

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále také jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kde na jedné straně je společnost Kv. Řezáč, s.r.o., se sídlem Tišnov, U Svatky 780, PSČ 666 01, IČO: 469 63 821, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddílu C, vložka č. 6556, jako prodávající (dále také jen „**prodávající**“ nebo „společnost Kv. Řezáč, s.r.o.“), a na straně druhé je kupující (dále také jen „**kupující**“). Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

II. INFORMACE PRO KUPUJÍCÍ - SPOTŘEBITELE

1. Prodávajícím je shora specifikovaná společnost Kv. Řezáč, s.r.o., se sídlem Tišnov, U Svatky 780, PSČ 666 01, IČO: 469 63 821, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddílu C, vložka č. 6556; email: info@kvrezac.cz, tel.: +420 549 410 084.
2. Název a hlavní charakteristiky zboží jsou uvedeny v nabídce internetového obchodu prodávajícího.
3. Ceny zboží včetně DPH jsou uváděny u příslušného zboží v nabídce internetového obchodu prodávajícího, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, vyjma nákladů na dodání zboží (balné, pojištění, dopravné) nebo nákladů na služby, které se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady. Doba, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti, je uvedena vždy u konkrétního výrobku v nabídce internetového obchodu prodávajícího.
4. Způsob platby a dodání zboží je uveden dále v těchto VOP.
5. Náklady na dodání zboží se řídí ceníkem dopravce platným v době dodání zboží kupujícím, v závislosti na zvoleném způsobu dodání.
6. Údaje o právech vznikajících z vadného plnění a ze záruky a podmínky pro uplatňování těchto práv jsou uvedeny v reklamačním řádu, který je nedílnou součástí těchto VOP.
7. Kupujícím - spotřebiteli nevznikají jakékoliv náklady na použití komunikačních prostředků na dálku při uzavření smlouvy s prodávajícím, a proto si kupující ani prodávající navzájem nehradí žádné náklady na použití komunikačních prostředků na dálku.
8. Prodávající požaduje úhradu kupní ceny před převzetím plnění kupujícím od prodávajícího.
9. Poučení kupujícího o právu na odstoupení od smlouvy, spolu s podmínkami, lhůtou a postupy pro uplatnění tohoto práva, jsou upraveny v ustanovení článku III těchto VOP nazvaném „Odstoupení od smlouvy – vrácení zboží“.
10. V případě, že se kupující – spotřebitel domnívá, že jeho práva byla porušena, může se obrátit se svou stížností na prodávajícího prostřednictvím emailové adresy info@kvrezac.cz v zájmu mimosoudního vyřízení záležitosti. Spotřebitel je rovněž oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci, se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, PSČ 120 00, nebo kterýkoli její oblastní inspektorát.
11. Kupní nebo jinou smlouvu uzavřenou dle těchto VOP není možné zrušit, kromě případů v těchto VOP výslovně uvedených nebo vyplývajících z příslušného právního předpisu.
12. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce.
13. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.
14. Informace o možnosti zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky a o jejich přístupnosti při použití elektronických prostředků jsou obsaženy v těchto VOP.
15. Uzavřená kupní smlouva/smlouva o dílo je prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění v elektronické formě po dobu 2 let a není přístupná jiným osobám.

III. Odstoupení od smlouvy – vrácení zboží

1. Prodávající sděluje, že:
v případě, že kupujícím je spotřebitel, má takový kupující právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží, jde-li o:
 - kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,
 - smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo
 - smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží;příčemž toto odstoupení musí zaslat v písemné formě na adresu sídla prodávajícího.
Kupující - spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:
 - o poskytování služeb, které prodávající splnil s předchozím výslovným souhlasem kupujícího - spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy,
 - o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
 - o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího - spotřebitele nebo pro jeho osobu,
-

- 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 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 kupující - spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud kupující - spotřebitel porušil jejich původní obal,
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- o dopravě nebo využití volného času, pokud kupující tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem kupujícího - spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, prodávající zdůrazňuje, že v případě dodání digitálního obsahu dodávaného on-line nelze od takové smlouvy odstoupit;

V případě odstoupení od smlouvy ponese kupující - 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;

Kupující - spotřebitel má povinnost uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo.

2. Odstoupí-li kupující - 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, a to bezhotovostně na bankovní účet uvedený kupujícím, s čímž kupující výslovně souhlasí.
3. Jestliže kupující - spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
4. Odstoupí-li kupující - spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
5. Kupující - spotřebitel odpovídá prodávajícímu 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. V případě snížení hodnoty zboží ve větším rozsahu, než je uvedeno v předchozí větě, je prodávající oprávněn uplatnit vůči kupujícímu kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží, zejména tehdy, pokud k takovému snížení hodnoty dojde poškozením dodaného zboží nebo nedodáním zboží v jeho kompletním stavu. Proávající si vyhrazuje právo započítat tuto kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží na vrácenou kupní cenu, výši této kompenzace je prodávající povinen prokázat.
6. V případě odstoupení od smlouvy o koupi výrobku, který kupující - spotřebitel zakoupil v rámci nabídky akční sady výrobků za zvýhodněnou cenu, má kupující nárok na vrácení ceny výrobku, jehož se odstoupení týká, po odečtení rozdílu plné ceny obou výrobků a ceny zaplacené za akční sadu výrobků.

IV. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. Veškeré objednávky učiněné prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího jsou považovány za závazné. Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP včetně reklamačního řádu, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v době odeslání objednávky prodávajícímu.
2. Objednávka zboží uvedeného v nabídce internetového obchodu prodávajícího je návrhem kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena akceptací objednávky ze strany prodávajícího, nebo převzetím objednaného zboží kupujícím.
3. Objednávka nestandardního zboží vyráběného dle individuálních požadavků objednatele je návrhem smlouvy o dílo.
4. Podmínkou platnosti elektronické objednávky je vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a náležitostí. Kupující zodpovídá za správný počet objednaných kusů produktů a za jasnou specifikaci produktu.
5. Předtím, než kupující definitivně potvrdí objednávku, bude mít právo celou objednávku a zadané údaje zkontrolovat. Pokud s podobou objednávky kupující souhlasí, tlačítkem „Odeslat“ bude objednávka s konečnou platností odeslána ke zpracování. Toto odeslání je závazné.
6. Proávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky - množství zboží, výše ceny, náklady na přepravu, vzdálenosti a podobně, žádat kupujícího o autorizaci (další potvrzení) objednávky vhodným způsobem, jako například písemně nebo telefonicky. Objednávka se považuje za neplatnou a smlouva tak není uzavřena v případě, že kupující tuto autorizaci (další potvrzení) požadovaným způsobem neprovede. Na tyto skutečnosti bude kupující (telefonicky nebo emailem) prodávajícím rovněž upozorněn.
7. Proávající si vyhrazuje právo neakceptovat objednávku kupujícího (telefonicky nebo emailem) v případě zjevné chyby týkající se ceny, popisu anebo obrázku výrobku v katalogu výrobků uvedeném na internetové stránce prodávajícího, a to v jakékoliv fázi vyřízení objednávky. Proávající si též vyhrazuje právo

neakceptovat objednávku kupujícího v případě zjevné chyby týkající se ceny, popisu anebo obrázku výrobku v katalogu výrobků, a to v jakékoliv fázi vyřízení objednávky. O neakceptaci objednávky z důvodu zjevné chyby bude kupující informován telefonicky anebo emailem. Chyba v písemně nebo ústně podané informaci nezavazuje prodávajícího tehdy, je-li běžnému spotřebiteli zřejmá vzhledem k obsahu všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a v kontextu s ostatními informacemi podávanými prodávajícím.

8. Prodávající oznámí kupujícímu akceptaci objednávky telefonicky anebo zašle na emailovou adresu kupujícího uvedenou v objednávce email s akceptací objednávky kupujícího (dále jen "akceptace"). Automaticky zasláné oznámení o přijetí objednávky se nepovažuje za závaznou akceptaci objednávky.
9. V případě volby způsobu placení kupní ceny v hotovosti při převzetí zboží v sídle prodávajícího má objednávka učiněná kupujícím platnost 5 dnů, po jejich uplynutí, pokud nebude zboží kupujícím vyzvednuto, se objednávka automaticky ruší.
10. Prodávající si vyhrazuje právo objednávku kupujícího neakceptovat, zejména v případě ukončení dodávek objednaného zboží na trh.
11. Zrušení objednávky po jejím odeslání kupujícím je možné pouze s výslovným souhlasem prodávajícího.
12. Kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní, a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu.
13. Prodávající splní povinnost odevzdat věc kupujícímu, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.
14. Má-li prodávající věc odeslat, odevzdá věc:
 - kupujícímu - podnikateli předáním prvním dopravci k přepravě pro kupujícího a umožní kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci;
 - kupujícímu - spotřebiteli jakmile mu věc předá dopravce.
15. Místem dodání zboží je adresa uvedená kupujícím v objednávce.
16. Dodá-li prodávající větší množství věcí, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je kupující bez zbytečného odkladu odmítl.
17. Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího jeho převzetím za předpokladu, že kupující uhradí prodávajícímu celou kupní cenu. V případě, že kupující zboží převezme a neuhradí celou kupní cenu, přechází vlastnické právo na kupujícího k příslušnému zboží až uhrazením celé kupní ceny.
18. Nebezpečí škody přechází na kupujícího převzetím věci. Týž následek má, nepřevzme-li kupující věc, ač mu s ní prodávající umožnil nakládat. Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže prodávající škodu způsobil porušením své povinnosti.
19. Prodloužením strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodávajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodávajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlévá-li strana s placením, kterým je předání věci podmíněno.

V. CENY, PLATEBNÍ A DODACÍ PODMÍNKY

1. Cena zboží je stanovena v nabídce internetového obchodu prodávajícího, není-li písemně mezi prodávajícím a kupujícím dohodnuta cena jiná (dealerské ceny apod.). Ceny uvedené nezahrnují balné, pojištění a dopravné. Balné, pojistné a dopravné jdou k tíži kupujícího. Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH.
2. Způsoby platby:
 - a) v hotovosti při osobním odběru zboží v sídle prodávajícího;
 - b) předem bezhotovostně na bankovní účet prodávajícího;
 - c) dobírkou s dodáním zboží dopravní službou. Kupující platí při převzetí zboží fakturovanou cenu a cenu za dopravu včetně dobřečného. Zboží nebude vydáno kupujícímu, dokud kupující neuhradí celou kupní cenu.
3. Způsoby dodání zboží:
 - a) osobně v sídle prodávajícího
 - b) Česká pošta, s.p.;
 - c) přepravní služba GSL.
 - d) přepravní služba Top Trans.
4. Termín dodání zboží:

Termín dodání zboží se odvíjí od kupujícím zvoleného způsobu platby a způsobu dodání zboží. Dodací lhůta začíná u zboží, které bude kupujícím placeno při převzetí, tj. na dobírku, běžet dnem platného uzavření kupní smlouvy dle těchto VOP, tj. po odeslání akceptace objednávky prodávajícím. V případě, že kupující zvolil jinou variantu úhrady než zaplacení zboží při jeho převzetí, tj. např. převodem platby z účtu na účet, začíná dodací lhůta běžet až od úplného zaplacení kupní ceny, tj. od připsání příslušné částky na účet prodávajícího. Konkrétní termíny dodání zboží jsou stanoveny na stránkách internetového obchodu u každého výrobku a do uvedených termínů se započítávají pouze pracovní dny. Není-li v popise objednaného zboží uvedeno jinak, je veškeré zboží expedováno do 3 pracovních dnů po obdržení objednávky, pokud je skladem. Nestandardní zboží je vyráběno až po odsouhlasení smlouvy o dílo. Termín expedice je 14 kalendářních dnů od obdržení potvrzené smlouvy o dílo, pokud není sjednáno jinak. Prodávající si vyhrazuje právo na prodloužení dodací lhůty v případě, že se vyskytnou nepředvídatelné

události nebo jiné závažné provozní důvody a také v případě, že kupujícím objednané zboží nebude skladem. O případné delší dodací lhůtě či zrušení objednávky ze strany prodávajícího bude kupující neprodleně informován emailem nebo telefonicky.

VI. ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY

1. Odpovědnost za vady zboží prodáváného prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího se řídí a je v souladu s platnou legislativou. Reklamační je podmíněna průkazností nákupu reklamovaného zboží prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího, čehož důkazem je daňový doklad - faktura a řádně vyplněný záruční list, pokud jej kupující obdržel.
2. Případné reklamační budou vyřízeny v souladu s reklamačním řádem internetového obchodu prodávajícího a právním řádem platným v České republice.
3. Reklamační řád internetového obchodu je nedílnou součástí těchto VOP.

VII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Přístup na www stránky internetového obchodu prodávajícího a objednávka zboží může být podmíněna poskytnutím některých osobních údajů kupujícího. V takovém případě bude prodávající s těmito údaji nakládat v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Osobní údaje budou zabezpečeny proti zneužití. Data budou uchovávána a nebudou sdílena s aplikacemi třetích osob. Poskytnuté osobní údaje může prodávající využít nad rámec zpracování nutného pro uzavření a plnění smlouvy jen za podmínek uvedených níže. Kupující bere na vědomí, že jím uvedená emailová adresa, poskytnutá v souvislosti s nákupem výrobku nebo služby, může být využita k zaslání obchodního sdělení prodávajícího. dle zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, s nabídkou obdobného výrobku nebo služby. V případě, že si adresát nepřije další zaslání těchto obchodních sdělení, může projevit tento nesouhlas se zasláním obchodních sdělení odkliknutím na příslušném místě v obchodním sdělení anebo zasláním emailu obsahujícího nesouhlas se zasláním obchodních sdělení na adresu info@kvrezac.cz. Zpracováním výše uvedených osobních údajů může správce pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Správce tímto informuje subjekt údajů a poskytuje mu výslovné poučení o právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, tj. zejména o tom, že poskytnutí osobních údajů správci je dobrovolné, že subjekt údajů má právo k jejich přístupu, má právo výše uvedený souhlas kdykoliv písemně odvolat na adrese správce a dále má právo v případě porušení svých práv obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů a požadovat odpovídající nápravu, kterou je např. zdržení se takového jednání správcem, odstranění vzniklého stavu, poskytnutí omluvy, provedení opravy či doplnění, zablokování, likvidace osobních údajů, zaplacení peněžité náhrady, jakož i využití dalších práv vyplývajících z § 11 a 21 tohoto zákona. Pokud si kupující přeje opravit osobní údaje, které o něm prodávající zpracovává, může jej o to požádat na emailové adrese info@kvrezac.cz nebo na výše uvedené poštovní adrese.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 3. 2014.
2. Odesláním elektronické objednávky kupující bez výhrad akceptuje veškerá ustanovení VOP, jejichž nedílnou součástí je reklamační řád, ve znění platném v den odeslání objednávky, jakož i v den odeslání objednávky platnou cenu objednaného zboží (včetně dalších plateb – přepravné, poštovné, balné atd.) uvedenou v nabídce internetového obchodu prodávajícího, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak. Odeslanou objednávkou (návrhem kupní smlouvy) je kupující neodvolatelně vázán.
3. Pokud tyto VOP neobsahují výslovně jiná ustanovení, řídí se právní poměry mezi smluvními stranami ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Příloha VOP – Reklamační řád

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí VOP prodávajícího, společnosti Kv. Řezáč, s.r.o., se sídlem Tišnov, U Svatky 780, PSČ 666 01, IČO: 469 63 821, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddílu C, vložka č. 6556, a popisuje postup při reklamaci zboží zakoupeného kupujícími od prodávajícího prostřednictvím internetového obchodu www.kvrezac.cz.
 2. Kupující je povinen se před objednáním zboží seznámit s reklamačním řádem a VOP.
 3. Uzavřením kupní smlouvy nebo převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.
 4. Proávající vystavuje ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, účtenka, dodací list), případně samostatně vydaný záruční list, se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění nároku z odpovědnosti za vady (zejm. identifikace prodávajícího, název zboží, lhůta pro uplatnění odpovědnosti za vady, cena, množství, sériové číslo).
 5. Požádá-li o to kupující - spotřebitel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Proávající má povinnosti z vadného plnění nejméně
-

v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede prodávající i svůj název, sídlo a identifikující číslo. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení dle tohoto odstavce nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

6. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající kupujícímu – spotřebiteli v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

II. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ PRÁV

1. Kupující - podnikatel musí vadu zboží oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.
2. Kupující - spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží.
3. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
4. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
5. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

III. PODMÍNKY PRO UPLATNĚNÍ VAD ZBOŽÍ (REKLAMACI)

1. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání zboží překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice apod.) podle přiloženého dokladu o dodání. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s objednávkou např. tím, že zásilka je neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Podpisem dokladu o dodání zboží bez dalších výhrad kupující stvrzuje, že zboží bylo co do podmínek dle věty první tohoto odstavce dodáno řádně a na pozdější reklamace počtu balíků, porušení jejich obalu apod. nebude brán zřetel.
2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit emailem na adresu: info@kvrezac.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, emailem, nebo poštou prodávajícímu.
3. Místem pro uplatnění reklamace je adresa sídla prodávajícího.
4. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), podrobný popis závady, volbu způsobu vyřízení reklamace, doklady nezbytné k prokázání podmínek uplatnění reklamace (bod 5 tohoto článku níže) a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží a tím i vyřízení reklamace.
5. Nezbytné podmínky uplatnění reklamace jsou (podmínky platí všechny současně):
 - a) prokázání, že kupující koupil výrobek od prodávajícího, a za jakou cenu (zpravidla předložením prodejního dokladu – faktura, účtenka);
 - b) v případě reklamace na základě poskytnuté záruky - předložení řádně a čitelně vyplněného záručního listu s vyznačeným datem prodeje včetně razítka a podpisu za prodávajícího;
 - c) prokázání vady reklamovaného výrobku (předložením výrobku, prokázání vady servisnímu technikovi). Pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, kupující též doloží doklad o reklamaci. Pokud je reklamované zboží nějakým způsobem jednoznačně identifikováno (typicky sériové číslo), musí identifikace reklamovaného zboží vyplývat i z příslušného prodejního dokladu.
5. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu zboží s jinými, prodávajícím neschválenými součástmi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá.
6. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani za případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé či rozumné. Dále se odpovědnost prodávajícího nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou či jinými pokyny vztahujícími se k používání výrobku.
7. Porušením informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Dále se odpovědnost prodávajícího za vady nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a to i pokud není zakázána v příloženém
návodu
k použití):

- mechanickým poškozením zboží,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- zboží, které bylo upravováno kupujícím, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

8. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady se doporučuje písemná forma.
9. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

10. Rozsah odpovědnosti prodávajícího za vady při prodeji **kupujícím - spotřebiteli:**

10.1 Prodávající odpovídá kupujícím, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícím, 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, věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

10.2 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. V případě, že se vada projeví po uplynutí šesti měsíců od převzetí, je kupující povinen prokázat, že věc byla vadná již při převzetí.

10.3 Nemá-li věc vlastnosti stanovené shora, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale 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.

10.4 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.

10.5 Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícím působilo značné obtíže.

10.6 V případě, byla-li v katalogu, na webových stránkách www.kvrezac.cz, v záručním listu přiloženém k výrobku, na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci anebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, odpovídá prodávající za to, že věc bude po uvedené dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

10.7 Práva z vadného plnění kupujícím nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

10.8 Dále se odpovědnost prodávajícího v rozsahu uvedeném výše nevztahuje na případy:

- u výrobku prodávajícího za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- má-li kupujícím uváděná vada charakter opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním výrobku;
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím;
- vyplývá-li to z povahy výrobku.

IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Je-li **kupující spotřebitel:**

o reklamaci prodávající rozhodne 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. Reklamaci prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s kupujícím – spotřebitelem, takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen kupujícím -

spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

2. Je-li **kupujícím podnikatel**:
bude o reklamaci rozhodnuto nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
3. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má kupující - spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.
4. O vyřízení reklamace bude kupující informován emailem, který uvedl již při nákupu, pokud se strany při uplatnění reklamace nedohodly jinak.
5. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení reklamace automaticky zasláno na adresu kupujícího, pokud se strany při uplatnění reklamace nedohodly jinak.
6. Při osobním výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost.
7. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení, je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace náklady na uskladnění reklamovaného zboží v částce obvyklé. Pokud si kupující nevyzvedne reklamované zboží ani po uplynutí 6 měsíců ode dne vyřízení reklamace, je prodávající oprávněn k prodeji tohoto zboží třetí osobě vhodným způsobem za přiměřenou cenu ve smyslu § 2428 občanského zákoníku, na účet kupujícího; výtěžek kupujícímu vydá bez zbytečného odkladu, může si však odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.3.2014.
 2. Otázky neupravené tímto reklamačním řádem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
-