

**VŠECHNY TYTO PODMÍNKY JSOU VEŘEJNÉ NA NAŠICH INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH.**

**[Reklamační řád - Výměna zboží / Odstoupení od smlouvy](#) - Obchodní podmínky níže**

Čtěte pozorně obchodní podmínky ...

**Provozovatel internetového obchodu (fakturační adresa, na tuto adresu nezasílat reklamace!):**

Fakturační adresa

**Název:** Mikaton s.r.o.

**Sídlo:** Pitín 355, Pitín 687 71

**IČ:** 03220800

Zapsaná: Spisová značka - C 83999 vedená u Krajského soudu v Brně

**Telefon:** +420 739 429 572

**Email:** [info@bexis.cz](mailto:info@bexis.cz)

**Adresa pro výměny, reklamace, SKLAD: MIKATON , PITÍN 355, 687 71 BOJKOVICE**

Ověření údajů o prodávajícím: <http://www.info.mfcr.cz/ares/ares.html.cz>

je plátce DPH

Provozní doba: Po-Pá od 8 - 15 hodin , na email můžete psát nonstop

Prodávající se zavazuje na písemnou nebo elektronickou korespondenci ze strany kupujícího reagovat neprodleně, nejpozději ve lhůtě dvou pracovních dnů.

## **1. Všeobecná ustanovení**

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě Bexis.cz. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího (provozovatel, dodavatel) a kupujícího (zákazník, spotřebitel).

Podáním závazné objednávky kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami jakož i reklamačním řádem a že s nimi souhlasí. Kupující je zároveň dostatečně informován před vlastním odesláním objednávky o možnosti seznámit se s obchodními podmínkami a reklamačním řádem.

Před odesláním objednávky je kupující povinen v objednávkovém procesu potvrdit zaškrtnutím informací, že opravdu si přečetl tyto obchodní podmínky před odesláním objednávky.

## **2. Vymezení pojmů**

Spotřebitelská smlouva – smlouva kupní, o dílo, případně jiné smlouvy dle občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel resp. prodávající.

Dodavatel / prodávající – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Kupující - spotřebitel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

Kupující – nikoliv spotřebitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Tento kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají a obchodním zákoníkem.

### **3. Uzavření kupní smlouvy**

Řádně vyplněná a prostřednictvím internetového obchodu [www.Bexis.cz](http://www.Bexis.cz) odeslaná popř. prostřednictvím telefonu učiněná objednávka kupujícího je závazným návrhem na uzavření kupní smlouvy s prodávajícím, přičemž kupující je svým návrhem na uzavření kupní smlouvy vázán po dobu 21 dní od odeslání objednávky.

Prodávající potvrdí neprodleně obdržení objednávky ve smyslu § 1827 odst. 1 občanského zákoníku prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou kupujícím v objednávce, přičemž toto potvrzení není akceptací návrhu na uzavření kupní smlouvy. Samotná kupní smlouva je uzavřena akceptací návrhu na uzavření kupní smlouvy ze strany prodávajícího, přičemž za akceptaci se považuje odeslání zboží ze strany prodávajícího kupujícímu nebo výslovná akceptace návrhu na uzavření kupní smlouvy ze strany prodávajícího prostřednictvím e-mailu nebo telefonu.

Spotřebitel má právo zrušit objednávku, tedy odvolat svůj návrh na uzavření kupní smlouvy, bez jakýchkoli sankcí až do okamžiku odeslání zboží. Tuto skutečnost je spotřebitel povinen prodávajícímu oznámit e-mailem nebo telefonicky.

V případě, že kupující chce zrušit objednávku na zboží, které bylo pro něj speciálně po dohodě objednáno, je stanoven storno poplatek ve výši 50 % z kupní ceny zboží.

Kupní smlouva se uzavírá v českém jazyce. Kupní smlouva je po uzavření archivována pouze po dobu nezbytně nutnou pro její vyřízení, přičemž po tuto dobu je možné ji na písemnou žádost spotřebitele zpřístupnit. Měnit objednávku a opravovat chyby lze do okamžiku předání zboží k odeslání.

### **4. Dodací podmínky**

Zboží, které je uvedeno, že je skladem expedujeme do druhého pracovního dne. Pokud je u zboží uvedena doba dodání např. 1 - 14 dnů, musíme zboží nejprve objednat. Jedná se pouze o informační lhůtu, která může být změněna. O této změně budete informováno emailem nebo v našem online systému, do kterého budete mít odkaz v potvrzovacím emailu. Skladovou dostupnost zjistíte v detailu u každého výrobku.

\* Doba dodání udává obvykle den, kdy jsme schopni objednávku Vám odeslat. (doba dodání udává pracovní dny, nikoliv - víkendy, státní svátky )

V případě bezhotovostní úhrady za zboží expedujeme zásilku po připsání částky na náš bankovní účet, pokud je zboží skladem a je připraveno k expedici.

V případě, že nebudeme schopni vybavit Vaši objednávku a to zcela, nebo z části, budeme Vás kontaktovat e-mailem či telefonicky. Pokud Vás nelze kontaktovat, vyhrazujeme si právo objednávku zrušit.

## 5. Cena dopravy

Ceník dopravy naleznete [zde](#) .

## 6. Platební podmínky

- Dobírka - peníze za zboží platí kupující až při převzetí zboží poštovnímu doručovateli (kurýrovi) nebo na poště.
- Bankovní převod - po obdržení objednávky (návrhu na uzavření kupní smlouvy) zašle prodávající kupujícímu výši kupní ceny, číslo účtu a variabilní symbol platby. Zboží zaplatí kupující na bankovní účet prodávajícího před odesláním zboží, v opačném případě nebude zboží odesláno popř. předáno. Tento způsob úhrady kupní ceny je považován za zálohovou platbu na kupní cenu.

- Platební karty - po vytvoření objednávky (návrhu na uzavření kupní smlouvy) je kupující přesměrován na bezpečnou platební bránu banky, kde kupující zadá potřebné údaje pro platbu. Tento způsob úhrady kupní ceny je považován za zálohovou platbu na kupní cenu.
- Platební karty - velmi pohodlný způsob platby. Po vytvoření objednávky jste přesměrováni na bezpečnou platební bránu banky, kde zadáte potřebné údaje. Pokud je transakce autorizována, platba proběhne okamžitě a zboží odesíláme nejpozději následující pracovní den. Podporujeme bezpečný protokol 3D Secure. Naši pracovníci nemají přístup k údajům o Vaší kartě, vše je pouze v rukou banky.

## **7. Cena zboží**

Veškeré ceny jsou uvedeny s 21% nebo 15% DPH (konečná cena), platí do odvolání nebo vyprodání zásob (včetně akčních cen). Pokud máte zboží objednané, zaplatíte cenu, za kterou bylo objednáno. Pokud však lidskou chybou, či informačním systémem cena bude odlišná od běžné tržní, změna cen v takovém případě vyhrazena! Ihned bychom Vás informovali.

## **8. Informace**

Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

Potvrzení obsahu smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy, nemá právní účinky.

Převzetí nevyžádaného plnění ze strany kupujícího neznamená přijetí nabídky.

Fotografie uvedené na stránkách obchodu odpovídají prodávanému zboží. Fotografie, ale může být u některého druhu zboží, nebo zboží s více variantami, být v formou ilustrační. Jsme Vám vždy k dispozici, a pokud máme zboží skladem, můžeme Vám ho i vyfotit.

## **9. Množstevní slevy**

Prodávající poskytuje různé druhy slev (věrnostní, objemové, za doporučení známým apod.). Každá sleva má pravidla pro užití.

V případě, že sleva nebo slevový kupon bude uplatněn v rozporu s pravidly dané slevy či slevového kuponu má prodávající právo takové uplatnění slevy nebo slevového kuponu odmítnout. V takovém případě je kupující informován a bude mu nabídnuta možnost vyřídit objednávku bez této slevy či uplatněného kuponu.

Pravidla a podmínky pro uplatnění konkrétní slevy jsou přiloženy buď přímo ke slevě (formou informací), nebo je u slevy uveden odkaz na webové stránky, kde jsou pravidla slevy podrobně popsány. V případě, že dojde při výkladu slevy k nejasnostem, platí výklad použití prodávajícího.

Každou slevu, nebo kupon lze uplatnit pouze jednou, pokud není výslovně uvedeno jinak. V případě více násobného použití má prodejce právo odmítnout takovou slevu uznat.

V případě, že slevu uplatní kupující, který není spotřebitel a nejedná se o zakoupené dárkové poukazy má prodávající právo takové uplatnění slevy a slevové kupony odmítnout.

V případě, že je hodnota dárkového poukazu, či slevového kuponu vyšší, než je hodnota celého nákupu, rozdíl se na nový poukaz či kupon nepřevádí a nevyčerpaná suma se zpětně neproplácí.

## **10. Záruka a reklamace**

Záruční doba pro spotřebitele je podle Občanského zákoníku minimálně 24 měsíců od převzetí zboží.

Postup při reklamaci zboží řeší [reklamační řád](#)

## **11. Výměna zboží**

Informace o výměně zboží naleznete [zde](#)

V případě, že jste obdržel/-la v důsledku nesprávného výběru výrobek, který Vám nevyhovuje svou velikostí nebo stříhem, zašleme jinou Vámi vybranou velikost nebo jiný výrobek, který si z naší nabídky vyberete. První výměna zboží je zdarma, další výměny jsou zpoplatněny dle našeho ceníku dopravy. V případě, že žádáte o výměnu zboží nebo vrácení peněz, zašlete nám výrobek na vlastní náklady bez známek užívání, nepoškozený, v původním obalu spolu s kopií faktury a vyplněným lístkem na vrácení zboží zpět. Při zasílání výrobků zpět zvolte, prosím, vhodný obal, aby při přepravě nebyl výrobek poškozen nebo pomačkáán. Pojistěte zásilku na odpovídající hodnotu. Poštovné a balné si zákazník při výměně nebo vrácení zboží hradí sám.

Záruka vrácení peněz a výměny zboží platí jen pro nepoškozené a nepoužité zboží!  
Objednané zboží si zkoušejte na spodní prádlo.

Z hygienických důvodů dle směrnic EU není možná výměna nebo vrácení spodního prádla u kterého nelze vyloučit, že bylo použito na intimních partiích .

Je důležité, aby objednané zboží bylo zkoušeno na spodní prádlo, díky tomu docílíte, že nedojde k poškození spodního prádla a výměna či vrácení zboží je možné.

Směrnice EU L 144/19 (Úřední věstník Evropských společenství ze dne 4.6.1997)

Směrnice EU 97/7/ES (Směrnice Evropského parlamentu a rady 97/7/es ze dne 20. května 1997)

## **12. Odstoupení od smlouvy (Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy)**

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží (v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží). Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí spotřebitel o svém odstoupení od této smlouvy informovat prodávajícího, společnost Mikaton s.r.o. se sídlem v Pitíně 355, Pitín 68771 , IČ:03220800, DIČ: CZ03220800, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Brně, Spisová značka - C 83999, na adresu Mikaton s.r.o., Pitín 355, Bojkovice 68771, nebo e-mail: [info@bexis.cz](mailto:info@bexis.cz), formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo e-mailem).

Spotřebitel může použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však jeho povinností.

Je však třeba upozornit na okolnost, že vrácení částky, kterou prodávající přijal jako platbu za dodání zakoupeného výrobku, je dle § 1832 odst. 2 limitováno výší nejlevnějšího nabízeného způsobu dodání. Pokud tedy spotřebitel zvolil (a zaplatil) dražší z nabízených způsobů dodání, prodávající mu plnou cenu takového způsobu dodání vrátit nemusí.

## **FORMULÁŘ PRO STAŽENÍ PRO ODSTOUPENÍ ZDE**

Zboží nezasílejte na dobírku - takto zasláné zboží nebude přijato!

(Adresa: Mikaton s.r.o. Bexis.cz, Pitín 355, Bojkovice 687 71)

Spotřebitel nemá právo na odstoupení od smlouvy v případě smlouvy na dodávku zboží upraveného podle přání kupujícího.

### § 1831

(1) Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy - na adresu: Mikaton s.r.o. - SKLAD, Pitín 355, 68771 Bojkovice, zboží, které od něho obdržel. Byla-li spotřebiteli již poskytnuta služba, není z toho podnikateli ničeho povinen s výjimkou ustanovení § 1834.

### § 1833

Spotřebitel odpovídá podnikateli pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. To neplatí, pokud podnikatel nesdělil spotřebiteli informace podle ustanovení § 1820 odst. 1 písm. f).

- Poštovné za zaslání zásilky zpět prodávajícímu je povinen uhradit zákazník.

Připomínáme : Zboží by mělo být nepoškozené ! Jinak můžeme požadovat finanční náhradu. Pokud bude vrácené zboží neúplné, poškozené či viditelně opotřebené, může prodávající uplatnit náhradu škody.

Odstoupit od smlouvy bez udání důvodu nelze, pokud bylo zboží již částečně spotřebováno. Nelze také odstoupit od smlouvy na zboží, jehož charakter to vylučuje, zejména z hygienických důvodů (např. rtěnky, krémy, řasenky, šampony, kondicionéry, štětce na líčení, spodní prádlo použito na intimních partiích apod.).



Pokud spotřebitel odstoupí od kupní smlouvy, budou mu vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy prodávajícímu dojde oznámení o odstoupení od kupní smlouvy, všechny platby, které od spotřebitele obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání nabízený prodávajícím). Pro vrácení plateb použije prodávající stejný platební prostředek, který spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce, pokud spotřebitel výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím nevzniknou spotřebiteli další náklady. Platbu vrátí prodávající až po obdržení vráceného zboží nebo prokáže-li spotřebitel, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve. Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od kupní smlouvy, musí spotřebitel zaslat zpět nebo je předat na adrese Mikaton s.r.o. Bexis.cz, Pítín 355, Bojkovice 687 71 přičemž spotřebitel ponese přímé náklady spojené s vrácením zboží. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud spotřebitel odešle prodávajícímu zboží zpět před uplynutím 14 dnů. 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.

### **Dodržení 14denní lhůty**

Pro dodržení lhůty je rozhodující, kdy je odstoupení od smlouvy odesláno nebo předáno podnikateli osobě. (Doporučení: Schovávejte si podací lístek z pošty - je na něm uvedeno datum podání). Lhůta pro odstoupení se tak považuje za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje, nebo ho předá osobně podnikateli na adrese Mikaton s.r.o. - SKLAD, Pítín 355, 68771 Bojkovice.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy trvá 14 kalendářních dnů, nikoliv pracovních, a začíná běžet následující kalendářní den po převzetí zboží spotřebitelem (např. převezme-li si zákazník zboží v pátek, doba pro odstoupení se počítá od soboty včetně).

Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

Pozn. Dárky zdarma jsou součástí objednávky, pokud dojde k vrácení celé objednávky / dle formy odstoupení od smlouvy /. Tak v případě nevrácení dárku spolu s celou objednávkou, může prodávající odečíst skutečně vynaložené náklady na zaslání dárku a jeho vyčíslení finanční vyčíslení, jelikož úkol dárku k objednávce zanikl spolu s odstoupením od smlouvy.

Formulář pro odstoupení od smlouvy si můžete stáhnout i z online detailu Vaší objednávky.

Při zaslání zpět volte vhodný obal, aby nedošlo k poškození zboží při přepravě (např. vhodným obalem pro zaslání vyztužené podprsenky je krabice nikoli obálka). Vracené zboží zároveň doporučujeme pojistit.

Kupující odpovídá za škodu způsobenou při přepravě v důsledku volby nevhodného obalu, prodávající vrátí v takovém případě spotřebiteli kupní cenu poníženou o náhradu škody.

## § 1837

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy

a) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

b) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

c) o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,

d) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

e) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,

f) o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,

g) o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

h) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,

i) o dodávce novin, periodik nebo časopisů,

j) o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,

k) uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo

l) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

### **13. Ochrana osobních údajů**

Veškeré nakládání s osobními údaji zákazníků se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a ostatními právními předpisy platnými na území ČR. Zákazník svým svobodným rozhodnutím (stiskem tlačítka Dokončit registraci dává najevo, že si je vědom všech výše uvedených skutečností a souhlasí s dalším zpracováním svých osobních údajů pro účely obchodní činnosti provozovatele těchto stránek. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, máte právo na přístup k údajům a náleží Vám ochrana práv v rozsahu stanoveném zákonem. Tento souhlas můžete kdykoli písemně odvolat.

Provozovatel těchto stránek (který je zároveň provozovatelem elektronického obchodu) je správcem a současně zpracovatelem osobních údajů ve smyslu výše uvedeného zákona.

Registrace u UOOU :

Reg.číslo subjektu:00053758

Identifikace subjektu: Mikaton s.r.o.

IČO subjektu: 03220800

Druh subjektu: Právnícká osoba podnikající

Prodávající se zavazuje osobní údaje kupujícího neposkytnout jiným třetím subjektům než smluvnímu dopravci za účelem dodání zboží.

Prodávající umožní nákup bez registrace, přičemž údaje neregistrovaných kupujících využije výhradně k plnění předmětu smlouvy, nikoliv k marketingovým či obchodním účelům, pokud k tomu kupující nedá souhlas.

Prodávající je oprávněn zasílat kupujícímu vlastní obchodní sdělení, jen pokud si je kupující aktivně vyžádá, a to jen do doby, než kupující prodávajícímu sdělí, že zasílání chce ukončit.

Toto sdělení kupující může učinit na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.

## **14. Práva a povinnosti z vadného plnění**

### **Jakost při převzetí**

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, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), 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 (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), 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.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

### **Zákonná práva z vad**

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě 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; nebo
- 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 nebo nedodržení návodu k použití.

## **15. Vyřízení reklamace**

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě 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.

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.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od uplatnění reklamace prodávajícímu. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

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.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

## **16. Informace pro kupující, který není spotřebitelem**

Záruka za jakost v případě kupujícího, který není spotřebitelem

Prodávající neposkytuje kupujícímu, který není spotřebitelem, záruku za jakost zboží, není-li tak výslovně mezi smluvními stranami sjednáno. Odpovědnost prodávajícího za vady se v takovém případě řídí občanským zákoníkem.

Odstoupení kupujícího, který není spotřebitelem, od smlouvy

V případě kupujícího, který není spotřebitelem, není možné od smlouvy odstoupit.

## **17. Řešení sporů**

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

Kupující se může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes [www.dtest.cz/poradna](http://www.dtest.cz/poradna) či na telefonu 299 149 009.

Prodávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je kupující neodmítne. Mimosoudní řešení sporů probíhá prostřednictvím služby VašeStížnosti.cz na webové stránce [www.vasestiznosti.cz](http://www.vasestiznosti.cz).

Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění ani rozhodčím řízením podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízením a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na soud.

Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [info@bexis.cz](mailto:info@bexis.cz). Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.“

„K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.“

„Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

## 18. Písemná komunikace

V případě doručování písemností mezi účastníky se za doručovací adresu považují doručovací adresa prodávajícího a adresy kupujícího uvedené v objednávce..

Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Smlouva a otázky související se řídí českým právem.

Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.

Veškeré další dotazy směřujte na naše operátorky [info@bexis.cz](mailto:info@bexis.cz)



Obchodní podmínky účinné od 01.02.2015

Upraveno 22.2.2017