

Obchodní podmínky - nákupní řád

Před začátkem nákupu v tomto internetovém obchodě se prosím seznamte s těmito obchodními podmínkami. Potvrzením objednávky kupující souhlasí s níže uvedenými podmínkami nákupu v internetovém obchodě Žandashop.

Provozovatel internetového obchodu: **Mgr. Vyoral Krakovská Radka**

Sídlo: **Salaš 44**

763 51 Zlín - Salaš

Email: zandashop@seznam.cz

Telefon: + 420 608 868 335

Výše uvedená adresa slouží jako kontaktní adresa pro veškerou korespondenci a zasílání zboží.

IČ: 74212800 - provozovatel obchodu není plátcem DPH

1. Nákupní řád

Pro nakupování v tomto internetovém obchodě je možné se zaregistrovat kliknutím na "Registrace zákazníka" vlevo nahoře a vyplněním registračního formuláře. Po jeho vyplnění obdrží kupující registrační údaje na jím uvedenou e-mailovou adresu. Pokud je kupující již zaregistrován, přihlásí se vyplněním políček Login a Heslo vpravo nahoře. Je možné vytvořit objednávku i bez registrace, ale ta neumožňuje zákazníkovi přihlásit se do své objednávky a sledovat její zpracování!!!

Pro hledání požadovaného výrobku může kupující využít dělení výrobků podle oddělení a kategorií (hračky, kočárky apod.) nebo podle výrobce nebo pomocí vyhledávače vlevo dole.

Zboží lze objednat kliknutím na tuto ikonu, čímž dojde k vložení zvolené položky do nákupního košíku. Stejným způsobem lze vybírat a ukládat do košíku další položky. Košík si pamatuje všechny vložené položky po dobu prohlížení našeho obchodu.

Obsah košíku je viditelný v pravé části obrazovky, jeho obsah se aktualizuje po každém obnovení stránky.

Do košíku pro ukončení nebo úpravu objednávky se lze dostat kliknutím na odkaz "Nákupní košík" vpravo. Množství položek v košíku lze upravit dle požadavku. Pro zapsání změn je třeba stisknout tlačítko "Přepočítat". Pokud bude kupující chtít některou z položek košíku vymazat, klikne na ikonu vysypaného nákupního vozíku.

Pokud chce kupující objednávku odeslat, klikne na nápis "K pokladně", zvolí odpovídající způsob odběru a platby, vyplní souhlas s obchodními podmínkami a stiskne "Odeslat objednávku". Po přijetí objednávky prodávajícím obdrží kupující potvrzující email na jím uvedenou e-mailovou adresu.

Na e-mailovou adresu, kterou jste zadali, Vám přijde potvrzovací zpráva o přijetí objednávky.

Odesláním objednávky zákazník potvrzuje závaznost jeho objednávky a souhlasí s nákupním řádem e-shopu. Po odeslání objednávky zákazníkem, dodavatel musí ve lhůtě max. 48 hodin odeslat závazné potvrzení objednávky. **Pokud se tak nestane, kontaktujte nás prosím**, vaše objednávka pravděpodobně nebyla přijata do našeho systému. Momentem potvrzení objednávky dodavatelem (tj. odeslání mailu k odběrateli a změna statusu objednávky na VYŘIZUJE SE) vzniká příslušná smlouva a nastávají vzájemná práva a povinnosti smluvních stran. V případě, že mail zákazníkovi nepřišel je možné, že není funkční nebo byl špatně zadán. Potvrzení objednávky si lze zkontrolovat přihlášením na e-shop. Pokud je status objednávky na VYŘIZUJE SE, byl e-mail odeslán a objednávka tímto potvrzena.

Podmínkou platnosti elektronické objednávky je vyplnění veškerých předepsaných údajů a náležitostí v objednávkovém formuláři.

Místem dodání zboží je adresa uvedená kupujícím v objednávkovém formuláři. Místem dodání může být po předchozí vzájemné dohodě i jiné místo.

Svou objednávku může kupující stornovat do 24 hodin po učinění objednávky e-mailem na adresu zandashop@seznam.cz - v předmětu emailu musí být uvedeno slovo STORNO.

UPOZORNĚNÍ: Každá objednávka je závazná (Občanský zákoník § 544-545, zákon č. 40/1964 Sb) dle našich obchodních podmínek. Pokud nebude objednávka zákazníkem vyzvednuta, bude požadováno uhrazení vzniklých

nákladů na odeslání zboží. Odesláním objednávky souhlasíte s našimi obchodními podmínkami. Upozorňujeme, že veškeré nesplacené pohledávky, budou postoupeny společnosti Expres Inkaso, s.r.o - www.expresinkaso.cz k vymáhání včetně všech nákladů s tím spojené.

Prodávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část v případech, že objednané zboží se již nevyrobí a dále z jiných důvodů. V těchto případech bude kupující neprodleně ze strany prodávajícího kontaktován a bude s ním dohodnut další postup. Pokud byly kupujícímu již zaslány podklady k platbě a kupující zaplatil kupní cenu, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu a to do 7 dnů od vzájemné dohody.

Informace o zboží a ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků, kromě nákladů na doručení zboží.

2. Platební podmínky

a) Platba při převzetí zboží od dopravce - dobírka

b) Platba předem na náš účet vedený v Raiffeisenbank a.s, nebo platba složenkou

Při platbě na účet uvádějte správný variabilní symbol, který Vám bude odeslán spolu s podklady k platbě. Prosím nepleťte si je s automaticky vygenerovaným potvrzením objednávky, které vám přijde ihned po objednání!!! Platbu převodem zasílejte po odeslání podkladů k platbě, v případě dřívější platby za zboží, které není skladem vám bude snížena o naše náklady na převodní transakci zpět na váš účet!

Zboží expedujeme až po přijetí platby, pokud není domluveno jinak. Pokud kupující zvolí platbu předem na účet prodávajícího, provede platbu do 7 dnů od zaslání výzvy k platbě, tj. podkladů pro platbu včetně variabilního symbolu a započítané slevy za platbu předem. Pokud prodávající nebude mít platbu do 10 dnů od zaslání výzvy připsanou na účtu, objednávku stornuje, nebude-li s kupujícím písemně, tj. emailem, dohodnuto jinak.

c) Hotově při osobním odběru - osobní odběr možný po předchozí telefonické či emailové dohodě.

Veškeré dodávky obsahují daňový doklad (fakturu), který je zároveň i listem záručním. Objednané zboží prostřednictvím internetového obchodu je až do zaplacení zakázky naším majetkem.

3. Způsob a dodání zboží

Dodací lhůta začíná běžet ode dne obdržení závazné objednávky za podmínky obdržení všech podkladů, které jsou nutné pro včasné vyřízení dodávky. V případě, že zboží je skladem (u daného zboží je uvedeno - skladem), provozovatel vyexpeduje zboží maximálně do 3 pracovních dnů od přijetí platby na účet, či po obdržení objednávky. Prodávající dodá zboží kupujícímu nejpozději do 15 dnů od potvrzení objednávky, pokud u jednotlivého zboží neuvádí jinou lhůtu k dodání. V naší nabídce je zboží od mnoha různých dodavatelů, z čehož plynou různé dodací lhůty u zboží, které není skladem. Objednávky se samozřejmě snažíme vždy vyřídit v co nejkratším možném termínu. Objednávky vyřizujeme kompletně, v případě individuální dohody s kupujícím lze postupovat i jinak. V případě, že není možné vyřídit objednávku v uvedených termínech, budeme zákazníka kontaktovat e-mailem, pokud neobdržíme vaši odpověď, tak telefonicky a dohodneme se na dalším postupu v daném případě ke spokojenosti zákazníka.

Prodejce nenes zodpovědnost za prodlení způsobené dopravní službou nebo dalšími okolnostmi, na které nemá vliv.

Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Kupujícímu se doporučuje, aby si zboží při převzetí co nejdříve překontroloval. Nepřevezme-li kupující zboží, je prodejce oprávněn náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši vůči kupujícímu započíst na výtěžek prodejce.

Převzetí zboží od přepravní společnosti:

Pokud je zboží zasláno přepravní firmou je zákazník povinen před převzetím zboží od dopravce zkontrolovat, zda zásilka není zjevně poškozena dopravou. V případě poškození zásilky je zákazník povinen následně zkontrolovat obsah zásilky a zjistit, zda

zboží uvnitř zásilky není dopravou poškozeno. O takovém poškození je kupující povinen bez zbytečného prodlení informovat dopravce i prodávajícího. Za poškození zboží vzniklé jeho dopravou nese odpovědnost přepravce. Pokud bylo zboží poškozeno při dodávce Českou poštou je třeba reklamovat balíček do 48 hodin na příslušné pobočce a informovat prodávajícího.

Doporučujeme pořídit fotodokumentaci stavu zásilky bezprostředně po rozbalení.

Při ztrátě balíčku během přepravy bude zákazníkovi po vyřízení reklamace s přepravcem zasláno nové zboží, případně vrácena předem zasláná částka v plné výši.

4. Vrácení zboží - možnost odstoupení od smlouvy

V souladu s občanským zákoníkem může kupující odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží.

O úmyslu vrátit zboží nás předem informujte - neohlášené balíky nebudou převzaty.

Odstoupení od smlouvy proveďte písemně na elektronickou adresu: zandashop@seznam.cz nebo telefonicky na tel. číslo + 420 608 868 335. Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstupuje. Pro usnadnění komunikace je uvedte prosím vaše jméno, číslo prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal. Nabízí-li prodejce v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupujícímu nahradit nejlevnější z nich. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady vrácení zboží nese kupující.

Při výměně či vrácení zboží je prodejce oprávněn zákazníkovi podle Občanského zákoníku naúčtovat skutečně vynaložené náklady spojené s výměnou či vrácením zboží (kontrola zboží, znovu naskladnění, znovuzavedení zboží do nabídky e-shopu, vystavení opravného daňového dokladu, atd.). Tato částka není paušální a bude Vám sdělena při vrácení zboží a v případě, že požadujete vrácení peněz složenkou také sazba dle ceníku České pošty.

Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, použito či jinak opotřebeno je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.

Na případy, kdy bylo zboží odebráno tzv. osobním odběrem a kupující měl možnost zboží vyzkoušet se neztahuje možnost vrácení bez udání důvodu.

Zboží musí být doručeno na adresu firmy a **nesmí být zasláno na dobírku!**

Při vrácení zboží zvolte vhodný obal, aby se předešlo zničení zboží. přepravou. Společně se zbožím doporučujeme zaslat i fakturu (stačí kopie) pro lepší dohledatelnost, kam uvedete číslo účtu na který vám poukážeme vrácenou částku. Za bezhotovostní platbu si neúčtujeme žádný poplatek. V případě zaslání částky na vaši adresu si účtujeme poplatek 40 Kč za poštovní poukázku.

5. Reklamační řád

Na zboží je poskytována záruka 24 měsíců (v uvedených případech i déle), která začíná běžet dnem převzetí zboží.

Zákazník je povinen důsledně se řídit při používání výrobku přiloženým návodem. V případě používání výrobku v rozporu s návodem nenese prodávající odpovědnost za škody vzniklé nesprávným použitím.

Oprávněnost reklamace je posuzována podle Záručních podmínek jednotlivých konkrétních výrobků. Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra...), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na **bezplatné odstranění vady** nebo **na přiměřenou slevu z ceny**; není-li to povaze vady neúměrné lze uplatnit požadavek na **dodání nové věci bez vad** nebo **nové součásti bez vad**, týká-li se vada pouze této součásti. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě **odstoupení od smlouvy** může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

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

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

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

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

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

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení, nedodržení návodu k použití, nesprávnou manipulaci a skladováním.

V případě neoprávněné reklamace bude zboží zasláno zákazníkovi na jeho náklady, současně mu mohou být prodejcem vyúčtovány manipulační náklady vzniklé v souvislosti s neoprávněnou reklamací.

Vyřízení reklamace:

a) Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. Pro urychlení komunikace je vhodné uvést do předmětu zprávy **REKLAMACE**.

b) Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Ne zvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

c) Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží. Kupující je povinen dále při reklamaci předložit vadnou věc včetně původního příslušenství. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

REKLAMOVANÉ ZBOŽÍ NELZE ZASLAT NA DOBÍRKU!

d) Popis reklamace musí obsahovat tyto náležitosti:

- označení reklamovaného zboží
- popis závady
- termín nákupu nebo číslo prodejního dokladu
- požadavek na způsob vyřízení reklamace

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

porušení smlouvy.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy. Záruka za jakost se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

6. Ochrana osobních údajů

Kupující souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy. Prodávající se zavazuje osobní údaje kupujícího neposkytnout jiným třetím subjektům než smluvnímu dopravci za účelem dodání zboží.

Zpracování a nakládání s osobními údaji probíhá v souladu se zákonem 101/2000 Sb. na ochranu osobních dat.

Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Smlouva a otázky související se řídí českým právem.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.1. 2014.