

Obchodní podmínky

Jsme **PRO MRŇOUSKY a.s.**, se sídlem Vejvarovo nábřeží 199, Podmoklice, 513 01 Semily, IČ 285 35 260, jsme zapsaní u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn. B 3599.

Naši provozovnu najdete na adrese:

Vejvarovo nábřeží 199, Podmoklice, 513 01 Semily

Naše kontaktní údaje jsou:

E-mail: info@promrnousky.cz; obchod@promrnousky.cz

Tel. č.: **+420 608 267 033**

Provozujeme e-shop na adrese www.promrnousky.cz.

I. Úvodem

1. Tyto podmínky upravují naše vzájemné vztahy, pokud nakupujete na našem e-shopu. Jsou součástí kupní smlouvy. Pokud si ale při naší komunikaci domluvíme něco jiného, než je v těchto podmínkách, má tahle naše dohoda přednost.
2. Tyto obchodní podmínky platí pro spotřebitele. Pokud nenakupujete jako spotřebitel, platí pro naše vztahy obecná právní úprava, kterou najdete hlavně v občanském zákoníku. § 1732 odst. 2 občanského zákoníku ale nepoužijeme.
3. Pokud vás zajímají informace o práci s osobními údaji, najdete je na našem webu, v patičce.

II. Omezení pro platbu a doručování

1. Na našem e-shopu můžete platit následujícími způsoby:
 - kartou online (prostřednictvím platební brány GoPay) - dostupná se všemi způsoby dodání;
 - bankovním převodem - dostupný se všemi způsoby dodání,
 - na dobírku - dostupná pouze s dopravou na adresu (ne výdejní místa),
2. Zboží doručujeme jen na území České republiky, pokud se nedomluvíme individuálně jinak.
3. Zboží si můžete vyzvednout i v naší provozovně v Semilech, a to po předchozí úhradě kartou online nebo bankovním převodem. Platba v hotovosti na místě není možná. Děkujeme za pochopení!

III. Uživatelský účet

1. Na našem webu si můžete založit vlastní uživatelský účet, ze kterého si můžete zboží objednat. Účet ale není nutný, nakoupit u nás můžete i bez něj.
2. K účtu, prosíme, opatrujte vaše přístupové údaje. Informace a data, která do účtu vyplňujete, udržujte aktuální.
3. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, občas potřebujeme provést údržbu nebo opravu systému. Za případné komplikace se omlouváme.

IV. Recenze

1. Na profilu hodnocení našeho obchodu na srovnávači Heuréka.cz [zde](#) můžete najít recenze, které napsali zákazníci, kteří si u nás objednali Zboží. Ověření těchto recenzí proběhlo prostřednictvím společnosti Heuréka. Ta zákazníkovi, pokud předem neodmítne, po vytvoření objednávky zašle emailem dotazník. S každou objednávkou je spojen jedinečný link pro vytvoření recenze. Více informací najdete [tady](#).
2. Na Googlu, sociálních sítích, Firmách.cz, Zboží.cz můžete najít další recenze nás nebo našich produktů. Vzhledem k tomu, že jsou psané uživateli na platformách třetích stran, na které nemáme vliv, tyto recenze nelze z naší strany ověřit. Děkujeme za pochopení.

V. Zboží

1. Na e-shopu najdete informace k vámi vybranému produktu, včetně dostupnosti, předpokládaného termínu doručení a ceny. I přesto s vámi můžeme uzavřít kupní smlouvu za jiných podmínek, které si sjednáme zvlášť.
2. Pokud je produkt na našem e-shopu uvedený jako rozbalený, otevřený, s vadou nebo s jiným obdobným důvodem pro jeho zlevnění, prosíme, mějte na paměti, že z takového důvodu nám ho nemůžete zpětně reklamovat. Jinak se ale reklamace i u těchto produktů řídí obecnými pravidly, která najdete dole.

3. Všechny ceny uvádíme včetně všech daní a poplatků, kromě nákladů na doručení. Ty najdete uvedené dál, v rámci nákupního procesu.
4. Pokud někde uvádíme cenu, která je zcela zjevně chybná, tato cena nás nezavazuje a smlouva mezi námi nevznikla.
5. Tím, že máme zboží na e-shopu vystavené, vás informujeme o jeho vlastnostech a ceně. Vaši objednávku zboží ale musíme ještě sami přijmout, aby mezi námi vznikla závazná kupní smlouva. § 1732 odst. 2 občanského zákoníku nepoužijeme.

VI. Objednávka

1. Požadované zboží vložte do košíku. Provedeme vás objednávkovým procesem krok za krokem.
2. V nákupním formuláři najdete informace o zboží, množství a ceně, zvolíte způsob dopravy a tím se vám ukáže i konečná částka, která obsahuje cenu za zboží a náklady na jeho dodání. Na základě těchto informací vytvoříte objednávku (dále „**Objednávka**“).
3. Před odesláním Objednávky si můžete údaje zkontrolovat a změnit.
4. Objednávku vytvoříte a odešlete proklikem na tlačítko “Objednávám a zaplatím”.
5. To, že jsme vaši Objednávku obdrželi, vám potvrdíme e-mailem. Kupní smlouva je uzavřená momentem doručení tohoto potvrzení.
6. Pokud nám bude vaše Objednávka připadat neobvyklá (např. kvůli množství, neobvyklým parametrům apod.), můžeme vás kontaktovat s žádostí o dodatečné potvrzení. V takovém případě kupní smlouvu uzavřeme až okamžikem vzájemného potvrzení této objednávky.
7. U zákazníků, kteří v minulosti podstatným způsobem porušili uzavřenou kupní smlouvu (tj. neuhradili nebo nepřevzali některou ze svých objednávek), si vyhrazujeme právo požadovat úhradu Objednávky předem nebo odstoupit od kupní smlouvy. U takových zákazníků není možná platba na dobírku. Děkujeme za pochopení.
8. Náklady na dálkovou komunikaci v souvislosti s Objednávkou si hradíte sami. Tyto náklady se ale nijak neliší od běžných sazeb.

VII. Doručení

1. Zboží vám dodáme způsobem, který si v košíku vyberete.
2. Zboží můžete převzít i osobně, na naší provozovně.
3. Prosíme o pochopení, že v případě tzv. vyšší moci (událostí, které nejsou na naší vůli závislé) může dojít ke zpoždění dodávky zboží. Zpoždění nás mrzí, v těchto případech za něj ale neneseme odpovědnost.
4. Prosíme, myslíte na to, že stejně jako my máme povinnost vám zboží řádně doručit, vy **máte povinnost ho převzít**. Pokud tuto povinnost porušíte, máme právo po vás chtít náhradu škody. Tedy například uhradit vícenásobné spojené s marným doručením (a to třeba i opakovaným), jako je například poštovné, nebo přiměřené náklady na skladování věci. Také máme možnost od smlouvy odstoupit.
5. Prosíme, zboží ihned po převzetí zkontrolujte a jakékoliv vady nám, ideálně bez zbytečného odkladu, dejte vědět. Vyřešíme je v rámci reklamačního procesu (o tom více dále). Rychlá reakce a dokumentace z vaší strany nám pomáhá věc efektivně řešit i s našimi byznysovými partnery. Děkujeme.

VIII. Platba

1. Informaci o ceně zboží včetně DPH uvádíme vždy u nabídky daného produktu.
2. Kupní cenu a náklady na dodání zboží můžete hradit:
 - kartou online (prostřednictvím platební brány GoPay) – dostupná se všemi způsoby dodání;
 - bankovním převodem – dostupný se všemi způsoby dodání,
 - na dobírku – dostupná pouze pro objednávky zboží s dopravou na adresu. Není dostupná u doprav na výdejní místa.
3. Pokud budete platit na dobírku, celková cena je splatná při převzetí zboží.
4. Pokud platíte bezhotovostně, celková cena je splatná při uzavření smlouvy. Zboží zasíláme a lhůty pro dodání nám začínají běžet po připsání celkové ceny na náš účet. Pokud nedoručí k úhradě částky do 2 dnů (v případě platby kartou online) nebo 2 pracovních dnů (v případě platby bankovním převodem), vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy.
5. Pro každou Objednávku vám vystavíme daňový doklad. Ten vám pošleme v elektronické podobě na zadanou e-mailovou adresu.
6. Případné slevy u nás nejde kombinovat.

IX. Vrácení zboží (odstoupení od smlouvy)

1. Pokud u nás nakupujete jako spotřebitel, můžete tzv. odstoupit od kupní smlouvy. To ve zkratce znamená, že se kupní smlouva „zruší“ – vy nám vrátíte zakoupené zboží a my vám zase peníze. Pro toto odstoupení platí následující pravidla.
2. Odstoupit od smlouvy nejde u některého typu zboží – je to dáno jeho povahou. Je to zboží, které:
 - podléhá **rychlé zkáze** nebo **má krátkou dobu spotřeby**,

- jste po dodání **nenávratně zapracovali** s jinými produkty,
 - jsme vám **vyrobili podle vašich požadavků** nebo **přizpůsobili vašim osobním potřebám**,
 - jsme dodali **v zapečetěném obalu a ze zdravotních nebo hygienických důvodů ho nejde vrátit poté, co jste obal porušili**.
3. V ostatních případech můžete zboží vrátit do 14 dnů od jeho převzetí – ať už vámi nebo vámi pověřenou osobou (dopravce se v tomto případě nepočítá). Pokud jsme zboží dodávali po částech, tato lhůta běží od dodání poslední části, případně posledního kusu z jedné Objednávky. Pokud jsme si dohodli pravidelné dodávání zboží po určitou dobu, běží 14denní lhůta od první dodávky.
 4. Se zbožím se v rámci 14 dnů můžete **seznámit** (s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí). Nakládejte s ním ale přiměřeně a šetrně – tedy opravdu jen tak, jak je pro **seznámení se** se zbožím nezbytné. Tak například pokud je ke zboží přibaleny jeho vzorek, otestujte, zda vám produkt sedí, na tomto vzorku.
 5. Do 14 dnů nám dejte vědět, že zboží vracíte (a tedy od smlouvy nebo její části odstoupíte).
 6. Pro odstoupení můžete využít formulář, který najdete v závěru těchto podmínek, jeho využití ale není podmínkou. Pro usnadnění celého procesu vám pošleme předvyplněný formulář pro vrácení zboží, a to včetně přehledných instrukcí.
 7. Uveďte nám ideálně číslo objednávky, jméno a příjmení, vaše bankovní spojení a jak vám máme peníze poslat zpět. Důvod odstoupení od smlouvy uvádět nemusíte.
 8. Bezodkladně po předání nebo alespoň prokázání vrácení zboží vám vrátíme částku, která odpovídá ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání. Ze zákona máme právo vám vrátit částku, která odpovídá nejlevnějšímu způsobu dodání, který jste mohli na našem e-shopu pro doručení daného zboží zvolit.
 9. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jako jsme od vás obdrželi platbu, pokud si nevyberete jiný způsob.
 10. Pro vrácení částky máme až 14 dnů od vašeho odstoupení. Vrácení peněz ale můžeme pozdržet do doby, než zboží obdržíme nebo než nám prokážete, že jste ho poslali zpět – podle toho, co nastane dřív.
 11. Zboží nám zašlete nebo jinak dopravte na naši adresu nejpozději do 14 dnů od odstoupení.
 12. Zboží doporučujeme vrátit kompletní, nesmí být upravené, opotřebené nebo poškozené. Máme právo posoudit, zda je vrácené zboží nepoškozené, neporušené a zda jste svým neadekvátním nakládáním nesnížili jeho hodnotu. Pokud zboží nesprávným zacházením nebo nepřiměřeným zkoušením poškodíte nebo opotřebíte, můžeme po vás chtít náhradu za snížení hodnoty zboží a započíst ji na vrácenou částku.
 13. Náklady na vrácení zboží zpět k nám nesete vy.
 14. Pokud odstoupíte od koupě zboží, ke kterému jsme vám poslali dárek, poslali jsme tento dárek s tzv. rozvazovací podmínkou: v případě odstoupení od kupní smlouvy nebo její části se tedy rozvazuje i darovací smlouva. Prosíme, dárek nám zašlete zpět spolu se zbožím, pokud se nedomluvíme jinak. Opět máme právo případnou škodu započítat proti vrácené částce.

X. Jak reklamovat vady

1. Odpovídáme za to, že zboží nemá při převzetí vady. To znamená, že v době, kdy ho přebíráte, zejména:
 - odpovídá vaší objednávce (je to požadovaný produkt v dohodnutém množství)
 - se hodí k dohodnutému účelu
 - odpovídá jakostí nebo provedením předloze
 - vyhovuje právním předpisům
2. Pokud se vada projeví do 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná už při převzetí, ledaže je to z povahy produktu nebo vady vyloučeno. Tato doba neběží (staví se) po dobu, po kterou věc nemůžete v případě (oprávněné) reklamace používat.
3. Věc můžete reklamovat, pokud se vada projevila do 2 let od převzetí zásilky.
4. Vnitrostátní právo některých jiných zemí může stanovit přísnější úpravu reklamací, která se řídí podle příslušného bydliště spotřebitele.

Jak reklamaci uplatnit

5. Zboží můžete reklamovat jakoliv. Zavolejte nám, napište e-mail, dopis, nebo se osobně stavte v naší pracovní době,
6. Prosíme, sdělte nám:
 - vaše kontaktní údaje, na které vám dáme vědět, jakmile bude reklamační vyřízena
 - jak se vada projevuje a kdy jste na ni přišli
 - jak si přejete reklamaci vyřídit
 - jakýkoliv doklad o nákupu
7. Doporučujeme vám nás nejdříve kontaktovat, abychom se domluvili na nejsnadnějším řešení záležitosti. Není to ale samozřejmě podmínkou.

8. Vadné zboží nám pošlete nebo přineste spolu s univerzálním formulářem pro vrácení/reklamaci zboží, který najdete v závěru těchto obchodních podmínek.
9. Zboží pro přepravu vhodně zabalte, aby nedošlo k jeho poškození. Prosíme o pochopení, že pro většinu reklamací (a jejich posouzení) je potřeba zaslat zboží kompletní - opět nás v takovém případě ideálně kontaktujte dopředu, domluvíme se, jestli je to i váš případ.
10. Při reklamaci vám pošleme elektronické písemné potvrzení o uplatnění reklamace, poté také o jejím vyřízení.

Co můžete požadovat

11. V první řadě po nás můžete chtít opravu nebo výměnu zboží.
12. Pokud je zvolený způsob nemožný (například zboží už není v prodeji) nebo nepřiměřeně nákladný (například stačí jen dodat příslušenství, které jsme zapomněli přibalit), můžeme vaši volbu upravit.
13. Můžete také chtít přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit. A to v těchto případech:
 - vadu jsme odmítli odstranit nebo ji neodstranili v předpisy stanovené lhůtě, případně je zjevné, že to odstranit nezládneme či nestihneme
 - vada se projevuje opakovaně
 - vada je podstatná

Odstoupit od smlouvy nejde (a máte tedy jen nárok na slevu), pokud je vada nevýznamná. Má se ale obecně za to, že je vada významného charakteru.

Jak vyřídíme reklamaci

14. Reklamaci vyřídíme bezodkladně, nejpozději ji musíme vyřídit do 30 dnů, pokud se nedomluvíme jinak. V opačném případě můžete odstoupit od smlouvy nebo požadovat slevu, jak píšeme v předchozím bodě.
15. O vyřízení reklamace vás budeme informovat na vašich kontaktních údajích, které jste vyplnili při reklamaci. Pokud si věc zpátky nepřevezmete, můžeme po vás chtít přiměřené náklady, které se pojí s uskladením věci.
16. Náklady, které účelně vynaložíte na oprávněnou reklamaci, vám proplatíme. O proplacení nás požádejte co nejdříve, nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění reklamace, jinak na tyto náklady nebudete mít nárok.

XI. Závěrem

1. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, máte právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu plynoucího z kupní smlouvy. V takovém případě se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci, (Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz). Mimosoudní řešení se zahajuje výlučně na váš návrh, a to v případě, že se spor nepodařilo s námi vyřešit napřímo. Návrh můžete podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili svoje právo, které je předmětem sporu. Zahájit mimosoudní řešení sporu online můžete prostřednictvím platformy ODR, dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.
2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění. Dozor vykonává živnostenský úřad a v zákonem vymezeném rozsahu Česká obchodní inspekce, na které se můžete obrátit s případnou stížností.
3. Smlouva je u nás uložena, neposkytujeme k ní však přístup.
4. Smlouvu uzavíráme v českém jazyce.
5. Naše vztahy se řídí právním řádem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
6. Všechna práva k našim webovým stránkám, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga, produktů a dalšího obsahu a prvků, náleží nám. Zakazujeme je kopírovat, upravovat nebo jinak užívat nad rámec kupní smlouvy bez našeho souhlasu.

V Semilech dne 4.11.2024

Univerzální formulář pro vrácení/reklamaci zboží ke stažení níže:

[ProMrnously formular vraceni zbozi reklamace.pdf](#)

[ProMrnously formular vraceni zbozi reklamace.jpg](#)