

## Všeobecné obchodní podmínky

platné pro internetové obchody provozované PODLAHY PLOTZ s.r.o. na webových adresách

<http://kusove-koberce.cz>, <http://nabidkapodlah.cz>, <http://www.prechodove-listy-profilu.cz>, <http://www.podlahyplotz.cz/>,

vydané s platností a účinností od 1. ledna 2014

Identifikace provozovatele:

**PODLAHY PLOTZ s.r.o.**

IČ: 06899722

místem podnikání Slatiňany, T.G.Masaryka 333, PSČ 538 21

e-mail: [info@podlahyplotz.cz](mailto:info@podlahyplotz.cz)

tel: 469 682 561 / 602 408 489

dále jen „provozovatel“ či „prodávající“

### Internetový obchod:

Za internetový obchod se považují internetové e-shopy nacházející se na webových adresách - doménách: <http://www.kusove-koberce.cz/>, <http://www.nabidkapodlah.cz>, <http://www.prechodove-listy-profilu.cz> a <http://www.podlahyplotz.cz/>. Všechny e-shopy nacházející se na výše uvedených adresách jsou dále pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek označeny (i všechny dohromady) jako „internetový obchod“.

Součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek je Reklamační řád. Pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek se za „Smlouvu (označenou i s počátečním malým písmenem)“ považuje kupní smlouva (případně i smlouva o zhotovení věci na zakázku) uzavřená mezi provozovatelem jako prodávajícím (zhotovitelem) a třetí osobou (dále jen „zákazník“, či „kupující“), která Smlouvu s provozovatelem uzavřela prostřednictvím internetového obchodu (tak jak je uvedeno v těchto Všeobecných obchodních podmínkách).

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy a upravují vztah mezi provozovatelem a zákazníkem. Tyto VOP – práva a povinnosti v nich zakotvená platí pro nákup v internetovém obchodě. Obsah Smlouvy tvoří tedy tyto VOP, platné ceníky, váhová tabulka a další dokumenty, na které tyto VOP, nebo Smlouva odkazují. Provozovatel si vyhrazuje právo změnit tyto obchodní podmínky bez předchozího upozornění zákazníků s tím, že aktuální znění bude vždy k dispozici na stránkách internetového obchodu.

### A. Objednávka a uzavření kupní smlouvy

1. Řádným vyplněním a odesláním objednávky prostřednictvím internetového obchodu, respektive objednávkového formuláře, zákazník **potvrzuje seznámení s těmito VOP, svůj souhlas s nimi a dále závaznost objednávky**. Veškeré objednávky podané prostřednictvím internetového obchodu jsou závazné. Podmínkou platnosti elektronické objednávky je vyplnění povinných informací v registračním formuláři.

2. Provozovatel si vyhrazuje právo telefonicky ověřit platnost objednávky.

3. O přijetí objednávky bude provozovatel zákazníka informovat potvrzovacím e-mailem, který bude zaslán na email uvedený zákazníkem v objednávce. V případě, že by zákazník potvrzovací e-mail neobdržel, je oprávněn provozovatele kontaktovat telefonicky nebo prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na webových stránkách provozovatele.

4. Pokud zákazníkem objednané zboží nebude momentálně skladem, nebo nebude možné dodržet uvedený dodací termín, bude provozovatel o této skutečnosti informovat zákazníka prostřednictvím elektronické pošty na e-mail uvedený v objednávce. V takovém případě je provozovatel oprávněn dodat zákazníkovi objednané zboží v náhradní lhůtě, jejíž délka bude vždy záviset na konkrétní situaci (o délce náhradní lhůty bude provozovatel zákazníka informovat e-mailem). Provozovatel může náhradní lhůtu (i opakovaně) prodlužovat.

5. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy provozovatel oznámí zákazníkovi akceptaci objednávky nebo její části. Akceptací objednávky není automaticky generované elektronické potvrzení o přijetí objednávky do systému provozovatele, ale následné elektronicky zaslání potvrzení označené jako „Přijetí objednávky“, či telefonické potvrzení objednávky provozovatelem. Přijetí nabídky se může vztahovat pouze na část objednaného zboží, nebo může obsahovat změny v objednávce, které vyplynuly z dodatečných požadavků zákazníka.

6. Provozovatel si v následujících případech vyhrazuje **právo zrušit objednávku**, respektive odstoupit od smlouvy:

- objednávku se nepodařilo telefonicky ověřit do 3 dnů od jejího vložení,
- výrobce zboží obsaženého v objednávce ho již nedodává na trh,
- zásadně se změnila cena zboží v objednávce.

Provozovatel je oprávněn objednávku zrušit také pouze částečně. O zrušení objednávky (nebo její části) bude provozovatel zákazníka informovat emailem. V případě úhrady zboží předem, bude celková zaplacená částka vrácena zákazníkovi do 5 pracovních dnů od zrušení objednávky. V případě nedostupnosti pouze některého z objednaného zboží z objednávky, provozovatel zašle zákazníkovi zboží dostupné. V případě platby předem bude rozdíl v zaplacené ceně a skutečné ceně vrácen zákazníkovi do 5 pracovních dnů od částečného zrušení objednávky.

**7. Zákazník může objednávku zrušit ještě před její expedicí, a to buď emailem anebo telefonicky. Toto právo však zákazník nemá v případě, že součástí objednávky je/sou koberce, nebo další zboží upravované na míru podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání.**

8. Vlastnické právo k předmětu koupě přechází na zákazníka, pod podmínkou zaplacení kupní ceny, jeho převzetím.

9. Přehled možných způsobů plateb a odběru za zboží objednané v internetovém obchodě (Zákazník je povinen uhradit kupní cenu před převzetím zboží):

- a) dobírka + dodávka přepravní službou,
- b) bankovní převod (platba předem) + dodávka přepravní službou
- c) hotovost na pokladně v provozovně + osobní odběr v provozovně

Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora Zákazníka, Provozovatel si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká příp. smluvní přepravy).

Zákazník je povinen spolu s kupní cenou za zboží, zaplatit provozovateli i poštovné a balné, a to ve výši dle tzv. váhového zařazení uvedeného v tzv. „**Váhové tabulce**“ – ta je zveřejněna na webové adrese <https://www.kusove-koberce.cz/cenik-dopravneho> s přístupem taktéž z webové adresy [www.kusove-koberce.cz](http://www.kusove-koberce.cz) pod záložkou „Ceny a možnosti dopravy“.

Zboží je zasíláno prostřednictvím přepravní služby anebo je možno vyzvednout si jej osobně v provozovně provozovatele. Ke každé zásilce bude přiložen daňový doklad, který slouží současně jako dodací a záruční list. Při převzetí zboží od přepravní služby je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost přepravního obalu. V případě, že je obal poškozen, musí zákazník tuto informaci zaznamenat do předávacího protokolu přepravní služby.

Zákazník se zavazuje převzít si objednané zboží a zaplatit za objednané zboží stanovenou kupní cenu. Ceny v internetovém obchodě jsou uvedeny včetně DPH.

#### **Doporučení provozovatele:**

*Doporučujeme prohlédnout si zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno poškození obalu výrobku, doporučujeme sepsat za přítomnosti dopravce záznam o poškození zásilky, usnadní Vám to případnou reklamaci. Podepsáním přepravního listu (nebo jiného obdobného dokladu) dopravci - přepravci zákazník souhlasí s převzetím zboží a stvrzuje, že dorazilo nepoškozené. Proto raději před podpisem pečlivě zkontrolujte obal zboží, a pokud to připouští povaha obalu (např. igelitová fólie, .....), tak i samotné zboží.*

10. Není-li v popise objednaného zboží uvedeno jinak, je veškeré zboží expedováno do 30 pracovních dnů po obdržení objednávky. Provozovatel si vyhrazuje právo na prodloužení expediční lhůty v případě, že se vyskytnou nepředvídané události. O případné delší expediční lhůtě bude zákazník neprodleně vyrozuměn e-mailem či telefonicky. Způsob dodání je realizován dle objednávky, v případě doručení výrobků pomocí zásilkové služby je místem dodání adresa uvedená zákazníkem v objednávce.

11. V případě, že zákazník chce podat jakoukoliv stížnost vůči postupu provozovatele, může tuto uplatnit přímo u provozovatele, příp. se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

#### **Čestné prohlášení provozovatele:**

*V případě potřeby (např. nevhodná velikost, barva atp.) Vám nepoužitá a nepoškozená zboží, po předchozí domluvě, rádi vyměníme. Zboží je nezbytné zaslat doporučeným pojištěným balíkem na adresu provozovny poskytovatele vč. daňového dokladu. Bude-li zboží bez zjevných známek opotřebení nebo poškození, obratem bude zasláno zboží nové v požadované barvě či velikosti. Náklady spojené s výměnou zboží hradí zákazník. Výše uvedené v tomto prohlášení se však nevztahuje na zboží upravené pro Vás na míru.*

#### **B. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka bez udání důvodu**

1. V souladu s ustanovení § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, má zákazník - spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů, která běží jde-li o: i) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží, ii) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo iii) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží. Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své

podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. V takovém případě zákazník zašle zboží na adresu provozovatele společně s prohlášením o odstoupení zákazníka – kupujícího od smlouvy. Zákazník může pro odstoupení využít i formulář umístěný v internetovém obchodě – v záložce vrácení zboží. Určující je datum odeslání zboží.

2. Vrácené zboží však musí splňovat následující podmínky:

- a) nesmí být použité,
- b) musí být nepoškozené,
- c) musí být kompletní (vč. manuálů, certifikátů, dílů a součástí apod.),
- d) s dokladem o koupi (faktura, prodejka, dodací list).

Zákazník je povinen zasílat zboží provozovateli doporučeně a pojištěně. Zboží nesmí být zasíláno zpět na dobírku s tím, že provozovatel si vyhrazuje právo takovou zásilku nepřevzít.

V případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Při splnění všech výše uvedených podmínek provozovatel vrátí zákazníkovi zaplacené peníze, a to způsobem uvedeným v prohlášení o odstoupení, a to nejpozději do 14 pracovních dnů od převzetí vráceného zboží. Peníze za přepravné a balné se nevracejí. V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebude provozovatel odstoupení od smlouvy akceptovat a zboží bude vráceno na náklady zákazníka zpět.

#### Upozornění pro zákazníky:

**V případě koupě koberce/-ů, PVC, nebo jiného zboží upraveného na míru dle požadavků (přání) zákazníka, nebo pro jeho osobu, nemůže zákazník bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dní od převzetí zboží odstoupit od smlouvy (v souladu s ustanovením § 1837 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku)! Zákazník dále nemůže, v souladu s ust. § 1837, odstoupit od smlouvy**

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli provozovatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- 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 zákazníkem - 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 zákazník - spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

#### **C. Reklamační řád**

1. Zákazník je povinen seznámit se s návodem na použití zboží a se způsobem řádné péče o něj a následně se těmito informacemi důsledně řídit. V opačném případě se vystavuje zákazník nebezpečí, že svým nesprávným užíváním dodané zboží poškodí a nebude moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého práva plynoucího z odpovědnosti za vady.

2. Zákazník je povinen zboží dodané provozovatelem **prohlédnout a zkontrolovat bez zbytečného odkladu**. V případě zjištěných závad je zákazník povinen provozovatele o těchto závadách informovat e-mailem nebo písemně **nejpozději do třech dnů od převzetí zboží**.

3. **Zákonná odpovědnost za vady** - Provozovatel odpovídá za vady, které má prodaná věc **při převzetí zákazníkem**. Zákazník musí vady uplatnit u provozovatele bez zbytečného odkladu. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

4. **Prodávající poskytuje kupujícím (spotřebitelům!) záruku na spotřební zboží v délce 24 měsíců**, resp. bude odpovídat za všechny vady, které představují rozpor s kupní smlouvou a které se vyskytnou na zboží **po jeho převzetí zákazníkem**. U věcí zhotovovaných na zakázku (zejména koberců upravených na míru dle požadavků zákazníka) se odpovědnost prodávajícího řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

5. **Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem**. V případě zásilkového prodeje dojde k převzetí zboží zákazníkem až v místě dodání, které určí. **V případě zhotovení věci na zakázku** běží záruční doba od převzetí věci zákazníkem, pokud si ji však tento převezme až po dni, do kterého měl povinnost ji převzít, běží záruční doba již ode dne, kdy měl tuto povinnost.

**V případě, že uplynula u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace, záruka zboží zanikla.**

## 6. Uplatnění práva z odpovědnosti za vady

- Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno u provozovatele.
- Právo z odpovědnosti za vady u věcí, u kterých platí záruční doba, musí zákazník uplatnit **v záruční době**, jinak toto právo zaniká.
- Zboží určené k reklamaci je zákazník povinen zaslat na adresu provozovatele uvedenou shora.

Vady dodaného zboží může zákazník uplatňovat na níže uvedených kontaktech:

- email: [info@nabidkapodlah.cz](mailto:info@nabidkapodlah.cz)
- telefon: 469 682 561 / 602 408 489
- případně písemně na shora uvedenou adresu.

### Oznámení o vadách zboží musí obsahovat:

- jméno a příjmení zákazníka
- adresu zákazníka
- telefon
- e-mailovou adresu
- datum nákupu zboží
- podrobný popis vady dodaného zboží, případně popis, jak vada vznikla.
- kopii dokladu uvedeného níže v odst. 7.

#### 6.1. Je-li vadné plnění **podstatným porušením smlouvy**, má zákazník – kupující 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.

Zákazník sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník - kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník -kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi - kupujícímu, že vady neodstraní, může zákazník - kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má stejná práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

6. 2. Je-li vadné plnění **nepodstatným porušením smlouvy**, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

**Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.**

7. **Pro úspěšné vyřízení reklamace je nutné**, aby zákazník předložil **doklad o koupi zboží** - faktura, prodejka, dodací list - zaslal zboží doporučeně a pojištěné na shora uvedenou adresu a uvedl v oznámení o vadách vše výše uvedené.

**Záruční servis je poskytován na adrese provozovatel uvedeně shora.**

8. Úhrada nákladů při reklamaci - V případě, že se zákazník rozhodne zboží reklamovat, hradí veškeré náklady spojené s dodáním reklamovaného zboží provozovateli. Náklady spojené se zasláním opraveného nebo vyměněného zboží na základě oprávněné reklamace hradí provozovatel. V případě neoprávněné reklamace je zákazník povinen uhradit provozovateli manipulační poplatek ve výši 120% z ceny dopravy daného zboží (neoprávněně reklamovaného), tak jak je uvedeno ve váhové tabulce.

**Vracené zboží (k reklamaci, výměně, atp.) nejsou zákazníci oprávněni posílat tzv. na dobírku! Provozovatel si vyhrazuje právo nepřevzít zásilky od zákazníků odeslané na dobírku.**

9. Provozovatel je povinen **přijmout reklamaci** v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace s ohledem na sortiment zboží možné, případně v místě podnikání provozovatele a **vydat zákazníkovi písemné potvrzení** o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. I v případě, že bude zákazník posílat reklamované zboží prostřednictvím České pošty nebo prostřednictvím podobného subjektu, je zákazník povinen „reklamaci“ – Oznámení o vadách dle odst. 6 tohoto Reklamačního řádu zaslat provozovateli i e-mailem. Po převzetí reklamovaného zboží spolu s Oznámením o vadách (doručené provozovateli na e-mail uvedený shora) bude provozovatel zákazníka o přijetí zboží informovat (taktéž prostřednictvím e-mailu).

## 10. Neoprávněná reklamace - Provozovatel neodpovídá zákazníkovi za vady:

- vyplývající z nesprávného a neodborného používání zboží,
- vzniklé neodbornou instalací zboží,
- vzniklé nedodržením pokynů stanovených výrobcem zboží,
- způsobené vnějšími událostmi (např. nárazem),
- způsobené chybnou manipulací se zbožím,
- způsobené běžným opotřebením zboží,
- zaviněné provedením opravy zboží osobou, která není servisním opravářem provozovatele,
- způsobené provedením neoprávněného zásahu do zboží nebo jiných úprav bez svolení provozovatele,
- spojené s příslušenstvím dodaného zboží.

V souladu s ust. § 2110 občanského zákoníku nemůže kupující odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To však neplatí v následujících případech:

- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

11. Případné reklamace budou vyřízeny v souladu s těmito VOP - reklamačním řádem provozovatele a platným právním řádem ČR.

#### **D. Závěrečná ustanovení**

**Ochrana osobních údajů** – řídí se Nařízením Evropského parlamentu a Rady /EU/ č. 2016/679 ze dne 27.dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

#### **EET informační oznámení podle 112/2016 Sb. Zákona o evidenci tržeb, části třetí, § 25**

„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.“, eviduje-li poplatník v daném pokladním místě tržby v běžném režimu.“

1. Tyto VOP platí ve znění uvedeném na internetových stránkách provozovatele, v den odeslání elektronické objednávky zákazníkem.
2. Odesláním elektronické objednávky zákazník bez výhrad přijímá veškerá ustanovení VOP ve znění platném v den odeslání objednávky a zejména také platnou cenu objednaného zboží vč. přepravného uvedenou na stránkách internetového obchodu, nebylo-li dohodnuto jinak.
3. Do platných VOP lze nahlížet v provozovně poskytovatele. Platné VOP jsou dále zveřejněny na internetových stránkách <http://kusove-koberce.cz> a <http://nabidkapodlah.cz> a <http://www.podlahyplotz.cz/> a <http://www.prechodove-listy-profilu.cz/> dále na internetovém portálu [www.webdenik.cz](http://www.webdenik.cz) ([www.vseobecneobchodniopodminky.cz](http://www.vseobecneobchodniopodminky.cz)).
4. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 25. 5. 2018 a nahrazují VOP ze dne 31. 12. 2013.

Ve Slatiňanech, dne 24. 5. 2018

---

Pavel Plotz