

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY - DĚDEČKOVY HODINY**

### **Evidence tržeb**

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

### **Záruční podmínky**

Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona, činí tedy 24 měsíců s výjimkami, stanovenými zákonem. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny dostane kupující nový záruční list. Další případná reklamace se bude uplatňovat na základě tohoto záručního listu.

### **Vady způsobené přepravou**

Při doručení objednaného zboží prostřednictvím přepravní služby zkontrolujte důkladně při převzetí, zda zboží nevykazuje vady způsobené přepravou nebo není poškozené. Zboží může být poškozeno i v případě, že není viditelně poškozen venkovní obal. Pokud bude zboží mechanicky poškozeno, je třeba zboží nepřevzít a sepsat s přepravcem zápis o škodě. Poté nás kontaktujte a my vám zašleme nové zboží.

Pokud zjistíte poškození až při rozbalení zásilky doma, je nutné nejpozději následující pracovní den po převzetí zásilku včetně originálního obalu dopravit na vaší poštu. Zde s vámi pošta sepíše protokol o poškození (reklamaci). Budete potřebovat kompletní balení zásilky, fakturu ke zboží a OP. Poté nám neprodleně oznamte podrobnosti e-mailem na adresu dedeckovyhodiny@dedeckovyhodiny.cz (přiložte kopii zápisu a uplatnění od České Pošty, uveďte číslo objednávky a co konkrétně není v pořádku a také kontakt přímo na sebe. O dalším postupu vás budeme informovat.

Pokud je zboží poškozeno, není možné ho zaslat na naši adresu bez předchozí dohody. V případě nejasností při uplatňování reklamace u přepravce nás kontaktujte na email: dedeckovyhodiny@dedeckovyhodiny.cz

V případě osobního odběru zboží je kupující povinen zboží přezkontrolovat při jeho převzetí a případné zjevné vady je povinen ihned řešit s prodávajícím. Zjevné vady, uplatněné u prodávajícího později, nebudou prodávajícím uznány.

### **Balení výrobků a zásilek a zjevné vady**

Zásilky balíme s co největší pečlivostí, aby nedošlo k poškození při přepravě. Pokud je na zboží vidět, že bylo již z krabice vybaleno, je to způsobeno odzkoušením výrobku, které provádíme u některých výrobků z důvodu předejítí nefunkčnosti výrobku. Je teoreticky možné, že zboží bylo vystaveno na naší prodejně (je to pouze v případě, že máme na skladě již poslední kus). Pokud si nepřejete toto zboží, upozorněte na to při objednávce do poznámky, objednáme vám u dodavatele jiné, je však nutné počítat s delší dodací lhůtou. Na všechny výrobky je poskytována záruka 24 měsíců.

V případě viditelného poškození či vady zboží, které není způsobeno přepravou nás okamžitě po převzetí zboží kontaktujte na e-mail: [dedeckovyhodiny@dedeckovyhodiny.cz](mailto:dedeckovyhodiny@dedeckovyhodiny.cz) nebo na tel. 608767815. Na pozdější reklamace nemůžeme brát zřetel a nelze řešit v rámci záruky.

### **Odeslání zboží do naší firmy nebo do servisu**

Zásilku při odesílání pojistěte proti poškození, pokud to charakter zboží vyžaduje. Zásilku zaslanou prostřednictvím přepravní společnosti bez označení nebo pojištění proti poškození nebude možné v případě poškození u přepravce reklamovat.

Na možnosti zaslání křehkého sortimentu se informujte u svého přepravce.

Přístroje zasílejte vždy bez baterií. **V zásilce vždy uvádějte, z jakého důvodu zásilku posíláte, přiložte též fakturu (případně kopii), kterou jste obdrželi při nákupu.**

### **Vyřízení reklamace**

V případě, že se na dodaném výrobku během záruční doby projeví závada, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, zákazník má právo na reklamaci zboží.

Závadu je nutné popsat a zboží zaslat na adresu servisního střediska - poštovné v tomto případě hradí zákazník, kontakt na autorizovaná servisní střediska naleznete v záručním listu nebo na faktuře, kterou jste obdrželi s výrobkem nebo v sekci: **SERVISNÍ STŘEDISKA**

Zboží je možné k záruční opravě osobně předat na naší prodejně v Třebíči, kde bude po vyřešení reklamace připraveno k vyzvednutí.

V případě nejasností nás kontaktujte na e-mail: [dedeckovyhodiny@dedeckovyhodiny.cz](mailto:dedeckovyhodiny@dedeckovyhodiny.cz)

Je vhodné zasílat zboží v originálním obalu - není to podmínkou, příp. v obalu vhodném a dostatečně chránícím daný výrobek. Pro úspěšné vyřízení reklamace je rovněž nutné, aby kupující předložil záruční list případně prodejní doklad (fakturu nebo prodejku).

Je-li závada na zboží opravitelná u zákazníka či v autorizovaném servisním středisku (většina případů), je zde bezplatně opravena, v opačném případě bude zboží vyměněno na náklady servisního střediska. Reklamace, včetně odstranění vady, bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

Lhůta 30 dní se započítává od přijetí zásilky do odeslání přepravní službou. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- a) porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou
- b) neodbornou instalací, zacházením či obsluhou, použitím, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou
- c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům, uvedeným v dokumentaci
- d) zboží bylo poškozeno živly
- e) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami, uvedenými v dokumentaci
- f) zboží bylo poškozeno zapojením do sítě, neodpovídající příslušné ČSN
- g) poškození zboží při přepravě ( nutno řešit s dopravcem )
- h) mechanické poškození, které nebylo uplatněno ihned po převzetí zboží

### **Ochrana osobních údajů**

Provozovatel tohoto internetového obchodu se zavazuje, že Vaše osobní údaje neposkytne jakékoli třetí straně. Potřebné osobní údaje budou předány pouze dopravci (jméno, adresa, popř. telefon).

Vaše data budou dle zákona zabezpečena a použita pouze při komunikaci mezi prodávajícím a kupujícím.

Aktivní zákazníky (objednávající nebo dotazující se prostřednictvím formulářů na našich stránkách) informujeme o velmi výhodných akčních nabídkách a novinkách prostřednictvím emailových zpráv maximálně 2x za měsíc. V případě, že nebudete mít zájem o zasílání těchto zpráv, napište nám a my váš email z databáze vyřadíme.

### **Právo na vrácení peněz nebo výměnu zboží**

1. Zákazník má právo zboží vrátit a požadovat za něj peníze nebo jiné zboží. Toto právo má zákazník ve lhůtě 14 dnů od zakoupení zboží přes internetový obchod při dodání zásilkovou službou. Zboží je nutné dodat do naší firmy nejpozději do 14 dnů od převzetí zásilky. Vyjimku, kdy není možné požadovat vrácení peněz je výroba nebo objednání zboží přímo na zakázku, například přizpůsobení odstínu dle zákazníka, apod.
2. Náklady na poštovné hradí zákazník. Peníze za zboží budou zákazníkovi vráceny převodem na jeho účet a to nejpozději do 30 dnů po fyzickém obdržení a překontrolování zboží. Při zaslání zboží zpět přiložte originální doklad o koupi (fakturu) a přiložte číslo účtu, na který chcete částku za vrácené zboží zaslat.
3. Zákazník má právo na vrácení zboží i bez udání důvodu, a to za stejných podmínek (viz výše).
4. Právo na vrácení zboží nemají zákazníci, kteří nakupují zboží pro své podnikání (na IČO). V tomto případě je však možné ve většině případů nepoužité zboží vyměnit za jiné.
5. V případě vrácení zboží musí být vrácené zboží nepoužité, nepoškozené, v bezvadném stavu, čisté, nesmí nést známky používání, včetně nepoškozeného originálního obalu, výplní, atd. Musí obsahovat veškeré dodací doklady (dodací list, záruční list, návod, doklad o zaplacení, ostatní příslušenství a případný dárek). Pokud některá z těchto náležitostí v zásilce chyběla nebo je například poškozený obal již při převzetí od nás, je nutné na to upozornit nejpozději druhý pracovní den po přijetí zásilky. Na pozdější ujednání nemůže být brán zřetel. V opačném případě nemůže být vrácení zboží akceptováno, případně si vyhrazujeme právo požadovat po zákazníkovi přiměřenou náhradu za případné poškození, znehodnocení, či nekompletnost vráceného zboží. Do zásilky též přiložte číslo účtu, na které vám peníze za vrácené zboží převedeme.
6. Podohodě je zboží možné vyměnit za jiné, v tomto případě je nutné provést výměnu za zboží ve stejné nebo vyšší hodnotě.
7. Balík nezasílejte na dobírku, tento balík nebude přijat.
8. Přepravce, pomocí kterého se vrací zboží, si zvolí zákazník dle vlastního uvážení. Doporučujeme zásilku pojistit a také označit jako křehkou. Pokud dojde k poškození zboží při přepravě k nám, je povinností zákazníka poškození zásilky vyreklamovat u svého přepravce.
9. Peníze budou převedeny na účet zákazníka nejpozději do 30 dnů od obdržení vráceného zboží.

### **Stornování objednávky**

Kupující má právo stornovat objednávky bez udání důvodu 60 minut po jejím odeslání na email: dedeckovyhodiny@ddeckovyhodiny.cz. V případě stornování objednávky po této lhůtě je kupující povinen uhradit prodávajícímu škodu vzniklou tímto jednáním. Prodávající uplatní právo na úhradu škody zejména v případě, že objednané zboží musel objednávat u dodavatele, nebo v případě, že v

souvislosti se zajištěním zboží již došlo k vynaložení prokazatelných nákladů, např. zbytečné dopravy, apod.

Pokud zákazník zásilku nepřevzme, může prodávající požadovat úhradu prokazatelně vynaložených nákladů spojenou s dodáním zboží (poštovné od dodavatele, poštovné k zákazníkovi, atd.)

Pokud je objednávka stornována prodejcem a byla již provedena platba převodem, prodejce vrátí zákazníkovi částku na účet nejpozději do 14 dnů.