

# Všeobecné obchodní podmínky [www.pradlo-elegant.cz](http://www.pradlo-elegant.cz)

## 1. Kontaktní údaje prodávajícího

Název: Prádlo Elegant | Ing. Petr Lasota

Sídlo: Ropice 185, 73961 Třinec

IČ: 73008681

Zapsán v živn. rejstříku MěÚ Třinec, ev. č. 380203-36166

Telefon: 731 033 038

Email: [info@pradlo-elegant.cz](mailto:info@pradlo-elegant.cz)

Adresa provozovny: Prádlo Elegant, Ropice 185, 73961 Třinec

Provozní doba provozovny, skladu a výdejního místa: Pondělí - pátek, 8:00 - 16:00

Provozní doba online obchodu: nonstop

## 2. Informace

Informace o zboží a ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků, kromě nákladů na doručení zboží.

Informace o přijímaných způsobech platby jsou uvedeny na <http://www.pradlo-elegant.cz/platby>

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 neznamena přijetí nabídky.

Fotografie uvedené na stránkách obchodu odpovídají prodávanému zboží, pokud není uvedeno jinak v popisu zboží. Odchylka ve vzoru nebo odstínu barvy není vadou zboží ani předmětem reklamace.

## 3. Doručování zboží

**Objednávky zboží označeného skladem přijaté v pracovní dny do 14. hodiny odesíláme tentýž den.**

Zboží zasíláme do 1 pracovního dne, pokud je zboží označeno skladem u vybrané varianty produktu. V případě bezhotovostní úhrady zboží, expedujeme zásilku po připsání částky na náš bankovní účet.

### Obecné ustanovení doručování:

Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní, nejpozději do 10 dnů od potvrzení objednávky, pokud u jednotlivého zboží neuvádí jinou lhůtu k dodání. Je-li u zboží uvedeno „skladem“, prodávající zboží odešle nejpozději do dvou pracovních dnů. Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Kupujícímu se doporučuje, aby si zboží při převzetí co nejdříve překontroloval.

Doklady ke zboží, zejména daňový doklad, potvrzení a certifikáty, odešle prodávající kupujícímu ihned po převzetí zboží, nejpozději do dvou dnů od převzetí zboží spotřebitelem.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu

trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit.

Cena a způsob doručení (informace ke stažení [zde](#))

Nedodrží-li prodávající lhůtu pro dodání nebo odeslání zboží (která byla kupujícímu sdělena emailem), nabídne mu telefonicky slevu z kupní ceny. Ostatní nároky kupujícího tím nejsou dotčeny.

## **4. Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy**

Kupující může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží.

Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží. Informujte nás prosím před odesláním zásilky, aby nevznikala zbytečná škoda na přepravních nákladech.

Odstoupení od smlouvy kupující prodávajícímu zašle nebo předá ve 14 denní lhůtě. Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstupuje. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu či číslo smlouvy/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Nabízí-li prodejce v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupujícímu nahradit nejlevnější z nich. Nejpozději ve stejné lhůtě je kupující povinen prodávajícímu zaslat nebo předat zakoupené zboží. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady vrácení zboží nese kupující.

Vrací-li kupující zboží osobně v provozovně prodávajícího, vrátí prodávající výše uvedené platby do 7 dnů od odstoupení od smlouvy kupujícímu.

Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.

Výjimky: Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit u smluv na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu a u smluv na zboží, které podléhá rychlé zkáze, u zboží, které bylo nenávratně smíseno s jiným zbožím, nebo vyňato z uzavřeného obalu a z hygienických důvodů je nelze vrátit.

Částečné odstoupení od kupní smlouvy (vrácení části objednávky):

Při objednávce, kde byla doprava zdarma: Pokud je hodnota ponechaného zboží nižší než stanovený limit pro dopravu zdarma v době objednání, bude od hodnoty vráceného zboží odečtena poměrná částka poštovného (poměr počtu kusů ponechaného / počtu kusů vráceného zboží) dle typu zvoleného dopravce a formy platby.

Další informace: Pokud po odečtení vráceného zboží nesplňuje hodnota ponechaného zboží limit pro při objednávce uplatněnou objemovou nebo věrnostní slevu, nebo jiný slevový či dárkový kupón, bude hodnota této slevy odečtena od vrácené částky.

**Vzor/on-line formulář pro odstoupení od smlouvy a úplné informace týkající se výměn a**

odstoupení od kupní smlouvy (úplné i částečné) dostupné na <http://www.pradlo-elegant.cz/vymena-zbozi> a také na konci tohoto dokumentu.

## 5. Práva a povinností 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 před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Pokud nastane situace, kdy kupující obdrží jiné zboží, než bylo uvedeno v objednávce (nechtěná záměna při expedici), je povinen kontaktovat prodejce. Nezasílejte jej ihned zpět. Toto zboží si u Vás na naše náklady vyzvedneme a vyměníme za správné.

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 prodávávaného použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávávaných 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.

## 6. 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.

Formulář ke stažení [zde](http://data.pradlo-elegant.cz/download/reklamacni-list.pdf) <http://data.pradlo-elegant.cz/download/reklamacni-list.pdf>

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 předání/doručení zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. 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.

Záruční doba 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 emailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

## 7. Ochrana osobních údajů

Kupující souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy. Kupující má právo být informován, jaké údaje o něm prodávající eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováváním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

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

Prodávající je oprávněn zasílat kupujícímu vlastní obchodní sdělení bez ohledu na typ objednávky (s registrací nebo bez registrace trvalého účtu zákazníka) nebo registrace k newsletteru, a to jen do doby, než kupující prodávajícímu sdělí, že zaslání chce ukončit.

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

Obchodní sdělení obsahuje automatizovaný odkaz pro jednoduché odhlášení. Ruční žádost o odhlášení je potřeba zaslat na [info@pradlo-elegant.cz](mailto:info@pradlo-elegant.cz). Zpracování této ruční žádosti Vám bude potvrzeno odpovědí na email.

Pro odhlášení může zákazník využít také adresu:  
<https://pradlo-elegant.ecomailapp.cz/public/unsubscribe/1>

## 8. Řešení sporů

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Kupující se rovněž 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 urovnání sporů lze provést také 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 řízení a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či 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)).

## 9. Ostatní

Kupujícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel, jímž je člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Prodávajícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel, který na rozdíl od kupujícího při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

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.

Tyto obchodní podmínky v aktuálním znění jsou účinné od 1. ledna 2014.

Datum poslední revize obchodních podmínek dle platné legislativy: 5. ledna 2017 (konzultováno se spotřebitelskou poradnou DTest)

## Příloha 1 – obsah <http://www.pradlo-elegant.cz/vymena-zbozi>

**Pro období 1.11. až 31.12. platí prodloužená lhůta pro výměnu a to až do 15. ledna následujícího roku. Mimo tuto dobu platí standardní lhůta pro výměnu tj 14 dní.**

**Na veškeré zboží garantujeme výměnu ZDARMA, tj. bez účtování nového poštovného. Výměna ZDARMA platí pro všechny adresy dodání v České Republice.**

### Máte 2 možnosti

- Prádlo Vám vyměníme za jinou velikost nebo i jiné libovolné zboží z naší nabídky
- Zboží nebo část objednávky nám vrátíte a peníze dostanete zpět

### Jak na to?

- Vyplníte "**formulář - vrácenku**", kterou si stáhněte **ZDE**. Vyplníte příslušné kolonky a **Vaše údaje**. (Dokument v PDF - otevřete pomocí **Acrobat Reader**)
- **Nemáte-li tiskárnu (možnost formulář vytisknout) přiložte libovolný list, kde napíšete potřebné údaje k vybranému úkonu (informace o zboží, Vaše údaje).**
- Zásilku s vyplněnou vrácenkou pošlete doporučeně poštou na adresu, která je na ní uvedena: **Prádlo Elegant, Ropice 185, 73961 Třinec.**

### Dostupné velikosti a rezervace

Na eshopu zobrazujeme varianty dostupné ihned. Nevidíte-li variantu, kterou byste si přáli, napište nám. Obratem Vám potvrdíme, v jakém termínu bude dostupná, nebo zda je potřeba zvolit jiné zboží.

Můžeme Vám také vytvořit rezervaci na měněnou variantu.

## Co bude dál?

- Pokud je zboží pro výměnu skladem, bude Vám zásilka odeslána do 1 pracovního dne.
- Pokud Vámi vybrané zboží pro výměnu není skladem, a je k objednání, bude Vám výměna realizována bezprostředně po jeho doskladnění.
- Veškeré zásilky se službou výměna zdarma se odesílají kurýrní službou PPL.

## Platby při výměně nebo vrácení

- **Cena měněného zboží je stejná s nově vybraným** - Výměna je ZDARMA = nebude Vám účtováno nové poštovné.
- **Cena měněného zboží je menší než nově vybraného** - platíte pouze rozdíl v ceně.
- **Cena měněného zboží je vyšší než nově vybraného** - rozdíl v ceně nového zboží Vám bude zaslán na účet.

*Vrácení přeplatků a plateb za zboží je dle zákona do 14 dní ode dne kdy zásilka k nám dorazí. V Prádlo Elegant tyto platby řešíme obvykle do 7 dní.*

## Podmínky pro stav vráceného zboží:

- Zboží musí být v původním obalu, nepoškozené, nepoužité.
- Musí být označeno visačkou, nestrhávejte visačky.
- Objednané výrobky (spodní prádlo) zkoušejte pouze na spodní prádlo.
- Zboží nesmí zapáchat cigaretovým kouřem, parfémami ani ničím jiným.
- Zboží nesmí být popráno, ani jinak upravováno.
- Nezneškodňujte obaly - krabičky zboží. Obal výrobku není obal pro přepravu zboží! Znehodnocená dárková krabička bude účtována.
- **Rozbalené punčochové zboží nelze vyměnit ani vrátit. Toto platí i pro sortiment s ochranným obalem, nebo dle hygienických podmínek povahy výrobku.**

## Doplňující informace k vrácení zboží

- Hotovost vracíme bankovním převodem - číslo účtu uveďte v dolní části [formuláře](#).
- **Částečné odstoupení od kupní smlouvy (vrácení části objednávky):**
  - **Při objednávce, kde byla doprava zdarma:** Pokud je hodnota ponechaného zboží nižší než stanovený limit pro dopravu zdarma v době objednání, bude od hodnoty vráceného zboží odečtena poměrná částka poštovného (počet kusů ponechaného/počet kusů vráceného zboží) dle typu zvoleného dopravce a formy platby. (Příklad: při vrácení 1 z 3 položek s původní dopravou kurýrem PPL na dobírku = 66% z 99 Kč.)
  - **Další informace:** Pokud po odečtení vráceného zboží nesplňuje hodnota ponechaného zboží limit pro při objednávce uplatněnou objemovou nebo věrnostní slevu, nebo jiný slevový či dárkový kupón, bude hodnota této slevy odečtena od vrácené částky.

## **POZOR, čtěte:**

Žádáme zákaznice, které k nám posílají na výměnu nebo vrácení plavky či podprsenky, které mají pevnou vycpávku (tvarovaný košíček), aby toto zboží neničily nesprávným složením, nebo "nacpáním" do krabice nebo sáčku. V případě poškození košíčku nebude výměna, nebo vrácení možné! Zboží vložte do krabice, ve které jsme Vám jej zaslali, a to způsobem, jakým Vám přišlo od nás. Takto zajistíte, že zboží bude v pořádku a chráněno i během přepravy.

**! Zboží nám zasílejte v pevné kartonové krabici (pokud Vám bylo zboží od nás v takovéto krabici dodáno). Dárková krabička (obal zboží) není obalem pro přepravu. Papírová obálka, sáček a podobné měkké obaly nejsou vhodné, nechrání obsah, a může dojít k poškození obalu -**

dárkové krabičky zboží, nebo i zboží, a tím může být ponížená cena o nutné náklady na uvedení do původního stavu, nebo v případě poškození zboží(používaného zboží) nebude výměna ani vrácení možné a zboží bude odesláno na náklady zákazníka zpět. **Zasílejte v pevné kartonové krabici - nejlépe v naší, ve které jste zboží obdrželi !** Děkujeme.

Formulář a uvedené instrukce přílohy č. 1 naleznete také na stránce:

[www.pradlo-elegant.cz/vymena-zbozi](http://www.pradlo-elegant.cz/vymena-zbozi)