

Všeobecné obchodní podmínky (VOP) SIKO KOUPELNY a. s.
Skorkovská 1310, 198 00 Praha 9, IČ: 26065801, DIČ : CZ699005837
spisová značka: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 9124, Číslo datové schránky: hvagaag

Tyto všeobecné obchodní podmínky SIKO KOUPELNY a. s. (dále jen „VOP“) stanovují podmínky pro nákup Zboží mezi SIKO KOUPELNY a. s., provozovatelem internetového obchodu a provozovatelem prodejen (dále jen „prodávající“) a zákazníkem (dále jen „kupující“). Bližší informace o prodávajícím jsou na www.siko.cz. Veškeré smluvní vztahy se uzavírají v souladu s právním řádem České republiky zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, je-li kupujícím spotřebitel, zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

Tyto VOP jsou platné od 6. 1. 2023

VYMEZENÍ POJMŮ

Kupní smlouva – kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá Zboží, a umožní mu nabýt vlastnické právo k němu, kupující se zavazuje, že Zboží převezme a zaplatí prodávajícímu sjednanou kupní Cenu.

Spotřebitel – každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím, nebo s ním jinak jedná (§ 419 OZ).

Všeobecné obchodní podmínky – smluvní ujednání mezi prodávajícím a kupujícím upravená tímto dokumentem upravující práva a povinnosti kupujícího a prodávajícího při koupi Zboží a dále relevantní informace obsažené v jednotlivých sekcích internetového obchodu, na internetových stránkách a na provozovně.

Vyšší moc – jakákoli událost vzniklá bez vlivu nebo zapříčinění kupujícího nebo prodávajícího, která pro příslušnou stranu činí nemožným nebo nezákonným plnění Kupní smlouvy, včetně, mimo jiné, zásahů vyšší moci, nařízeného nebo nutného přerušování práce stran nebo dodavatelů, výpadku činnosti dodavatelů či ukončení konkrétní výroby, jiných krizových nařízeních nebo opatření, válečného konfliktu, zabavení nebo embarga, vzpoury, revoluce, povstání nebo vojenského převratu nebo převzetí moci nebo občanské války, epidemie, zamoření radioaktivitou, atd.

Zboží – předmět koupě sjednaný mezi prodávajícím a kupujícím v Kupní smlouvě.

Cena – sjednaná kupní cena za Zboží uvedená v Kupní smlouvě a jejích přílohách; Cena nebyla osobě spotřebitele přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování.

Zaměření – provedení měření prostoru pro umístění Zboží dle žádosti kupujícího pro účely zjištění parametrů (rozměrů) dodávaného Zboží a jeho konečné umístění. Kupující odpovídá za to, že prostor pro umístění bude k Termínu dodání odpovídat stavu, v němž umožnil prodávajícímu Zaměření.

Místo dodání – adresa uvedená v Kupní smlouvě jako místo, kam je prodávající povinen doručit Zboží.

Termín dodání – den dodání Zboží na sjednané Místo dodání a jeho předání kupujícímu.

ZKRATKY

OZ: zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění

OÚ: osobní údaje kupujícího, který je fyzickou osobou ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů

DPH: daň z přidané hodnoty

ZOS: znamená zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

VOP: znamená tyto všeobecné obchodní podmínky

UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

Objednání Zboží

Kupující objedná Zboží osobně na provozovně prodávajícího či mimo ni, telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo na e-shopu jeho vložením do nákupního košíku. Prodávající má povinnost sdělit kupujícímu veškeré údaje o Zboží, daních, poplatcích nebo dalších nákladech, a to nejpozději v potvrzení objednávky, pokud nelze informovat kupujícího dříve dle způsobu uzavření Kupní smlouvy.

Spolu s objednávkou kupující sdělí / vyplní požadované informace v objednávkovém formuláři nutné pro uzavření kupní smlouvy a její splnění a seznámí se s VOP a dalšími podmínkami týkajícími se objednávaného Zboží, jeho Ceny a dopravy. Kupující je povinen se s těmito VOP seznámit před objednáním Zboží. Objednání zboží je závazné a učiněním objednávky kupující akceptuje tyto VOP a další podmínky vydané prodávajícím vztahující se k nákupu Zboží. Tyto VOP obsahují mimo jiné i základní informace požadované zákonem (§ 1811 OZ, § 1820 OZ), které nejsou uvedeny v písemné Kupní smlouvě, v specifikaci zboží na webu www.siko.cz, v e-shopu, ve shrnutí objednávky zaslané kupujícímu mailem nebo sdělené kupujícímu telefonicky (dle způsobu objednání Zboží).

Kupní smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky kupujícího prodávajícím, podpisem kupní smlouvy nebo zasláním potvrzení o objednávce (akceptace) kupujícímu prostřednictvím e-mailu. Při uzavírání smluv po telefonu potvrdí prodávající spotřebiteli nabídku bez zbytečného odkladu v textové podobě; smlouva je uzavřena až poté, co spotřebitel projeví svůj souhlas elektronicky nebo podpisem potvrzení nabídky na listině. Ve smyslu § 1740 odst. 3 OZ je vyloučeno přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou. Uzavřením smlouvy na sebe kupující přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ.

Jakákoli ústní nebo písemná prohlášení, záruky, jednání, oznámení o záměrech a obchodní praxe výslovně neuvedené v Kupní smlouvě či v těchto VOP, nejsou pro smluvní strany závazné a případné dříve učiněné dohody jakéhokoli charakteru jsou nahrazeny Kupní smlouvou a těmito VOP.

Při objednání prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, je prodávající povinen bez zbytečného odkladu potvrdit obdržení objednávky a zaslat smlouvu a všeobecné obchodní podmínky v textové podobě. Prodávající vydá kupujícímu bezprostředně po uzavření smlouvy alespoň jedno její vyhotovení. Pokud prostředek komunikace na dálku neumožňuje poskytnout Spotřebiteli všechny údaje, je prodávající povinen je Spotřebiteli sdělit v textové podobě nejpozději v okamžiku dodání Zboží. Náklady na prostředky komunikace na dálku, se neliší od základní sazby.

Dodání zboží

Prodávající kupujícímu odevzdá Zboží dle Kupní smlouvy, jakož i doklady, které se ke zboží vztahují, a umožní kupujícímu nabytí vlastnické právo ke Zboží. Prodávající splní povinnost Zboží předat, jestliže umožní kupujícímu nakládat se Zbožím na Místě dodání v termínu, na který ho předem upozorní; tímto okamžikem na kupujícího přechází nebezpečí škody na Zboží. Prodávající si vyhrazuje vlastnické právo ke Zboží; kupující se stane jeho vlastníkem převzetím po úplné úhradě Ceny.

Prodávající odpovídá za dodání Zboží ve sjednané kvalitě, provedení a množství. Bylo-li stranami sjednáno Zaměření prostoru pro umístění Zboží prodávajícím, odpovídá prodávající, že Zboží svými rozměry odpovídá výsledkům provedeného Zaměření; za změny prostoru pro umístění po Zaměření odpovídá kupující.

Kupující je povinen převzít Zboží ve sjednaném Místě dodání v termínu dle Kupní smlouvy. Co nejdříve po převzetí kupující řádně zkontroluje dodané Zboží a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství

a vyzkouší jeho funkčnost. Připouští-li to povaha koupě, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce. Zjistí-li kupující viditelné vady na Zboží nebo jeho obalu, bude postupovat způsobem popsaným v „Pokynech pro převzetí Zboží“.

Dodal-li prodávající Spotřebiteli něco bez objednávky a ujal-li se Spotřebitel držby, hledí se na Spotřebitele jako na poctivého držitele. Spotřebitel nemusí na své náklady prodávajícímu nic vracet, ani ho o tom vyzkoušet.

Nepřevezme-li kupující Zboží v sjednaném Termínu dodání a není-li ujednán tak do 30 dnů od uzavření smlouvy, je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu náklady spojené s uskladněním Zboží ve výši max. 100 Kč za kalendářní den a je oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit, a to písemně na poštovní nebo e-mailovou adresu kupujícího.

Odstoupení od Kupní smlouvy

Kupující i prodávající jsou oprávněni odstoupit od kupní smlouvy před dodáním Zboží v případě, že (i) z důvodu Vyšší moci nelze Zboží dodat ve sjednaném Termínu dodání ani v dodatečné lhůtě 15 dnů, nebo (ii) Zboží nelze dodat za sjednanou cenu (i v případě zjevné chyby v označení ceny či popisu Zboží u prodávajícího). Každá ze stran je ze shora uvedených důvodů oprávněna odstoupit i pouze ve vztahu k části Zboží v případě, že toto neohroží funkčnost zbývajících Zboží, které je předmětem kupní smlouvy a/nebo ho lze nahradit jiným typem Zboží.

Spotřebitel může od Kupní smlouvy odstoupit, je-li prodávající v prodlení s dodáním Zboží a nesplní-li svoji povinnost ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu kupující poskytl. Kupující může od Kupní smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že prodávající odmítl plnit nebo je plnění v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti při uzavření Kupní smlouvy anebo kupující sdělil prodávajícímu před uzavřením smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné.

Spotřebitel může odstoupit od Kupní smlouvy ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření bylo-li jeho právo dotčeno nekalou obchodní praktikou prodávajícího ve smyslu ZOS, nebo může požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky. Spotřebitel nemá právo odstoupit, prokáže-li prodávající, že je to s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky nepřiměřené.

Odstoupení Spotřebitele od smlouvy uzavřené za pomoci prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory prodávajícího

Kupující, který je Spotřebitelem má právo odstoupit od Kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo od Kupní smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 14ti dnů ode dne převzetí Zboží, nebo převzetí posledního kusu Zboží, objedná-li spotřebitel v rámci jedné objednávky více kusů, které jsou dodávány samostatně, nebo převzetí poslední položky nebo části dodávky Zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo od převzetí první dodávky Zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.

Spotřebitel může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči Prodávajícímu. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od Kupní smlouvy informovat písemně – dopisem na adresu SIKO KOUPELNY a. s., Čimelice 330, 398 04 Čimelice, nebo e-mailem na shop@siko.cz v Po-Pá: 8.00 h – 20.00 h.

K odstoupení můžete využít níže uvedený formulář (není to však vaší povinností):

Vzorový formulář – Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: SIKO KOUPELNY a.s., Čimelice 330, 39804 Čimelice, e-mail: shop@siko.cz

Text: Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu zboží (*doplnit konkrétní údaje*)

Datum objednání / Datum převzetí Zboží:

(nehodící se škrtněte)

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Podpis spotřebitele:

Datum:

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Kupní smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Prodávající bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí odstoupení od smlouvy.

Po odstoupení od Kupní smlouvy:

- Kupující vrátí Zboží na kteroukoli provozovnu prodávajícího či na adresu SIKO KOUPELNY a. s., Čimelice 330, 398 04 Čimelice (popřípadě na jiném místě dle dohody s prodávajícím na kontaktech: shop@siko.cz, +420 222 300 400, v Po-Pá, 8:00–20:00), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od Kupní smlouvy, na vlastní náklady. Lhůta je zachována, pokud je Zboží odesláno zpět před uplynutím 14 dnů od odstoupení. To neplatí, pokud se prodávající nabídne, že Zboží sám vyzvedne.
- Ihned (nejpozději do 14 dnů) vrátí prodávající kupujícímu Cenu Zboží všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, a to stejným způsobem nebo jiným způsobem, pokud s tím kupující souhlasí a nevzniknou mu další náklady.
- Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu, dříve, než obdrží vrácené Zboží nebo než kupující prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

Nevrátí-li kupující Zboží na provozovnu, je prodávající připraven na jeho žádost sjednat a nabídnout kupujícímu na jeho náklady nejvhodnější způsob doručení Zboží prodávajícímu. Výše nákladů se sjednává individuálně dle povahy Zboží a požadavku kupujícího; maximální odhadované náklady jsou 200 Kč za 10 kg Zboží. V případě, že prodávající takto určené náklady na vrácení Zboží uhradí sám, vyúčtuje je Kupujícímu proti vrácené Ceně Zboží. Kupující odpovídá za snížení hodnoty Zboží v důsledku nakládání s tímto Zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkčností Zboží.

Pro vrácení plateb použije prodávající stejný platební prostředek, který použil kupující pro provedení počáteční transakce, pokud výslovně neurčil jinak. Kupujícímu nevzniknou další náklady, než je zde výslovně uvedeno.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v § 1837 OZ, zejména od smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím nebo o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil, nebo v případě, že zboží bylo vyrobené podle požadavků kupujícího nebo bylo přizpůsobené jeho osobním potřebám.

Vrácení zboží bez uvedení důvodu – dobrovolný závazek SIKO

Kupující může bez udání důvodů vrátit jakékoliv zakoupené Zboží do 14 dnů na provozovnu prodávajícího, po předložení prodejního dokladu. Tato možnost se nevztahuje na Zboží objednané na zakázku uzavřením Kupní smlouvy na provozovně a po zaplacení zálohy. Zboží musí být vráceno kompletní se všemi součástmi a příslušenstvím. Doporučujeme Zboží vrátit nepoškozené, v původním obalu s příslušenstvím a všemi doklady. Proávající si vyhrazuje právo v odůvodněných případech (poškozené či silně znečištěné Zboží, stav Zboží neodpovídající vyzkoušení, stav Zboží představující hygienické riziko) vrácení Zboží odmítnout.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady; projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. (§ 2161 OZ). Proávající odpovídá kupujícímu, že:

- a) Zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- b) Zboží je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil a ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- c) Zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy;
- d) Zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. Proávající není vázán veřejným prohlášením prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
- e) Zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím, a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat.

Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci (§ 2099 OZ).

Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající

Prodávající upozorňuje, že dodané Zboží se může barevně odlišovat od fotografie e-shopu vzhledem k vyvážení barev PC, a že dle druhu materiálu může Zboží vykazovat drobné barevné či strukturální odchylky oproti vzorku (přírodní materiál, stáří vzorku atd.).

Záruční doba

Prodávající uspokojí kupujícího nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že si Zboží po dobu 2 let při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost (záruční doba).

Poskytovatel záruky vydá kupujícímu nejpozději při převzetí Zboží potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat (i) údaj, že má kupující ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a (ii) označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky. Nesplněním povinnosti podle předchozí věty není platnost záruky dotčena.

Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Je-li obsah záruky obsažený v jiném prohlášení o záruce pro kupujícího méně příznivý než obsah záruky učiněné v reklamě, má přednost obsah uvedený v reklamě, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným obvyklým účel nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu Zboží.

Záruční doba běží od odevzdání Zboží kupujícímu; byla-li věc podle Smlouvy odeslána, běží od dojití věci do Místa dodání. Má-li Zboží uvést do provozu někdo jiný než poskytovatel záruky, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do 3 týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 2115 OZ). Nepřihlíží se k ujednání o omezení nebo zániku práv kupujícího z odpovědnosti za vady Zboží učiněná předtím, než kupující vytkl vadu (§ 2174 OZ).

Prodloužená záruka

Prodávající akceptuje prodlouženou záruku všech výrobců. Je však odpovědností kupujícího, pokud má výrobce specifické podmínky k dodržení záruky (instalace autorizovaným servisem, registrace u výrobce, pravidelný servis), aby tyto podmínky splnil. Na některé výrobky poskytuje prodávající vlastní prodlouženou záruku, která je vždy označena na prodejním dokladu a kupující je při prodeji Zboží seznámen s podmínkami záruky.

Určují-li prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejděší.

Uplatnění vady

Kupující může vytknout vadu, která se na Zboží vyskytne v záruční době, a to přímo u prodávajícího, nebo u osoby, která je uvedena v záručním listě jako osoba určená k opravě, je-li tato osoba v místě

prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším (§ 2172 OZ). U prodávajícího lze reklamaci uplatnit kteroukoli z těchto možností:

- a) vyplněním elektronického formuláře na <http://servis.siko.cz>;
- b) nahlášením reklamacie operátorovi na info lince +420 222 300 400 v Po-Pá mezi 8:00–20:00 hod;
- c) osobní návštěvou kterékoli pobočky / provozovny prodávajícího.

Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, záruční doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže Zboží užívat. Kupující musí vytknout vadu bez zbytečného odkladu, jakmile vadu zjistí. Soud právo z vady přízná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

V zájmu rychlého vyřízení, je při uplatnění reklamacie nutné:

- a) uvést specifikaci Zboží a specifikaci vady;
- b) předložit doklad o zakoupení Zboží nebo doklad o poskytnutí záruky či jiný doklad o tom, že reklamuje u správného prodávajícího v zákonem stanovené době;
- c) uvést požadovaný způsob vyřízení reklamacie (provedenou volbu nelze měnit bez souhlasu prodávajícího s výjimkou situace, kdy zvolený způsob řešení reklamacie není možno vůbec nebo včas uskutečnit);
- d) předat prodávajícímu Zboží nebo mu ho zaslat doporučenou zásilkou, případně Zboží dle pokynů prodávajícího uschovat nebo s ním jinak naložit tak aby mohla být vada přezkoumána (Zboží neposílejte v žádném případě na dobírku a doporučujeme ho pro účely dopravy pojistit).

Nároky z vad Zboží

Zjistí-li kupující při převzetí, že Zboží má vadu (§ 2161 OZ), může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud (i) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 OZ, (ii) se vada projevuje opakovaně, (iii) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo (iv) je z prohlášení prodávajícího nebo okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Ustanovení § 2110 OZ a § 2111 OZ se nepoužijí. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

Poškození Zboží či samotné zásilky či jiné nesrovnalosti při přepravě a doručení, doporučujeme uplatnit bezprostředně po převzetí u přepravce a oznámit bez prodlení prodávajícímu.

Odpovědnost za vady

Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním (§ 2167 OZ).

Kupující nemá práva z vadného plnění, pokud:

- a) kupující vadu sám způsobil;
- b) se jedná se o vadu, kterou musel kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu listivě (§ 2103 OZ);
- c) vadu způsobilá po přechodu nebezpečí škody na Zboží na kupujícího vnější událost.

Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro vytknutí vady po dobu, po kterou kupující nemůže vadné Zboží užívat (§ 2165 OZ).

Má-li kupující právo z vadného plnění náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva (§ 1924 OZ). 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 (§ 1925 OZ).

Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly běžným opotřebením a přirozeným stárnutím materiálu; užíváním v rozporu s návodem k použití či údržbě nebo v rozporu s účelem, k němuž má být Zboží užíváno; nevhodnou či neoprávněnou manipulací, neautorizovaným zásahem kupujícího či třetí osoby nebo použitím neoriginálních dílů, součástí či náplní; zásahem, kterým došlo k porušení pečeti či jiných ochranných/kontrolních prostředků; provozu za nezvyklých či nestandardních podmínek (prašnost, vlhkost atd.).

Postup při vyřizování reklamace

Prodávající (nebo osoba určená k provedení opravy) vydá kupujícímu písemné potvrzení uplatněné reklamace, v němž uvede zejména datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Potvrzení může být zasláno i elektronicky.

O uplatněné reklamaci rozhodne prodávající ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě (§ 19 ZOS). Po marném uplynutí této lhůty může Spotřebitel odstoupit od Kupní smlouvy.

K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené (§ 2170 odst. 1, 2 OZ). Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyzval o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění (§ 2170 odst. 3 OZ).

Dokud prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí kupující platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

V případě výměny Zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová doba pro uplatnění práv z vadného plnění; za vady na vyměněném Zboží odpovídá prodávající pouze, pokud se vyskytnou do 2 let od převzetí původního Zboží. Při dodání nového Zboží vrátí kupující původně dodané Zboží (včetně veškerého příslušenství) na náklady prodávajícího, nedohodnou-li se strany jinak.

Prodávající písemně potvrdí kupujícímu datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace; tuto povinnost mají i jiné osoby určené k provedení opravy (§ 19 odst. 1, 2 ZOS).

Zboží prodávané za nižší ceny

Má-li Zboží vadu, která nebrání užívat ho k určenému účelu, lze ho prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci.

Při prodeji Zboží s vadou nebo Zboží, jehož užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti a na to o jakou vadu se jedná, kupujícího předem zřetelně upozornit. Takové věci musí být prodávány odděleně od ostatních věcí (§ 10 odst. 4 ZOS) a musí být zřetelně vyznačeny v dokladu o zakoupení Zboží (§ 16 odst. 3 ZOS).

Věci použité

Při prodeji použitého Zboží Spotřebiteli musí prodávající na tuto skutečnost předem zřetelně upozornit a tato skutečnost musí být zřetelně vyznačena v dokladu o zakoupení věci (§ 16 odst. 3 ZOS). Takové Zboží musí být prodáváno odděleně od ostatních věcí (§ 10 odst. 4 ZOS). Na použité věci se vztahují stejné záruční podmínky jako na nové Zboží.

U použitého Zboží není vadou její opotřebení odpovídající míře předchozího používání Zboží. V ostatním platí ustanovení tohoto Reklamačního řádu.

Stížnosti zákazníka a řešení sporů

Ochráncem práv kupujících a jejich spokojenosti je Ombudsman Siko Koupelny a. s., kontaktní údaje: ombudsman@siko.cz, SIKO KOUPELNY a. s., Čimelice 330, 39804 Čimelice. Ombudsman přijímá jakékoli stížnosti zákazníků prodávajícího.

Dojde-li ke sporu z Kupní smlouvy mezi kupujícím, jenž je Spotřebitelem a prodávajícím, a tento spor se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (Ústřední inspektorát – oddělení ADR), Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu. Spotřebitel má možnost podat návrh prostřednictvím formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://adr.coi.cz/cs>. Spotřebitel (žijící v EU) může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Spotřebitel může tento návrh podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího. Strany nesou vlastní náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Prodávající zpracovává osobní údaje kupujícího, jenž je fyzickou osobou, jako správce osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, tzv. Obecného nařízení o ochraně osobních údajů a ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Komplexní informace o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 13 Nařízení, včetně informace o účelu jednotlivých činností zpracování, jejich právních základech, příjemcích údajů a právech kupujícího jakožto subjektu údajů, jsou dostupné prostřednictvím internetových stránek prodávajícího www.siko.cz jako „Ochrana osobních údajů“.

Prodávající zpracovává osobní údaje kupujícího pro účely uzavření Kupní smlouvy, dodávky Zboží, uplatnění nároků z Kupní smlouvy a plnění zákonných povinností v této souvislosti. Kupující bere na vědomí a zavazuje se poskytovat své osobní údaje nutné k uvedenému účelu správně a pravdivě, a je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích. Prodávající může využít kontaktní údaje kupujícího k průzkumu spokojenosti zákazníků na základě svého oprávněného zájmu. Kupující může poskytnout souhlas s tím, aby byly jeho osobní údaje zpracovávány rovněž pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Takové využití osobních údajů je kupující oprávněn kdykoli odvolat.

Kupující jako subjekt údajů má (i) právo požadovat od správce informace o zpracování svých osobních údajů, (k tomu správce poskytne požadované informace bezodkladně, nejpozději do 1 měsíce); (ii) právo na přístup k osobním údajům a na jejich případné opravy či doplnění; (iii) právo na přenositelnost osobních údajů jsou-li informace zpracovávány elektronicky a je-li to technicky proveditelné; (iv) právo na výmaz a právo „být zapomenut“ jakmile pominou všechny důvody pro to, aby byly osobní údaje zpracovávány.

Osobní údaje budou uchovávány a zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelu zpracování dle Kupní smlouvy, a to v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem. Prodávající může zpracováním osobních údajů pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kupující souhlasí s tím, aby prodávající u něj prováděl dotazování na platnost dříve uvedených osobních údajů.

Domnívá-li se kupující, že prodávající provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s účelem uděleného souhlasu, ochranou jeho soukromého života nebo v rozporu s právními předpisy, může požádat prodávajícího o vysvětlení, požadovat, aby prodávající odstranil takto vzniklý stav či obrátit se na kontrolní orgán, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Žádost u prodávajícího je možné uplatnit pouze písemně, na e-mail adrese GDPR@siko.cz. Prodávající prošetří žádost do 30 dnů. Jestliže bude žádost kupujícího shledána oprávněnou, prodávající neprodleně odstraní závadný stav. Pokud prodávající žádosti nevyhoví, může se kupující obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů; právo kupujícího obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo tím není dotčeno.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Vztah mezi smluvními stranami založený Kupní smlouvou se řídí českým právem, a to i v případě, že obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek. Tímto nejsou dotčena práva Spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Prodávající je oprávněn VOP kdykoli změnit, vždy však pro nově uzavřené smlouvy. Obchodní podmínky kupujícího jsou pro smluvní vztahy založené Kupní smlouvou neúčinné a neaplikovatelné, ledaže s takovými podmínkami vyjádří prodávající svůj výslovný souhlas a tyto budou připojeny k uzavřené Kupní smlouvě.

Smluvní strana splní svoji povinnost informovat druhou smluvní stranu, zaslat příslušné podklady či učinit právní jednání předpokládané Kupní smlouvou, zasláním příslušného sdělení na kontaktní údaje uvedené v záhlaví Kupní smlouvy.

Uzavřením Kupní smlouvy nevznikají kupujícímu žádná práva k používání obchodních názvů, ochranných známek, autorských děl ani jiných práv z duševního vlastnictví prodávajícího nebo jeho smluvních partnerů či třetích osob, není-li výslovně sjednáno jinak.

Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1, písm. n) OZ.