



## Přehled kapitol

1. Vztah mezi prodávajícím a kupujícím
2. Povinnost prodávajícího
3. Povinnost kupujícího
4. Smluvní vztah
5. Ukončení smlouvy - smluvního vztahu, odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů
6. Platební podmínky
7. Dodací podmínky
8. Odpovědnost
9. Reklamační řád
10. Ochrana osobních údajů
11. Zaslání aktuálních informací zákazníkům - direct mailing
12. Ostatní ustanovení
13. Závěrečná ustanovení

## 1. Vztah mezi prodávajícím a kupujícím

Právní vztahy prodávajícího s koncovým uživatelem výslovně neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, jakož i předpisy souvisejícími.

### Prodávající

**Vlasta Veselíková**, se sídlem Nová 856, 57001 Litomyšl, IČ:11096381, DIČ:CZ6557190090 (více informací v odd. Kontakt)

### Kupující

je zákazník, který činí objednávku, tj. koncový uživatel. Při zahájení obchodních vztahů předává kupující prodávajícímu údaje nutné pro bezproblémové vyřízení objednávky, popř. údaje, které chce mít uvedeny na nákupních dokladech (fakturách).

### Zboží

Zboží je prezentováno na webových stránkách internetového obchodu vždy fotografií a popisem.

## 2. Povinnost prodávajícího

Prodávající se zavazuje dodržovat obecně právní zákony a ustanovení v rámci naplnění smluvního vztahu. Povinností prodávajícího je splnění závazku k dodání zboží za podmínek existujících v době objednávky kupujícího.

## 3. Povinnost kupujícího

Povinností kupujícího jako jedné ze smluvních stran je splnění závazku k odebrání a zaplacení dodaného zboží. Povinností kupujícího je poskytnout prodávajícímu všechny potřebné dokumenty, informace a vybavení tak, aby bylo umožněno prodávajícímu provést služby v rámci tohoto smluvního vztahu. Kupující tímto zaručuje úplnost a přesnost všech informací poskytnutých prodávajícímu pro účely tohoto smluvního vztahu.

## 4. Smluvní vztah

**Kupující** je povinen se před závazným potvrzením objednávky seznámit se Všeobecnými obchodními podmínkami. Kupující přijímá veškerá ustanovení těchto VOP potvrzením své objednávky. Prodávající je povinen potvrdit přijetí této objednávky. Smluvní vztah vzniká okamžikem potvrzení objednávky prodávajícím stejnou cestou, kterou byla učiněna.

**Informace o zboží** a platbě /faktura/ budou podle ustanovení § 55 odst. 6 obč. zákoníku v písemné formě vždy připojeny ke zboží.

**Vlastnické právo** ke zboží z prodávajícího na kupujícího přechází až okamžikem úplného zaplacení kupní ceny. Kupující si je vědom, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce prodávajícího, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log či patentů prodávajícího nebo dalších firem, není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou sjednáno jinak.

## 5. Ukončení smlouvy - smluvního vztahu, odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů

Ukončení smlouvy ze strany kupujícího

V souladu s občanským zákoníkem má kupující právo **odstoupit od smlouvy do 14 dnů** dle § 53 odst. 7 občanského zákoníku od převzetí zboží. V případě objednávky přes internetový obchod s osobním odběrem nebo mu bylo doručeno libovolnou přepravní službou. Zboží v takovém případě musí být vráceno prodávajícímu nepoškozené, kompletní (včetně příslušenství, záručního listu, návodu atd.) na adresu:

TEPLO DOMOVA

Vlasta Veselíková

Nová 856, 570 01 Litomyšl

V oznámení o odstoupení od smlouvy doporučujeme kupujícímu uvést číslo a datum objednávky a požadavek na vrácení kupní ceny včetně poštovného, a to buď na svou adresu, nebo na svůj účet (a připojí detaily o bankovním

spojení). Oznámení o odstoupení od smlouvy bude obsahovat datum a podpis kupujícího.

Současně se zbožím musí kupující vrátit i fakturu, která mu byla doručena spolu se zbožím či doklad o zaplacení a převzetí zboží.

Kupující sám hradí náklady spojené s vrácením zboží. Prodávající doporučuje vrácení zboží pojistit.

Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 53 odst. 8 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit podle § 53 odstavce 7 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, od smluv:

- a) na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,
- b) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,
- c) na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- d) na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- e) na dodávku novin, periodik a časopisů,
- f) spočívajících ve hře nebo loterii.

Uplatní-li spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy podle § 53 odstavce 7 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, má dodavatel právo pouze na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky nejpozději do 30 dnů od odstoupení. Finanční částky za zboží budou vráceny kupujícímu složenkou nebo bankovním převodem na účet. Kupující je zároveň povinen doručit zboží na adresu prodávajícího do 10 pracovních dnů od odstoupení od smlouvy.

U nás Vám peníze vrátíme do 3 pracovních dnů od doručení zboží zpět (obvykle podáváme příkaz k úhradě týž den) a to včetně námi účtovaného poštovného. Náklady na poštovné spojené s vrácením zboží prodávajícímu hradí kupující.

V případě nepřiměřeného poškození zboží má prodávající nárok požadovat na kupujícího odpovídající náklady vzniklé nepřiměřeným poškozením kupujícího.

## **Doba platnosti nabídky nebo ceny**

Doba, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti, je vymezena uveřejněním nabídky či ceny na internetových stránkách. Změna ceny zboží platí po dobu jejího uveřejnění na internetových stránkách.

## **6. Platební podmínky**

**Cena každého výrobku** je v e-shopu uváděna vždy **včetně DPH**. V uváděné ceně nejsou zahrnuty náklady na dopravné, které je účtováno podle aktuálního [ceníku](#) zveřejněného na internetových stránkách e-shopu.

**Platba za objednané zboží** je realizována formou **dobírky, úhradou na účet** prodávajícího nebo **osobně**. V případě úhrady na účet musí být tato úhrada provedena před dodáním zboží. Kupující obdrží od prodávajícího veškeré údaje k provedení platby na účet. Tato platba musí být provedena do 14 dnů od potvrzení objednávky prodávajícího, jinak bude objednávka stornována. Prodávající má povinnost dodat zaplacené zboží v příslušné dodací lhůtě ode dne, kdy je platba připsána na jeho účet.

Všechny platby kupujícího jsou zabezpečeny příslušně podle druhu platby a zprostředkovatele platby - tj. banky apod.

**Náklady spojené s objednaním** zboží na těchto internetových stránkách (náklady na internetové připojení) nese kupující. Ostatní náklady nese prodávající.

**Náklady spojené s dodáním zboží** kupujícímu nese v plné výši kupující. Ceník za dopravné je uváděn samostatně a je k dispozici na stránkách internetového obchodu (viz [Doprava zboží](#)).

## 7. Dodací podmínky

### Způsob dodání

Zboží je dodáváno kupujícímu přepravními či kurýrními službami dle způsobu dodání zvoleného kupujícím v objednávce, nebo jej kupující převezme osobně:

a) **Osobní odběr:** Zboží může převzít pouze osoba, která objednávku učinila, nebo osoba k tomu zplnomocněná, a to na adrese Vlasta Veselíková & M., Trstěnická 932, 570 01 Litomyšl v pondělí až pátek od 8.00 do 16.00 hodin, popř. dle telef. dohody i v jiném termínu. Kupující se musí prokázat platným **občanským průkazem** nebo **platným** cestovním pasem. V případě pověřené osoby se tato osoba navíc musí prokázat písemným zplnomocněním s úředně ověřeným podpisem.

b) **Zasílání přepravní službou:** Zboží je možno kupujícímu zaslat přepravní službou. Prodávající garantuje doručení zásilky dle sjednané dodací doby. Cena přepravy se řídí dle aktuálního ceníku zveřejněného v den objednávky na webových stránkách internetového obchodu.

Kupující je povinen bezprostředně při přebírání přikontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) dle přiloženého přepravního listu a odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky.

### Dodací lhůty

Objednané zboží je dodáváno dle příslušných dodacích lhůt, které jsou uvedeny vždy u konkrétního druhu zboží v internetovém obchodu. Kupující svou objednávkou přijímá tyto dodací podmínky. Pokud prodávající z mimořádných důvodů nebude moci dodací lhůty dodržet, neprodleně to oznámí kupujícímu a vyžádá si jeho souhlas se změnou dodací lhůty. Pokud kupující se změnou dodací lhůty nesouhlasí, objednávka je tímto zrušena.

## 8. Odpovědnost

### Odpovědnost prodávajícího

**Prodávající** neposkytuje žádné další garance a záruky kromě záruk vyplývajících ze zákona a záruk, které nad rámec zákona poskytují dodavatelé výrobků a poskytovatelé služeb, jež jsou nabízeny na webových stránkách internetového obchodu, pokud je to u takových výrobků a služeb výslovně uvedeno.

Na každé zboží se vztahuje zákonná záruční doba. Záruka se vztahuje na všechny zjevné a skryté vady zboží, které nejsou slučitelné s jeho funkčností, užitnými a estetickými vlastnostmi. U zboží, kde je to nezbytné, vystaví prodávající záruční list, který kupující obdrží současně se zbožím. U ostatního zboží prokazuje kupující původ zboží fakturou. Pro tyto účely je kupující povinen si tento doklad po dobu záruky uschovat.

**Kupující** je povinen zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu po jeho převzetí. Převzetím se rozumí předání zboží dopravcem zákazníkovi. Kupující je povinen prohlédnout zboží s náležitou péčí tak, aby zjistil veškeré vady.

**Kupující** je povinen písemně oznámit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil nebo které při odborné péči bylo možno zjistit. Pozdější reklamace mechanického poškození výrobku již není možné uznat. Před prvním použitím je kupující povinen prostudovat záruční podmínky včetně českého návodu na obsluhu a následně se těmito informacemi důsledně řídit.

**Kupující** souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

**K písemné reklamaci** je nutné ve všech případech předložit fakturu, doklad o zaplacení a dodání zboží a vlastní reklamované zboží.

**Prodávající** je povinen vyřídit reklamaci v zákonné lhůtě 30 dnů. Zákonná lhůta počíná dnem doručení veškerých náležitostí: písemné reklamace, faktury, dokladu o zaplacení a dodání vlastního reklamovaného zboží prodávajícímu. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího.

**Reklamace** se vyřizují na adrese prodávajícího:

Vlasta Veselíková & M., Nová 856, 570 01 Litomyšl

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejích součástí) způsobené používáním. Kratší životnost výrobku nelze tedy považovat za vadu a nejde ji ani reklamovat. Informace uvedené na webových stránkách internetového obchodu nelze interpretovat jako prohlášení o vhodnosti výrobků a služeb pro některý konkrétní účel, pokud takové prohlášení zákazník neobdržel od prodávajícího v písemné podobě.

**Kupující** je povinen seznámit se před započítáním nákupu s reklamačním řádem

## 9. Reklamační řád

### Důvody reklamace

Při reklamaci zboží se řídíme platnými právními předpisy na ochranu spotřebitelů. V případech, kdy jste obdrželi:

- zboží poškozené
- zboží nekompletní
- došlo Vám jiné zboží, než jste si objednali (záměna zásilek na naší straně) můžete tyto zásilky reklamovat.

### Jak zboží reklamovat

Před prvním použitím je kupující povinen prostudovat záruční podmínky včetně českého návodu na obsluhu a následně se těmito informacemi důsledně řídit.

K písemné reklamaci doporučujeme ve všech případech předložit:

- fakturu
- doklad o zaplacení a dodání zboží
- vlastní reklamované zboží

### Lhůta k vyřízení reklamace

Prodávající je povinen vyřídit reklamaci v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů. Zákonná lhůta počíná běžet dnem doručení veškerých náležitostí tj. písemné reklamace, faktury, dokladu o zaplacení a dodání vlastního reklamovaného zboží prodávajícím. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího. Naší snahou je, pokud by už tento případ nastal, vyřešit vše rychle.

Pro zadání reklamace Vám doporučujeme [použít tento formulář](#). Vyplňte, prosíme, údaje nutné k vaší identifikaci a podrobně popište případnou závadu či žádost. V případě vyplnění formuláře Vás budeme obratem kontaktovat (běžně do 1 pracovního dne). Zároveň můžete zboží reklamovat emailem, v tomto případě Vás budeme kontaktovat do 2 pracovních dnů (běžně do 1 pracovního dne). Lhůta v případě písemné reklamace je 3 pracovní dny od doručení na adresu:

TEPLO DOMOVA

Vlasta Veselíková

Nová 856, 570 01 Litomyšl

Vaše reklamace vyřizujeme:

Po-Pá 9-18h

### Délka záruky na zboží

Konkrétní délky záruk produktů naleznete vždy v záhlaví informace o produktu pod jeho názvem. Standardní zákonná záruční lhůta činí 24 měsíců. Záruční lhůta 24 měsíců začíná běžet převzetím věci kupujícím.

### Reklamacie přepravních služeb

#### Postup reklamace přepravních služeb

Pokud Vám přijde zásilka evidentně poškozená (deformovaný nebo protržený obal, apod.) postupujte prosím následovně:

1. Zásilku si vždy prohlédněte před dopravcem.
2. V případě poškození obalu (pomačkaný, roztrhaný, rozmočený...) sepište ihned s dopravcem protokol o poškození

zásilky – Zápis o škodě. Dopravce je povinen takovýto zápis sepsat.

3. Věnujeme balení zboží maximální péči. Od prodávajícího proto odchází zboží zcela pořádku, protože jinak by jej přepravce ani nepřevzal, proto takovéto poškození je způsobeno výhradně přepravcem během přepravy.

4. V případě problému s dopravní službou pište na adresu [info@teplodomova.cz](mailto:info@teplodomova.cz). Do předmětu zprávy uveďte text Stížnost na přepravu, popište problém, uveďte kontakty na sebe, číslo zásilky a číslo faktury. My problém vyřešíme s dopravcem za Vás a oznámíme Vám další postup. V případě potřeby můžete též volat naši infolinku na tel. **461 612 579**.

## 10. Ochrana osobních údajů

### Souhlas se zpracováním osobních dat

**Kupující** dává svou registrací do internetového obchodu souhlas s tím, že údaje o něm a jeho nákupech budou shromažďovány a používány. S těmito údaji je zacházeno výhradně dle zákonem stanovených postupů.

**Kupující** souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“). Tyto osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

**Kupující** má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Údaje, které dodavatel o zákazníkovi uchovává a zpracovává může zákazník kdykoliv změnit, a to po přihlášení v hlavičce obchodu do "Můj účet". Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků dodavatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.

### Ochrana osobních dat

**Prodávající** považuje veškeré osobní údaje kupujícího za důvěrné. Budou použity k uskutečnění plnění smlouvy s kupujícím a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě či jiným způsobem zneužity, s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem, týkajícími se objednaného zboží. Osobní informace jsou shromažďovány z obchodních, logistických a marketingových důvodů a bude s nimi nakládáno podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Kupující poskytuje osobní údaje dobrovolně, za účelem uzavření smlouvy o nákupu zboží a je oprávněn kontrolovat správnost o něm shromažďovaných osobních údajů, jakož i domáhat se nápravy dle zákona 101/2000 Sb.

## 11. Zasílání aktuálních informací zákazníkům - direct mailing

V rámci internetového obchodu bude připravována e-mailová nabídka novinek, nejzajímavějších a nejvýhodnějších nákupů. Tyto informativní e-maily (direct mails) budou registrovaným zákazníkům přinášet nejaktuálnější informace. Podle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti je v současné době nutné mít prokazatelný souhlas se zasíláním hromadných informativních e-mailů. Z tohoto důvodu bude kupující při registraci v internetovém obchodě dotázán, zda souhlasí se zasíláním informací e-mailem.

## 12. Ostatní ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách v den odeslání elektronické objednávky kupujícím. Odesláním elektronické objednávky kupující přijímá veškerá ustanovení těchto obchodních podmínek.

Prodávající je oprávněn odmítnout objednávku kupujícího, který v minulosti nesplnil svou povinnost odebrat nebo zaplatit objednané zboží.

Prodávající nemá povinnost uskutečnit dodávku zboží, pokud kupující neuvedl v elektronické objednávce všechny požadované údaje.



## **13. Závěrečná ustanovení**

Všeobecné obchodní podmínky v tomto znění jsou platné od 1. 1. 2010.

Prodávající si vyhrazuje právo na změny v uvedených VOP. Tyto změny vcházejí v platnost dnem jejich zveřejnění na webových stránkách.