

# Obchodní podmínky

Platné od 22.4.2019

## 1) Všeobecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz), provozovaném obchodní společností **VOPI, s.r.o.**, se sídlem Nádražní 1354, Nové Město na Moravě, PSČ: 592 31, IČ: 25972260, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 18278 (dále též jen „společnost VOPI, s.r.o.“). Prostřednictvím internetového obchodu jsou nabízeny zejména koberce a autodoplňky. Společnost VOPI, s.r.o. lze v případě potřeby kontaktovat telefonicky za základní sazbu hovorného na telefonním čísle 569640641-3 nebo 733528899 nebo prostřednictvím e-mailové adresy [gajarska@vopi.cz](mailto:gajarska@vopi.cz).

Tyto obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je vlastník a provozovatel internetových stránek [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz), tedy společnost VOPI, s.r.o., a kupujícího. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Vztahy těmito obchodními podmínkami neupravené se řídí se zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále též jen „občanský zákoník“). Je-li smluvní stranou kupující-spotřebitel, řídí se vztahy těmito obchodními podmínkami neupravené kromě obecných ustanovení občanského zákoníku o koupi též ustanoveními o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem (§ 1810 - § 1867 občanského zákoníku) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění. Je-li smluvní stranou kupující-nepodnikatel nebo kupující-spotřebitel, řídí se vztahy těmito obchodními podmínkami neupravené kromě obecných ustanovení občanského zákoníku o koupi též zvláštními ustanoveními o prodeji zboží v obchodě (§ 2158 - § 2174 občanského zákoníku).

Při nákupu v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) jsou uzavírány pouze smlouvy s jednorázovým plněním (dodání zboží, poskytnutí jednorázové služby), a tudíž nedochází k uzavírání smluv na dobu určitou či neurčitou.

Při nákupu v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) jsou uzavírány pouze smlouvy v českém jazyce, k uzavření smlouvy v jiných jazycích lze užít prostředky individuální komunikace (např. e-mail).

Náklady na použití prostředků umožňujících uzavření smlouvy bez současné fyzické přítomnosti stran nese kupující.

## 2) Vymezení pojmu

**Spotřebitelská smlouva** - smlouva, kterou se spotřebitelem uzavírá podnikatel, a závazky z ní vzniklé.

**Prodávající** - při nákupu v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) je prodávajícím společnost VOPI, s.r.o.

Prodávající je podnikatelem, tedy osobou samostatně vykonávající na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Prodávající v internetovém obchodě uzavírá smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti.

**Kupující** - každý člověk či právnická osoba, která s prodávajícím uzavírá smlouvy v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) nebo s ním jinak jedná.

**Kupující-spotřebitel** - každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem (prodávajícím) nebo s ním jinak jedná.

**Kupující-podnikatel** - je podnikatelem, který uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání. V případě, že kupující vyplní v objednávce identifikační číslo či jiný údaj o jeho podnikatelské činnosti, bude považován za kupujícího-podnikatele.

**Kupující-nepodnikatel** – je pro účely smluv uzavíraných v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) osobou, která není podnikatelem, nebo osobou, která podnikatelem sice je, avšak při uzavírání smlouvy v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) je z okolností zřejmé, že se koupě netýká podnikatelské činnosti podniku. Kupujícím- nepodnikatelem je i kupující-spotřebitel.

### 3) Uzavření smlouvy

Kupující si v rámci nabídky zboží na webových stránkách [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz), tedy v internetovém obchodě prodávajícího, vybere požadované položky zboží a jejich množství a klikne na tlačítko „vložit do košíku“. Náklady na dopravu jsou připočítány v kroku 2. Po dokončení výběru zboží kupující v horní části webových stránek posléze klikne na tlačítko „košík“ a následně má možnost odstranit některé či všechny položky z košíku a upravit množství zboží. Po dokončení těchto úprav kupující vyplní způsob dodání a platby a dodací údaje. Po vyplnění všech těchto údajů a odsouhlasení aktuální verze obchodních podmínek kupující pokračuje na souhrn objednávky. V tomto souhrnu objednávky má kupující možnost kontrolovat vložené údaje. Kupující má v této fázi objednávacího procesu poslední možnost zjistit a prostřednictvím návratu k předchozím krokům objednávky opravit chyby vzniklé při zadávání dat před podáním objednávky, příp. jinak měnit vložené údaje. Kliknutím na tlačítko „**Objednat**“ je vytvořena objednávka kupujícího, která je závaznou nabídkou na uzavření smlouvy a vyjadřuje úmysl kupujícího uzavřít smlouvu. Umístěním zboží na internetové stránky se prodávající zavazuje prodat zboží za zde uvedenou cenu, s výjimkou zjevných omylů jako například zcela zjevné překlepy v počtu nul atp.

Prodávající potvrdí kupujícímu neprodleně přijetí objednávky, toto potvrzení však ještě není závazným souhlasem prodávajícího. Součástí tohoto potvrzení je kupujícím odsouhlasené znění obchodních podmínek a reklamačního řádu v textové podobě ve formátu .pdf a souhrn údajů uvedených v objednávce. Samotná kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s jeho návrhem (objednávkou), přičemž údaje uvedené v objednávce se stávají součástí smlouvy.

Odesláním objednávky kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, a že s nimi souhlasí, a to ve znění platném a účinném v okamžiku odeslání své objednávky. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo ze zákonných důvodů. Kupující má možnost zrušit objednávku do okamžiku doručení jejího závazného potvrzení.

Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření prodávajícím archivovány, a to ve formě elektronické, a jsou přístupné pouze kupujícímu, nikoliv však třetím stranám, nebude-li dohodnuto jinak.

### 4) Předmět závazků stran

Prodávající se v případě uzavření kupní smlouvy zavazuje dodat kupujícímu předmět koupě a umožnit mu nabytí k němu vlastnické právo, popřípadě též dodat příslušnou dokumentaci. Kupující se v případě uzavření kupní smlouvy zavazuje dodané zboží převzít a zaplatit prodávajícímu sjednanou kupní cenu. Kupující se zavazuje, že do registrace, objednávek a při

ostatní komunikaci s provozovatelem internetového obchodu vyplní údaje identifikující jeho osobu správně a pravdivě.

Předmětem koupě podle uzavřené kupní smlouvy je zboží specifikované co do názvu, množství a ceny v objednávce kupujícího.

## 5) Dodací podmínky

Zboží a služby lze dodat pouze v rámci České republiky nebo Slovenské republiky, s kupujícím si však lze dohodnout individuálně dodání i mimo území ČR nebo SR. Není-li uvedeno jinak, zboží nabízené v tomto internetovém obchodě je dostupné skladem, v opačném případě bude kupující informován o předpokládaném termínu naskladnění. Prodávající doručí zboží kupujícímu zpravidla do 7 pracovních dnů po připsání platby na účet prodávajícího, je-li zvolena platba předem, jinak zpravidla do 3 pracovních dnů od uzavření smlouvy. Uvedená doba dodání je pouze informativní a platí pouze pro ČR, v případě dodání na území Slovenské republiky je výše uvedená lhůta delší o 7 pracovních dnů. V případě, že se prodávající a kupující nedohodnou jinak, a zároveň nedojde k doručení zboží do 10 pracovních dnů od připsání platby na účet prodávajícího v případě platby předem, jinak do 10 dnů od uzavření smlouvy, je kupující oprávněn od smlouvy odstoupit. Tím nejsou dotčena jiná práva kupujícího, např. právo na náhradu škody.

V případě způsobu platby bezhotovostním převodem je zboží odesláno až po připsání celé částky na bankovní účet prodávajícího.

Závazek prodávajícího dodat kupujícímu zboží je splněn řádným doručením zboží v místě dodání zboží. Místem dodání zboží je místo označené kupujícím v objednávkovém formuláři, typicky jeho bydliště nebo sídlo. Místo výdeje je na adrese Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě. Za doručení zboží kupujícímu lze považovat převzetí zboží kupujícím nebo jinou osobou zdržující se v době doručení na místě dodání (oprávněná osoba). Předání nebo převzetí zboží musí kupující nebo oprávněná osoba písemně potvrdit prodávající osobě (pracovník České pošty, s.p. či zásilkové služby).

Kupující má možnost volby mezi následujícími způsoby dodání zboží, a to za níže uvedené ceny:

- **Česká pošta, s.p.** - cena dopravy včetně balného a poplatku za dobírku: **164,- Kč** vč. DPH, možné způsoby platby: pouze dobírka. Dodání balíku je do 5 pracovních dnů. V případě nezastižení Vám pošta zanechá oznámení o uložení zásilky na poště. Úložní doba na poště je 7 dní.
- **Česká pošta, s.p.** - při platbě online platební kartou či při platbě předem na bankovní účet č.ú. 2780880297/0100: **115,- Kč** vč. DPH. Dodání balíku je do 5 pracovních dnů. V případě nezastižení Vám pošta zanechá oznámení o uložení zásilky na poště. Úložní doba na poště je 7 dní.
- **Zásilková přepravní služba:**  
**Vybíráme nejrychlejšího a nejspolehlivějšího dopravce s ohledem na Váš region a objednané zboží.**
  - **149,- Kč** vč. DPH a poplatku za dobírku. Při platbě na dobírku balík do 2m délky a do 50 kg váhy
  - **109,- Kč** vč. DPH při platbě online platební kartou či při platbě předem na bankovní účet č.ú. 2780880297/0100, V.S. je číslo Vaší objednávky. Balík do 2m délky a do 50kg váhy.  
Doručení nadměrných zásilek (více než 2 m délky nebo 50 kg hmotnosti), příp. doručení v odpoledních hodinách, je možné po dohodě s přepravcem. Cena přepravy je v takovém případě kupujícímu sdělena na vyžádání.  
Rozvoz balíku na určenou adresu je následující den. Řidič Vás před dodáním

zásilkou telefonicky kontaktuje, aby upřesnil hodinu dodání.

V případě nezastižení Vám řidič zanechá oznámení a zkusí Vás kontaktovat následující pracovní den. Uložení balíku na depu je 7 dní.

- **Zásilková přepravní služba TOPTRANS:** lze využít na výslovnou žádost kupujícího, v takovém případě bude cena dopravy sdělena kupujícímu ve výši dle rozměru a hmotnosti balíku. Tento způsob dopravy lze využít při dopravě koberců nad 2 m délky. Cena závisí na vzdálenosti dopravy balíku, hmotnosti a rozměru.
- **Osobní odběr: 0,- Kč**
  - v sídle společnosti VOPI, s.r.o., Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě
  - možné způsoby platby: dobírka, platba předem online platební kartou, platba předem na bankovní účet č.ú. 2780880297/0100, V.S. je číslo Vaší objednávky.

Veškeré ceny jsou uvedeny za balíky do 2m délky a hmotnosti do 50 kg.

Náklady na dodání zboží jsou uvedeny vč. DPH. Za správnost adresy pro dodání zboží odpovídá kupující. Případná úhrada nákladů na dopravu ze strany kupujícího je splatná společně se sjednanou kupní cenou. Zásilkou, které jsou prodávajícímu vráceny jako nevyzvednuté či nedoručené, zasílá prodávající znovu pouze na vyžádání kupujícího, a to na náklady kupujícího. Pokud kupující nepřevzme zboží při dodání či v dohodnuté lhůtě, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění ve výši 0,5 % z ceny zboží denně vč. DPH. Proávající má v případě porušení povinnosti kupujícího převzít zboží při dodání či v dohodnuté lhůtě rovněž právo na náhradu škody, a to ve výši nákladů vynaložených prodávajícím na marnou dopravu zboží na místo dodání a následně zpět prodávajícímu.

## 6) Platební podmínky

Kupující má možnost volby mezi následujícími způsoby platby za zboží či služby:

**Dobírka** - platba při převzetí zboží mimo provozovnu prodávajícího, poplatek za tento způsob platby činí 40,- Kč vč. DPH, kdy tato částka je již připočtena k ceně zboží a nákladům na dopravu uvedeným oddílu V. těchto obchodních podmínek.

**Bežhotovostním převodem** - platba předem; náklady za tento způsob platby hradí kupující dle podmínek smluvního vztahu mezi kupujícím a poskytovatelem platební služby; číslo účtu pro platbu předem je 2780880297/0100, V.S. je číslo Vaší objednávky

**Hotově při převzetí v provozovně prodávajícího** - bez poplatku

**Platební kartou online** - náklady na tento způsob platby hradí kupující dle podmínek smluvního vztahu mezi kupujícím a poskytovatelem platební služby

## 7) Ceny a platnost nabídky

Ceny jsou platné v době odeslání elektronické objednávky kupujícím a jsou konečné, obsahují tedy DPH, popř. všechny další daně, cla a poplatky. Akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou. Slevy zboží v akci, akční nabídky a případné osobní slevy nelze kombinovat a sčítat. Kupující má možnost seznámit se před provedením objednávky se skutečností, po jakou dobu zůstává nabídka nebo sleva v platnosti, a to telefonicky na tel. 569 640 642, e-mailem [gajarska@vopi.cz](mailto:gajarska@vopi.cz) nebo dopisem adresu VOPI, s.r.o., Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě. Plnění, která se při prodeji daného zboží či služby obvykle neposkytují, je třeba objednat samostatně. Součástí nabídky prodávajícího na webovém rozhraní je označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností.

Uhrazení kupní ceny je podmínkou předání zboží kupujícímu, a tedy i převodu vlastnického práva ke zboží na kupujícího.

## **8) Odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz)**

Kupující-spotřebitel je oprávněn odstoupit od smluv uzavřených v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) bez udání důvodu, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme zboží.

Kupující-spotřebitel musí projevit vůli odstoupit od smlouvy formou jednoznačného prohlášení vůči prodávajícímu (např. formou dopisu zaslaného prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu firmy VOPI, s.r.o., faxu 569640646, telefonu 569640641-2 nebo e-mailu [gajarska@vopi.cz](mailto:gajarska@vopi.cz)). Kupující-spotřebitel může použít formulář pro odstoupení od smlouvy dostupný z [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz), není to však jeho povinností. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Pokud kupující-spotřebitel odstoupí smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy byl prodávající informován o rozhodnutí kupujícího-spotřebitele odstoupit od smlouvy, všechny platby, které od kupujícího-spotřebitele obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku kupujícím-spotřebitelem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob dodání nabízený prodávajícím). Pro vrácení plateb použije prodávající stejný platební prostředek, který kupující-spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce, pokud není výslovně určeno kupujícím-spotřebitelem jinak. V případě, že kupující-spotřebitel použil způsob platby dobírkou, budou kupujícímu-spotřebiteli s ohledem na povahu věci vráceny veškeré zaplacené částky poštovní poukázkou na dodací adresu, pokud spotřebitel nesdělil prodávajícímu číslo účtu za účelem vrácení platby a nepožádá jej o vrácení tímto způsobem v textové podobě. V žádném případě tím kupujícímu-spotřebiteli nevzniknou další náklady. S vrácením platby je prodávající oprávněn počkat do té doby, než vrácené zboží obdrží od kupujícího-spotřebitele nebo než kupující-spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

Kupující-spotřebitel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy oznámí, že odstupuje od smlouvy, zaslat zboží zpět nebo je předat na adrese VOPI, s.r.o. Nádražní 1354, 592 31 Nové Město na Moravě. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud kupující-spotřebitel odešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů. Kupující-spotřebitel ponese přímé náklady spojené s vrácením zboží.

Kupující-spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

Kupující-spotřebitel je povinen uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy na výslovnou žádost kupujícího-spotřebitele.

Kupující-spotřebitel nemůže odstoupit od smluv uvedených v § 1837 občanského zákoníku. Kupující spotřebitel mimo jiné nemůže odstoupit od smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu (zboží vyráběné na zakázku). Kupující-spotřebitel tedy nemůže odstoupit od smluv uzavřených v internetovém obchodě [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz), jejichž předmětem plnění jsou zejména přesné autokoberce textilní či gumové a autopotahy na míru.

Formulář pro odstoupení od smlouvy je dostupný na webových stránkách, a to z odkazu: <https://www.vopi.cz/domains/vopi.cz/documents/vopi-formular-odstoupeni-od-smlouvy.pdf>.

Pokud kupující-spotřebitel využije pro odstoupení od smlouvy uvedený formulář, potvrdí prodávající kupujícímu-spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.

## **9) Záruka a reklamace**

V případě **kupujícího-podnikatele** poskytuje prodávající ve smyslu § 2113 občanského zákoníku na dodávané zboží záruku za jakost, přičemž záruční doba činí 6 měsíců od převzetí. Práva kupujícího-podnikatele z vadného plnění dále zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího-podnikatele, byť se projeví až později. Právo kupujícího-podnikatele založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Povinnosti prodávajícího ze záruky za jakost tímto nejsou dotčeny. Způsob a podmínky uplatnění shora uvedených vad včetně nároků vyplývajících ze záruky za jakost v případě kupujícího-podnikatele upravují zejména ustanovení § 2099 - § 2117 občanského zákoníku.

**Kupující-nepodnikatel** je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Rozsah, způsob a podmínky uplatnění nároků vyplývajících z vadného plnění a ze záruky za jakost (dále též jen „reklamační“) v případě kupujícího-nepodnikatele upravují zejména ustanovení § 2113 - § 2117 a § 2161 - § 2174 občanského zákoníku a reklamační řád dostupný na [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) v případě, že ani zmíněná ustanovení občanského zákoníku, ani reklamační řád určitou záležitost neupravují, použijí se zejména obecná ustanovení o právech z vadného plnění obsažená v § 2099 - § 2117 občanského zákoníku.

Účinky poskytnutí záruky za jakost má vůči kupujícímu i uvedení záruční doby či doby, po kterou lze věc použít, na prodávané věci, jejím obalu nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy.

Z vad darů poskytovaných kupujícímu bez jakéhokoliv protiplnění nelze uplatňovat jakákoliv práva z vadného plnění.

Pokud kupující z jakéhokoliv důvodu obdrží jiné než objednané zboží, zašle kupující zboží zpět prodávajícímu, nejlépe v původním obalu a alespoň kopií dodacího listu, a uvede důvod vrácení zboží. Prodávající následně zašle kupujícímu správné zboží dle objednávky. Zaslání nesprávného zboží zpět prodávajícímu a zaslání správného zboží kupujícímu je hrazeno prodávajícím. Dodání jiného než objednaného zboží se považuje za vadné plnění.

Kupující je při zaslání zboží zpět prodávajícímu z jakéhokoliv důvodu povinen zvolit vhodný obal zásilky a zásilku řádně zabalit tak, aby nedošlo k poškození zasílaného zboží. Reklamací lze uplatnit na adrese Nádražní 1354, Nové Město na Moravě, PSČ: 592 31 u pracovníka oprávněného k přijímání reklamací po celou otevírací dobu, která je od 7.30 do 16 hodin každý pracovní den, a to pokud možno současně s předáním vadného zboží prodávajícímu, nebo odesláním zboží na shora uvedenou adresu společně s popisem vady.

Prodávající neodpovídá za vady, které jsou způsobeny nešetrným zacházením se zbožím nebo mechanickým poškozením zboží ze strany kupujícího, za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo přirozených změn materiálu či barvy výrobku.

Rozsah, způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost v případě **kupujícího-nepodnikatele** blíže upravuje reklamační řád prodávajícího dostupný na [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz), který je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.

## 10) Ochrana osobních údajů

VOPI s.r.o. při zpracovávání osobních údajů svých zákazníků dodržuje zásadu zákonnosti, korektnosti, transparentnosti, omezení účelu, minimalizace, přesnosti, omezení uložení, integrity a důvěrnosti. Osobní údaje VOPI s.r.o. zpracovává pro účely plnění smlouvy se zákazníkem, pro účely plnění právních povinností, které se na ni vztahují a pro účely oprávněných zájmů VOPI s.r.o.

Dozorovým orgánem nad jednáním podnikatele souvisejícím s ochranou osobních údajů je Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)).

Více o ochraně osobních údajů se dozvíte [zde](#).

## **11) Mimosoudní řešení sporů, orgán dozoru a kodex chování**

Je-li to možné, řeší prodávající spory s kupujícím - spotřebitelem smírnou cestou. Za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je kupující - spotřebitel oprávněn obracet na Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace (<https://www.asociace-sos.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu/>). Kupující-spotřebitel se může se svou stížností obrátit na orgán státního dozoru – Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **12) Závěrečná ustanovení**

Tyto obchodní podmínky včetně reklamačního řádu jsou platné a účinné ve znění uvedeném v internetových stránkách prodávajícího [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) v den odeslání elektronické nabídky smlouvy kupujícím, a jsou nedílnou součástí smlouvy. Smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím se po celou dobu svého trvání řídí verzí obchodních podmínek a reklamačního řádu účinnou v době uzavření smlouvy. Tyto obchodní podmínky včetně reklamačního řádu nabývají účinnosti dne 1.10.2018.

# Reklamační řád - součást Obchodních podmínek internetového obchodu [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz)

## **1) Všeobecná ustanovení**

Tento reklamační řád jakožto nedílná součást Obchodních podmínek internetového obchodu [www.vopi.cz](http://www.vopi.cz) upravuje v souladu s ustanoveními občanského zákoníku rozsah, způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost kupujícím-nepodnikatelem. Na kupujícího-podnikatele se tento reklamační řád výslovně nevztahuje. Je-li kupující-nepodnikatel zároveň kupujícím-spotřebitelem, použijí se též ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění a § 1811 a násl. občanského zákoníku.

Níže uvedená obecná úprava práv a povinností kupujícího-nepodnikatele se použije namísto níže uvedené úpravy zvláštní, pouze pokud zvláštní úprava práv a povinností kupujícího-nepodnikatele určitou záležitost neupravuje. Při reklamaci se proto v případě kupujícího-nepodnikatele přednostně použije níže uvedená zvláštní úprava.

Reklamační řád se vztahuje na reklamace vad, které se na zboží dodaném kupujícímu-nepodnikateli vyskytnou v záruční době, a to z důvodu vadného plnění (typicky vady při převzetí a v rámci záruky 24 měsíců) nebo v rámci záruky za jakost (typicky prodloužená záruka).

Reklamaci lze uplatnit na adrese u pracovníka oprávněného k přijímání reklamací po celou otevírací dobu, která je od 7.30 do 16 hodin každý pracovní den, a to pokud možno současně s předáním vadného zboží prodávajícímu, nebo odesláním zboží na shora uvedenou adresu.

K reklamovanému zboží je vhodné přiložit čitelnou kopii dokladu o nákupu - fakturu či je třeba koupit prokázat jiným způsobem, a dále popsat závadu, příp. zvolit způsob vyřízení reklamace.

## **2) Obecná úprava práv kupujícího z vadného plnění a ze záruky za jakost**

Věc je vadná, pokud není odevzdána kupujícímu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smlouveného vzorku nebo předlohy musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Za

vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci.

Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání věci. Výkonem svého práva nesmí způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. Totéž platí pro vady dokladů.

Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu lstivě.

Kupující věc prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí na věci a přesvědčí se o jejich vlastnostech a množství.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má 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.

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

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

Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li vrátit věc v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
- d) 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.

Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. K těmto účinkům soud přihlídně jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena. Proávající však nemá právo na námitku, je-li vada důsledkem skutečnosti, o které prodávající v době odevzdání věci věděl, nebo musel vědět. Při poskytnutí záruky za jakost záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do



provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby poskytnutou součinnost.

Kupující-nepodnikatel nemá právo ze záruky za jakost, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího-nepodnikatele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Neuplatní-li kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas. Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.

### **3) Zvláštní úprava jakosti při převzetí v případě kupujícího-nepodnikatele**

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

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující-nepodnikatel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

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

Připouští-li to povaha koupě, má kupující-nepodnikatel právo, aby byla věc před ním přezkontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Prodávající kupujícího-nepodnikatele upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

### **4) Zvláštní úprava práv z vadného plnění v případě kupujícího-nepodnikatele**

Požádá-li o to kupující-nepodnikatel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti a způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího-nepodnikatele, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Kupující-nepodnikatel není oprávněn uplatnit právo z vady zboží:

- a) u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícího-nepodnikatelem, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci.

Záruční dobu lze zkrátit na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží. Nemá-li věc vlastnosti uvedené ve výše uvedeném oddílu III. tohoto reklamačního řádu, může kupující-nepodnikatel 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-nepodnikatel 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-nepodnikatel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující-nepodnikatel 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-nepodnikatel i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující-nepodnikatel 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-nepodnikatel 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 spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu-nepodnikateli nenáleží, pokud kupující-nepodnikatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující-nepodnikatel vadu sám způsobil. Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující-nepodnikatel místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Uplatní-li kupující-nepodnikatel právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

## **5) Mimosoudní řešení sporů, orgán dozoru a kodex chování**

Prodávající vydá kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce. Reklamáce jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím-spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Prodávající je povinen vydat kupujícímu-spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, tedy záruka za jakost, prodávající v něm určí podmínky a rozsah záruky za jakost.