající e-mailem. V pracovní době obratem, jinak následující pracovní den. O odeslání zboží bude kupující také informován e-mailem. U některých objednávek (větší množství, hmotnost, cena, apod.) může prodávající telefonicky nebo e-mailem kontaktovat kupujícího pro potvrzení nebo upřesnění objednávky nebo dopravy.

4. Zrušení objednávky před odesláním

Každou objednávku může kupující před odesláním zboží zrušit telefonicky nebo e-mailem, pokud bylo zboží speciálně pro zákazníka objednáno v tom případě bude účtován storno poplatek ve výši 20% ceny zboží.

5. Balné a dopravné

5.1 Balné

Balné prodávající neúčtuje.

5.2 Osobní odběr

Osobní odběr zboží na adrese velkoobchodu v Trutnově je zdarma.

5.3 Dopravné v ČR

Dopravné pro odeslání zboží je účtováno dle platných ceníků dopravců (Česká pošta, PPL, DHL, GEIS, Toptrans)

6. Platební podmínky

Obvyklým způsobem platby je úhrada zboží při převzetí zásilky – dobírka, nebo fakturačně na účet dodavatele.

Na přání je možné platit předfakturou, tzn. kupující objedná zboží, prodávající mu zašle předfakturu, kterou kupující zaplatí, po připsání celé částky na účet prodávajícího tento odešle zboží společně s fakturou - daňovým dokladem.

Při osobní odběru lze platit hotově. Při využití přepravy PPL je možné řidiči zaplatit při převzetí zásilky platební kartou.

Způsob platby se zadává při objednávání zboží. Pokud požadujete dodání jiným způsobem, uveďte toto do poznámky.

7. Dodací lhůta

Dodací lhůta je u zboží , které je skladem a skladovým množstvím odpovídá objednavce je možné vydat v pracovních dnech dle otevírací doby. V případě objednání zboží, které není skladem, bude prodávající kupujícího kontaktovat s informacemi o dalším postupu.

8. Převzetí zboží

Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat nepoškození a neporušení obalu. Je nutné věnovat mimořádnou pozornost stavu ochranné pásky, veškerým i drobným porušením, trhlinám a deformacím rohů balíku. Pokud je zjištěno mechanické poškození nebo porušení přepravního obalu, je kupující povinen za přítomnosti dopravce zkontrolovat stav a množství zboží a v případě poškození nebo chybějícího zboží vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem. Pro další jednání s přepravní službou je nutné stav zásilky zdokumentovat a zachovat veškerý balicí materiál! Podepsáním dokladu o převzetí zásilky kupující stvrzuje, že zásilka byla převzata v nepoškozeném přepravním balení. Pokud je ze stavu přepravního obalu zřejmé, že kupující převzal zásilku s poškozeným nebo porušeným obalem, bude reklamáce zamítnuta. Závady zjištěné po převzetí od přepravní služby je možné uplatnit pouze do 3 pracovních dnů od převzetí zásilky.

9. Vrácení zboží

Spotřebitel, který nekupuje zboží v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, má právo odstoupit od smlouvy do 14 kalendářních dnů od převzetí zboží bez udání důvodu. V případě, že zboží nakupujete v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti (IČ), právo na odstoupení od smlouvy Vám nevzniká, neboť zákon tuto možnost neuvádí.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, dostane zpět peníze za zboží a za nejlevnější způsob dopravy zboží ke kupujícímu, jaký si mohl při objednání zvolit, zvolil-li si placený způsob dopravy. Peníze mu budou vráceny obratem po dodání zboží k prodávajícímu, nejdéle do 14 dní.

Vrácené zboží musí být kompletní, nesmí jevit známky opotřebení a poškození a mělo by být zasláno zpět v originálním obalu se všemi etiketami, návody a dalšími materiály od výrobce. Pokud bylo zboží použito, může prodávající понížít cenu zboží o částku, kterou zboží ztratilo běžným používáním. O tomto bude kupující informován.

Poštovné za vrácení zboží prodávajícímu platí kupující a to i v případě, kdy nemůže být zboží vráceno obyčejnou pozemní poštou.

Společně se zbožím zašle kupující kopii dokladu o koupi zboží a číslo účtu, na který chcete peníze vrátit. K odstoupení od smlouvy je možné písemné zrušení kupní smlouvy potvrzené oběma stranami. V případě odeslání zboží na adresu prodávajícího zašle kupující balík bez dobírky.

10. Výměna zboží

V případě potřeby (např. nevhodný typ, barva, ...) vymění prodávající nepoužité a nepoškozené zboží za jiné i nad rámec zákonných nároků kupujícího. Náklady spojené s takovou výměnou zboží nese v plné výši kupující. Postup výměny zboží je nutné s prodávajícím dohodnout dopředu. Prodávající si vyhrazuje právo výměnu zboží v případě netypických výrobků odmítnout.

11. Práva a povinnosti z vadného plnění

Jakost při převzetí

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

Zákonná práva z vad

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- bezplatné odstranění vady opravou;
- přiměřenou slevu z kupní ceny;
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití, nesprávným použitím nebo nesprávným skladováním.

12. Vyřízení reklamace

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího na adresy EPRO Trutnov, s.r.o. bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. V případě odeslání zboží na adresu prodávajícího zašle kupující balík bez dobírky.

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Záruka za jakost se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

13. Závěrečná ustanovení

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

Případné spory mezi prodávajícím a kupujícím lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě kupující – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například [Česká obchodní inspekce](#), kde naleznete i další [informace o mimosoudním řešení sporů](#). Dále je možné spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy EU. Dříve než bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, prodávající doporučuje kupujícímu využít kontakty na prodávajícího pro rychlejší a snažší vyřešení nastalé situace.