

# Obchodní podmínky

## Obecná ustanovení

- Tyto obchodní podmínky upravují vztah mezi prodejcem (také "dodavatelem") a zákazníkem.
- Odesláním objednávky vyjadřuje zákazník svůj souhlas s těmito *Všeobecnými obchodními podmínkami*.
- Tyto obchodní podmínky jsou závazné pro obě strany.
- Provozovatel internetového obchodu [www.trvanlivejidlo.cz](http://www.trvanlivejidlo.cz) si vyhrazuje právo tyto *Všeobecné obchodní podmínky* změnit. Změna se však neuplatňuje zpětně na již přijaté objednávky.
- Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky podle Občanského zákoníku ve znění platném od 1.1.2014.

## Objednávání zboží

- Zboží lze objednávat prioritně elektronickou objednávkou pomocí internetových stránek [www.trvanlivejidlo.cz](http://www.trvanlivejidlo.cz) - nákupního košíku, dále popř. emailem.
- Každá taková objednávka musí obsahovat:
  - kontaktní údaje (jméno a příjmení, doručovací adresa, e-mail, telefonický kontakt)
  - způsob platby za zboží a způsob dopravy
  - objednávané zboží určené číslem, popř. názvem a dalšími vlastnostmi (velikost balení atd.).
- Přijatá objednávka se stává návrhem kupní smlouvy, kupní smlouva vzniká dodáním zboží.
- Přijaté objednávky jsou závazné (potvrzeno zasláním e-mailu zákazníkovi o přijetí objednávky), není vyžadováno žádné další dodatečné potvrzení objednávky.

## Storno objednávky, zrušení objednávky, změna objednávky

- Zákazník má právo zrušit objednávku do doby, než bude přijata ke zpracování, nejpozději však do 2 hodin od přijetí objednávky systémem.
- Zákazník musí v takovém případě oznámit záměr zrušení objednávky telefonicky nebo e-mailem a uvést ID objednávky.
- ID objednávky obdrží zákazník v potvrzovacím e-mailu bezprostředně po vytvoření objednávky.
- Prodejce si vyhrazuje právo objednávku zrušit nebo upravit, za předpokladu, že:

- o zrušení objednávky ze strany dodavatele je dodavatel povinen o této skutečnosti informovat zákazníka na některém z uvedených kontaktů.
  - se podstatně změnila cena zboží, popř. objednané zboží není dlouhodobě dostupné
  - zákazník nedodržel tyto *Všeobecné obchodní podmínky* nebo s nimi nesouhlasil nebo v minulosti opakovaně nepřevzal výrobky.

## Odstoupení od kupní smlouvy

- Zákazník má právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 (kalendářních) dnů, počítáno ode dne převzetí objednávky od prodejce nebo dopravce, bez udání důvodů.
- Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí zákazník o svém rozhodnutí odstoupit od této smlouvy informovat prodejce PROMA Šumperk, s.r.o., Náměstí Svobody 131, 788 14 Rapotín; kontaktní osoba – Lucie Jenčková; tel.: +420 608 740 870; e-mail: l.jenckova@promasumperk.cz formou jednoznačného prohlášení (např. dopisu zaslaného prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxu nebo e-mailu). Můžete použít vzorový formulář **pro** odstoupení od smlouvy, který Vám na vyžádání zašleme na e-mailovou adresu.
- Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
- Prodejce musí vrátit spotřebiteli finanční prostředky do 14 dnů od odstoupení. Může je však zadržet do doby, kdy spotřebitel doručí zboží zpět nebo prokáže jeho odeslání.
- Zákazník má právo na vrácení nákladů za dopravné v nejlevnější nabízené variantě dopravy obchodníka (osobní odběr se nezahrnuje).
- Zboží nesmí být zasláno zpět formou dobírky, ale jako obyčejný balík na náklady kupujícího, případně osobně dodáno. Kupující je povinen o svém úmyslu vrátit zboží prodávajícího předem informovat. Zboží bude prodávajícím - po předchozí dohodě s kupujícím a po doručení takového zboží obyčejným balíkem na adresu prodávajícího - přijato. Zboží musí být vráceno v původním nepoškozeném obalu a s kopií dokladu o koupi. Zboží nebude přijato pokud bude kupujícím zasláno na dobírku. Po přijetí zboží prodávajícím bude kupujícímu vrácena cena zboží bankovním převodem nebo v hotovosti, dle přání kupujícího, a to do 7 pracovních dnů ode dne přijetí zboží.

## Platba za objednané zboží

- Zákazník se zavazuje uhradit částku za objednané zboží a dopravné (poštovné) způsobem zvoleným v objednávce zboží.
- Zvolí-li zákazník bezhotovostní formu úhrady (převodním příkazem) za objednané zboží, je povinen tuto platbu provést bez odkladu. Pokud nebude

objednávka uhrazená do 5 pracovních dnů, bude stornována bez nutnosti souhlasu zákazníka.

- Další způsoby platby zboží jsou dobírka (platba při převzetí od přepravní společnosti) a platba v hotovosti při osobním převzetí od prodejce.

## Doručení zboží

- Zboží je doručováno prostřednictvím přepravní společnosti DPD (dále jen doručovatel) pouze v rámci České republiky a Slovenské republiky.
- Za doručení zboží prostřednictvím doručovatele je účtována částka za dopravné dle cen přepravného v sekci **Dodací podmínky**
- Dodací lhůta je do 14 dnů. Prodejce nezodpovídá za dodací lhůty doručovatele.
- V případě nemožnosti dodržet dodací lhůtu Vás kontaktujeme a budeme Vás o této skutečnosti informovat.
- O předání zásilky doručovateli je zákazník informován prodejcem prostřednictvím informačního e-mailu na kontakt uvedený v objednávce.
- Akce **od 10 ks doprava zdarma** - v případě objednávky nad 1.200 Kč (počítáno bez dopravného a balného, včetně DPH), může si zákazník zvolit speciální způsob doručení zboží, kde nebude účtováno dopravné.. Zboží bude doručeno prostřednictvím přepravní společnosti DPD. Akce platí do odvolání..

## Záruční doba

- Všechny výrobky mají na obale vyznačenou dobu spotřeby, tj. lhůty, do níž je potřeba výrobky spotřebovat. V rámci této doby má zákazník právo uplatnit reklamační řízení na výrobky za stanovených pravidel.

## Reklamacce zboží

- Kupující je povinen reklamovat zboží řádně a včas, tedy bez zbytečného odkladu po výskytu vady.
- Zákazník má právo reklamovat zboží do konce lhůty doby použitelnosti (doba spotřeby), která je vyznačena na obalu výrobku. Nepodal-li spotřebitel reklamaci včas (v reklamační - záruční době) nemá nárok na kladné vyřízení reklamace.
- Reklamaci nelze uplatnit v případě, kdy vada nastala v důsledku nesprávného použití či skladování zboží kupujícím nebo v případech, kdy kupující provedl na věci svévolné změny nebo úpravy. Prodávající neodpovídá ani za vady zboží způsobené vyšší mocí, jako jsou živelné pohromy a podobně.
- Po obdržení zboží prostřednictvím doručovací služby je kupující povinen **zboží zkontrolovat**. V případě, že při převzetí od doručovatele vykazuje poškození (poškozený transportní obal nebo obsah balíku), kupující zboží nepřevzme a uplatní reklamaci a informuje bez odkladu prodávajícího. V případě doručovací služby DPD může zákazník uplatnit reklamaci 2 dny po převzetí zásilky u dodavatele (PROMA Šumperk, s.r.o.).
- Na pozdější reklamacce způsobené přepravou nelze brát zřetel.

- V případě pozdějšího zjištění vady na výrobku, který je však stále v lhůtě použitelnosti (záruční doba), je zákazník povinen informovat prodejce o této skutečnosti. Zároveň je povinen vytvořit základní dokumentaci poškození výrobku, na základě které bude posouzen nárok na reklamaci (fotografie poškození výrobku a vytištěné doby spotřeby).
- Reklamáce musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce zákazníkem.
- Zákazník má při reklamaci právo požadovat podle vlastního uvážení:

- a) výměnu zboží za bezvadné nebo
- b) zrušení kupní smlouvy a vrácení peněz.

### **Prohlášení o ochraně osobních údajů**

- Provozovatel internetového obchodu [www.trvanlivejidlo.cz](http://www.trvanlivejidlo.cz) se ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, zaručuje, že nesbírá a neshromažďuje žádné osobní údaje, pokud je zákazníci sami dobrovolně neposkytnou. Veškeré nakládání s osobními údaji zákazníků se řídí z.č. 101/2000 Sb., Zákonem o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších novel a ostatními právními předpisy platnými na území ČR.
- Provozovatel internetového obchodu [www.trvanlivejidlo.cz](http://www.trvanlivejidlo.cz) se zavazuje chránit veškeré poskytnuté osobní údaje, neboť je považuje za přísně důvěrné. Proto nebudou zveřejňovány, prodávány ani vyzrazeny třetím osobám. Výjimkou jsou údaje poskytnuté dopravci, sloužící k rychlé a komfortní dodávce objednaného zboží.