



Všeobecné podmínky pro prodej zboží

platné od 1. 5. 2015

Obsah

1. Základní ustanovení	2
2. Sdělení v souvislosti s uzavíráním smlouvy prostředky komunikace na dálku	2
3. Systém objednávání	3
4. Dodací podmínky	4
5. Platební podmínky.....	5
6. Odpovědnost za vady zboží, uplatnění práv z reklamace zboží a záruka	5
7. Bezpečnost a ochrana informací	7
8. Závěrečná ustanovení	7

Tyto Obchodní podmínky pro prodej zboží zákazníkům RELAX MOBIL (dále též jen „OP“) upravují vztahy při nákupu zboží v internetovém obchodě umístěném v rámci internetové prezentace společnosti Relax Mobil s.r.o. (e-shop) na internetových stránkách www.relaxmobil.cz a taktéž vztahy při nákupu zboží prostřednictvím telefonické objednávky činěné zákazníkem u společnosti Relax Mobil s.r.o. Tyto OP tak upravují vztahy mezi společností Relax Mobil s.r.o. (dále jen „prodávající“) a kupujícím (dále také jen „kupující“ nebo „zákazník“), který je zákazníkem RELAX MOBIL, tj. kupujícím, který již má uzavřenu se společností Relax Mobil s.r.o. smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (týkající se minimálně poskytování veřejně dostupné telefonní služby) nebo kupní smlouvu uzavírá zároveň s uzavřením takové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Kupujícímu učiněním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito OP, které tvoří nedílnou součást kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím. Pravidla ochrany soukromí (OS pravidla), jež tvoří již součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, se vztahují přiměřeně i na prodej zboží dle těchto OP.

Kupující zároveň potvrzuje, že měl ještě před učiněním objednávky možnost pro svou potřebu uložit OP v elektronické podobě z internetových stránek prodávajícího www.relaxmobil.cz. Kupujícímu učiněním objednávky rovněž potvrzuje, že se seznámil s cenou objednávaného zboží (při objednávce v e-shopu uváděnou vždy u konkrétního zboží v rámci e – shopu) a cenou za dodání zboží (při objednávce v e-shop uváděnou vždy u konkrétního způsobu dodání zboží v rámci e- shopu).

1. Základní ustanovení

1.1. Proávajícím je: Relax Mobil s.r.o., IČ: 02414422, DIČ: CZ02414422, se sídlem Planá 67, PSČ 370 01, tel.: +420 844 111 112; email: info@relaxmobil.cz, internetové stránky www.relaxmobil.cz. Hlavním předmětem podnikání společnosti Relax Mobil s.r.o. je poskytování telekomunikačních služeb podnikání v elektronických komunikacích v rozsahu komunikačních činností: - veřejně dostupná telefonní služba, - služby přenosu dat, - služby přístupu k síti Internet.

1.2. Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se řídí kupní smlouvou uzavřenou mezi prodávajícím a kupujícím, těmito OP, OS pravidly, a v rozsahu těmito neupraveném i právními předpisy České republiky, tj. zejména občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a je-li smluvní stranou spotřebitel, pak taktéž zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. To platí i v případě, že by zde byl mezinárodní prvek (i pokud by měl např. kupující bydliště nebo sídlo na území jiného státu než České republiky, apod.). Práva a povinnosti je možno sjednat odchýlně od OP v kupní smlouvě. Odchýlná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními OP.

1.3. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Kupní smlouva, OP, OS pravidla, i veškeré případné další listiny, jsou vyhotoveny v českém jazyce. Veškeré případné překlady do cizího jazyka jsou pouze informativní a v případě jejich rozporu se zněním v českém jazyce je rozhodným znění v českém jazyce. Veškerá komunikace s prodávajícím (a to i po uzavření smlouvy) musí být vedena v českém jazyce.

2. Sdělení v souvislosti s uzavíráním smlouvy prostředky komunikace na dálku

Prodávající kupujícímu v souladu se zákonem sděluje, že:

2.1. Náklady na užití prostředků komunikace na dálku se neliší od základní sazby (tj. kupující hradí jen náklady internetového připojení či telefonického spojení dle smlouvy uzavřené s jeho poskytovatelem internetového připojení či s jeho telefonním operátorem a případně náklady na poštovní přepravu, když prodávající si neúčtuje žádné další platby).

2.2. Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je vyžadována dle konkrétních podmínek konkrétní uzavírané smlouvy, když kupující je v průběhu provádění objednávky na takovou povinnost (pokud zde taková povinnost je) vždy upozorněn. Kupující může mít v konkrétním případě možnost sjednat úhradu kupní ceny ve splátkách, případně s platbou úroku vyžadovanou ze strany prodávajícího.

2.3. Ceny zboží jsou uvedeny na internetových stránkách www.relaxmobil.cz, vždy zobrazené u každého konkrétního zboží, které si může zákazník objednat. Ceny jsou uváděny vždy s uvedením toho, zda se jedná o cenu s DPH či bez DPH. Jak se výše uvádí, kupující může mít v konkrétním případě možnost sjednat úhradu kupní ceny ve splátkách, případně s platbou úroku vyžadovanou ze strany prodávajícího. Ceny jsou vždy uváděny včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, když náklady na dodání zboží však budou vždy připočteny v závislosti na zvoleném způsobu dodání zboží, když výše nákladů na dodání zboží je vždy ohledně konkrétního způsobu dodání zboží v rámci e – shopu uvedena (když tyto informace však platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno na území České republiky). V případě, že kupující požaduje dodání zboží mimo území České republiky, je povinen se předem (zejména emailem) informovat, zda do konkrétního místa dodání zboží požadovaného kupujícím, prodávající dodání zboží poskytuje a na cenu dopravy. V případě osobního vyzvednutí zboží v provozovně prodávajícího v Plané č.p. 67, 370 01 České Budějovice, okres České Budějovice, Česká republika, nejsou náklady na dodání zboží účtovány.

2.4. Pokud je kupující spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku ve lhůtě 14ti dnů (čtrnácti dnů). V uvedené 14ti denní lhůtě musí být spotřebitelem odstoupení od kupní smlouvy odesláno. Uvedená 14ti denní lhůta běží ode dne následujícího po dni:

- a. jde-li o uzavření kupní smlouvy, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba (odlišná od dopravce) převezme zboží, nebo
- b. jde-li o uzavření smlouvy, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba (odlišná od dopravce) převezme poslední dodávku zboží.

Lhůta se počíná tak, že případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

Spotřebitel není povinen uvádět důvod odstoupení (spotřebitel je oprávněn od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu), je však povinen specifikovat smlouvu, od níž odstupuje, ideálně s uvedením čísla objednávky a bankovního spojení pro vrácení peněz (byly-li již ze strany kupujícího uhrazeny).

Spotřebitel však nemůže odstoupit od smlouvy:

- a. o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- b. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
- c. o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

2.5. Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel učinit formou jednostranného právního jednání (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo emailem) vůči prodávajícímu Relax Mobil s.r.o., se sídlem Planá 67, 370 01 České Budějovice, email: info@relaxmobil.cz. Pro odstoupení od smlouvy může spotřebitel taktéž použít vzorový formulář poskytnutý prodávajícím, který je k dispozici na internetových stránkách prodávajícího www.relaxmobil.cz, není to však jeho povinností.

2.6. V případě, že kupující dle předchozích odstavců upravujících právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy v případě smluv uzavíraných prostředky komunikace na dálku odstoupí od smlouvy, vrátí prodávající spotřebiteli všechny platby, které od spotřebitele obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku spotřebitelem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání prodávajícím nabízený). Platby budou vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doby, kdy prodávajícímu došlo odstoupení od kupní smlouvy učiněné kupujícím. Pro vrácení plateb použije prodávající stejný platební prostředek, který spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce, pokud výslovně neurčí spotřebitel jinak. V žádném případě tím spotřebiteli nevzniknou další náklady.

2.7. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu (vždy na adresu Planá 67, 370 01 České Budějovice) bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud spotřebitel zboží odešle zpět před uplynutím 14 dnů. Prodávající platbu vrátí až po obdržení vráceného zboží nebo prokáže-li spotřebitel, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve. Spotřebitel urychlí vyřízení odstoupení od smlouvy doručením obdrženého plnění na adresu prodávajícího Planá 67, 370 01 České Budějovice, spolu se zasláním vystavené faktury (pokud ji již spotřebitel od prodávajícího obdržel) a uvedením čísla bankovního účtu nebo jiného spojení pro vrácení částky zaplacené spotřebitelem. Spotřebitel ponese přímé náklady spojené s vrácením zboží. Maximální náklady jsou odhadované ve výši 200,- Kč. Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné



s ním nakládat k obeznamení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

2.8. Prodávající neposkytuje pro případ, že spotřebitel nebude souhlasit se způsobem vyřízení odstoupení od smlouvy, další interní postupy mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů.

2.9. Prodávající neposkytuje žádné garance ani záruky, kromě záruk vyplývajících z právních předpisů a záruk, které nad rámec právních předpisů prodávající poskytnou na základě výslovného ujednání ve smlouvě či výslovně uvedené v těchto OP. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování.

3. Systém objednávání

3.1. Objednávka zboží a služeb se děje prostřednictvím elektronické objednávky na www.relaxmobil.cz (dále jen „e-shop“) nebo telefonicky. V rámci e-shopu je možné objednávat 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (s výjimkou případných odstávek e-shopu). Telefonicky je možné objednávat v provozních hodinách stanovených prodávajícím.

3.2. Příprava k expedici označuje dobu nutnou pro vyřízení všech náležitostí v souvislosti s předáním objednaného zboží přepravci dle volby kupujícího. Expedice (objednaného zboží) pak znamená předání objednaného zboží prodávajícím přepravci. Příprava k expedici, jakož i expedice samotná probíhá v pracovních dnech.

3.3. Učiněním objednávky kupující potvrzuje, že se seznámil s těmito OP a OS pravidly ve znění platném a účinném v okamžiku podání objednávky a že s nimi souhlasí.

3.4. U objednávky podané kupujícím prostřednictvím e-shopu bude nejprve potvrzeno její obdržení, a to v zákaznickém účtu kupujícího v Samoobsluze RELAX MOBIL (který má kupující zřizován na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací) nebo na email kupujícího (zejména v případě nového zákazníka, který nemá ještě s RELAX MOBIL uzavřenu smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací). Prodávající zašle kupujícímu vzorový formulář odstoupení od smlouvy poskytovaný spotřebiteli a dále ještě odkaz pro stažení OP a OS pravidel v emailu, kterým bude potvrzeno obdržení objednávky kupujícího, a to na email kupujícího, z něhož kupující učinil objednávku. Vzorový formulář odstoupení od smlouvy poskytovaný spotřebiteli je k dispozici taktéž na internetových stránkách prodávajícího www.relaxmobil.cz.

V případě objednávky činěné telefonicky sdělí RELAX MOBIL zákazníkovi, jež je spotřebitelem, na začátku hovoru základní údaje o sobě a účel hovoru a dále mu pak v rámci telefonického hovoru sdělí minimálně telefonní číslo pro kontakt na RELAX MOBIL nebo adresu pro doručování elektronické pošty pro RELAX MOBIL; označení zboží a popis jeho hlavních vlastností; cenu zboží, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků; údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována. Ostatní údaje, jež jsou obsahem kupní smlouvy, pak RELAX MOBIL sdělí zákazníkovi, jež je spotřebitelem, v textové podobě nejpozději do doby dodání zboží.

RELAX MOBIL si vyhrazuje právo i na jiné možnosti sjednání kupní smlouvy, když takové možnosti by byly zveřejněny na webových stránkách www.relaxmobil.cz.

RELAX MOBIL je oprávněn v rámci jednání o uzavření kupní smlouvy vznést požadavek na to, aby byla kupní smlouva uzavřena v písemné podobě, když v případě uplatnění takového požadavku je pro uzavření kupní smlouvy nutné zachování písemné formy.

Objednávka učiněná kupujícím je návrhem na uzavření kupní smlouvy, když kupní smlouva je pak však uzavřena teprve v okamžiku, kdy bude kupujícímu doručen souhlas prodávajícího s uzavřením smlouvy (akceptace návrhu na uzavření smlouvy), kterou pak není pouhé potvrzení o obdržení objednávky. Souhlas prodávajícího s uzavřením smlouvy (akceptace návrhu na uzavření smlouvy) bude kupujícímu zaslána emailem, sdělena kupujícímu informací v zákaznickém účtu kupujícího v Samoobsluze RELAX MOBIL nebo oznámena kupujícímu telefonátem učiněným na jeho telefonní číslo či SMS zprávou zaslano na jeho telefonní číslo, a to do 7 dnů od obdržení kompletní objednávky učiněné kupujícím, popř. bude v této lhůtě kupujícímu sděleno, že s ním prodávající kupní smlouvu neuzavírá (za což se považuje taktéž informace o stornování objednávky či jiná informace, z níž bude zřejmé, že prodávající nemá zájem smlouvu uzavřít a zboží kupujícímu dodat), popř. budou od kupujícího vyžádány další podklady či informace. Prodávající není povinen s kupujícím kupní smlouvu uzavřít, a to zejména (nikoliv však výlučně) zjistí-li skutečnosti uváděné v čl. III. 12 těchto OP.

Prodávající je oprávněn, a to zejména v případě zákazníků, kteří mají ke dni učinění objednávky uzavřenu s RELAX MOBIL smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, v souvislosti s níž je objednávka zboží činěná, po dobu kratší než 6 měsíců, zaslat zákazníkovi (a to např. i emailem) text listinné kupní smlouvy a žádat, aby zákazník kupní smlouvu podepsal (resp. v případě emailem zasláního textu smlouvy ještě i předem vytiskl) a zákazníkem podepsaný výtisk kupní smlouvy zaslal na adresu prodávajícího. V případě, že prodávající takový požadavek vznesl, je až

zaslání kupujícím podepsaného výtisku kupní smlouvy řádným návrhem na uzavření kupní smlouvy. I takto učiněný návrh na uzavření smlouvy je pak prodávající oprávněn akceptovat.

3.5. Podmínkou platnosti elektronické objednávky učiněné prostřednictvím e-shopu je uvedení všech údajů a náležitostí, které jsou internetovým rozhraním e-shopu či účtu Samoobsluhy RELAX MOBIL požadovány jako povinné, jimiž jsou zejména: specifikace kupujícího, email, doručovací adresa, způsob dodání, způsob platby, specifikace objednaného zboží. Některé údaje mohou být webovým rozhraním předvyplněny, když kupující pak zkontroluje správnost a aktuálnost údajů a nesprávné či neaktuální údaje může upravit.

Pokud žádá kupující o možnost uhradit kupní cenu ve splátkách, je povinen zvolit dobu splácení, když prodávající (případně prostřednictvím webového rozhraní e-shopu) kupujícímu dle zvolené doby splácení uvede výši měsíční splátky, výši úroků a celkovou částku, kterou při řádném splácení kupní ceny kupující uhradí. Prodávající umožňuje vybrat jen z předvolených, prodávajícím předem nastavených, variant splácení kupní ceny. Úrok je stanoven jako pevný úrok v konkrétní finanční výši (např. úrok v pevné výši 500,- Kč, 700,- Kč, apod. – tyto částky jsou uvedeny pouze jako příklad, když je podstatné vždy to, jaké varianty prodávající ohledně konkrétního zboží nabízí) za celé sjednané období splácení, kdy kupující je povinen zaplatit plnou výši úroku i pokud by uhradil kupní cenu před smlouvenou dobou.

Prodávající je oprávněn žádat, aby před uzavřením kupní smlouvy kupující prokázal svoji totožnost potřebnými doklady (nepodnikající osoby zejména platným občanským průkazem nebo cestovním pasem, podnikatelské subjekty zejména platným výpisem z obchodního rejstříku či dokladem o zápisu v jiné evidenci a platným občanským průkazem nebo cestovním pasem osoby jednající jménem podnikatelského subjektu). Za účelem případného pozdějšího prokázání provedené identifikace kupujícího uděluje kupující souhlas s tím, aby prodávající kopíroval či opisoval z předložených dokumentů údaje potřebné k identifikaci osob, jichž se doklady týkají, a tyto archivoval.

Podáním žádosti o uzavření kupní smlouvy zákazník souhlasí s tím, aby prodávající prověřil jeho platební morálku, a to zejména v registru CERD (provázaném taktéž prostřednictvím stránek www.cerd.cz), nebo z centrální evidence exekucí vedené Českou exekutorskou komorou.

3.6. Prodej dle těchto OP se týká kupujících, kteří již mají uzavřenu se společností Relax Mobil s.r.o. smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (týkající se minimálně poskytování veřejně dostupné telefonní služby) a kteří jsou tak již registrováni jako zákazníci RELAX MOBIL nebo kupní smlouvu uzavírají zároveň s uzavřením takové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

V případě osoby registrované jako kupující - podnikatel platí, že se koupě týká její podnikatelské činnosti. Pokud osoba, jež je podnikatelem, hodlá v souladu se skutečností provést koupi, jež se její podnikatelské činnosti netýká, je povinna takovou skutečnost prodávajícímu prokazatelným způsobem sdělit, když v takovém případě však může být v daňovém dokladu vystaveném prodávajícím vztahujícím se k takové objednávce výslovně uvedeno, že se dle prohlášení kupujícího koupě netýká jeho podnikatelské činnosti.

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s prodávajícím smlouvu nebo s prodávajícím jinak jedná. Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se dále považuje osoba zapsaná v obchodním rejstříku již na základě samotného zápisu v obchodním rejstříku. Má se taktéž za to, že podnikatelem je osoba, která má k podnikání živnostenské nebo jiné oprávnění podle zákona.

Kupující, který není registrován jako kupující – podnikatel a kde ani z okolností (zejména např. z pravdivého sdělení kupujícího) není zřejmé, že se koupě týká podnikatelské činnosti kupujícího, má ohledně jakosti zboží při převzetí a práv z vadného plnění nároky podle § 2158 až § 2174 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

3.7. Webové rozhraní internetového obchodu obsahuje uvedení zboží nabízeného prodávajícím, a to zejména včetně názvu a hlavní charakteristiky zboží, ceny zboží a nákladů na jeho dodání. Nabídka prodeje zboží a ceny tohoto zboží zůstávají v rámci v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu, pokud není v rámci webového rozhraní uváděna omezená doba platnosti nabídky. Pokud bude mít pracovník prodávajícího, u něhož bude kupující činit telefonickou objednávku, informaci o tom, že nabídka obsažená ve webovém rozhraní obchodu již není aktuální (např. z důvodu vyprodání zboží), pak to zákazníkovi sdělí. Oprávnění prodávajícího zrušit potvrzenou objednávku v případě dodatečného zjištění, že zboží bylo vyprodáno (jak je toto právo prodávajícího upraveno v dalších ustanoveních těchto OP) není nijak dotčeno. Speciální pravidla dále uvedená týkající se zboží označeného „skladem u dodavatele“ či „skladem méně než 5 ks“ nejsou dotčena.

Předtím než kupující v rámci e-shopu závazně potvrdí objednávku, má právo měnit vyplňované údaje, tj. zejména včetně specifikace objednaného zboží, způsobu

dopravu a způsobu úhrady kupní ceny a zároveň zkontrolovat veškeré údaje, které při vyplňování objednávky uvedl.

3.8. Prodávající je vždy oprávněn požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky), a to zejména s ohledem na zamezení zlomyslných či nikoliv vážně činěných objednávek.

3.9. Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení potvrzené objednávky u zboží označeného i jen pojmem „skladem u dodavatele“ pro případ, že se prodávajícímu nepodaří u jeho stávajícího dodavatele (či za stejných či výhodnějších podmínek u dodavatele jiného) zajistit zboží tak, aby mohlo být do 14ti dnů od potvrzení objednávky kupujícímu odesláno. Kupující bere na vědomí, že takto označené zboží je u prodávajícího vyprodané a prodávající nemůže, pokud kupujícímu výslovně nepotvrdí něco jiného (např. oznámením o akceptaci objednávky), garantovat, že bude zboží schopen dodat.

Kupující bere na vědomí, že s ohledem na zpracovávání objednávek může být zjištěna a v systému e-shopu zobrazena informace o vyprodání zboží, až s určitým časovým prodlením. Taktéž pracovník RELAX MOBILu, u nějž činí zákazník objednávku, může zjistit informaci o vyprodání zboží až s určitým časovým prodlením. Zejména ohledně zboží označeného „skladem méně než 5 ks“ tak bere kupující na vědomí, že v případě takto označeného zboží může dojít k rychlému vyprodání zboží. Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení potvrzené objednávky pro případ, že se prodávajícímu nepodaří u jeho stávajícího dodavatele (či za stejných či výhodnějších podmínek u dodavatele jiného) zajistit zboží tak, aby mohlo být do 14ti dnů od potvrzení objednávky kupujícímu odesláno, a to ohledně veškerého zboží (tj. nikoliv jen ohledně zboží označeného „skladem méně než 5 ks“).

3.10. Kupující bere na vědomí, že je-li cena zboží uvedená ve webovém rozhraní obchodu či sdělena v rámci telefonátu se zákazníkem činícím objednávku zjevně nižší, než obvyklá cena obdobného zboží v místě a čase (kdy se může jednat zejména o chybu v psaní, počtech či chybu technického či elektronického zařízení na straně prodávajícího, apod.), není kupní smlouva uzavřena, přestože prodávající potvrdil kupujícímu přijetí objednávky, když prodávající nemá vůli uzavřít kupní smlouvu s takovou kupní cenou (ani bez určení kupní ceny) za situace, kdy se jedná o uváděnou chybu v psaní, počtech, chybu technického či elektronického zařízení, či jinou takovou chybu na straně prodávajícího. Prodávající si tak vyhrazuje právo na opravu takovýchto tiskových či jiných chyb. Prodávající bude následně o takové skutečnosti kupujícího informovat. Prodávající neodpovídá kupujícímu za škodu takovouto chybou vzniklou.

3.11. Prodávající si vyhrazuje právo stanovit množstevní a cenové limity vztahující se k objednávanému zboží, když v takovém případě není možné učinění objednávky kupujícím nad stanovený množstevní či cenový limit.

Množstevní limit může být stanoven zejména s ohledem na obchodní strategii prodávajícího, když může zejména nabízet jen omezené množství zboží každému ze zákazníků RELAX MOBIL, či může podmínit uzavření smlouvy splněním dalších podmínek (zejména např. dobu trvání smlouvy, apod.). Aktuálně je stanoven množstevní limit tak, že kupující je oprávněn zakoupit z nabídky prodávajícího jeden mobilní telefon ve vztahu ke každé jedné smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, v souvislosti s níž je objednávka zboží činěná, a to doby, kdy budou závazky kupujícího z uzavřené kupní smlouvy zcela uhrazeny. Poté je kupující oprávněn učinit objednávku další. Prodávající je v konkrétním případě oprávněn učinit výjimku z množstevního limitu.

Cenový limit (kdy nebude zákazníkovi umožněno hrazení kupní ceny ve splátkách) může být v individuálním případě stanoven zejména např. s ohledem na dobu trvání uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, v souvislosti s níž je objednávka zboží činěná, s ohledem na dosavadní platební morálku zákazníka či s ohledem na skutečnosti další. Prodávající bude kupujícího o stanovení cenového limitu informovat (zejména prostřednictvím emailu) a nabídne mu zejména uzavření kupní smlouvy s vyloučením splácení kupní ceny ve splátkách.

3.12. Prodávající je od kupní smlouvy oprávněn odstoupit i v následujících případech (pokud nastane kterýkoliv z případů níže uváděných):

- Pokud má oprávněnou pochybnost o identitě kupujícího nebo kupující uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo nedoložil doklady osvědčující jím uváděné údaje nebo pokud kupující neprovedl dodatečné potvrzení objednávky požadované ze strany prodávajícího.
- Pokud kupující má neuhrazené splatné závazky z jiného smluvního vztahu s prodávajícím, nebo v minulosti měl neuhrazené závazky po splatnosti vůči prodávajícímu nebo prodávající má konkrétní poznatky o tom, že kupující má závazky po lhůtě splatnosti vůči jiným subjektům nebo je dán důvodný předpoklad, že by kupujícím nebyly řádně plněny závazky ze smlouvy, nebo kupující je veden v dostupných registrech dlužníků jako osoba se závazky po lhůtě splatnosti.
- Pokud se jedná o kupujícího, který již dříve porušil smlouvu uzavřenou s prodávajícím (popř. taková skutečnost nastala či vyšla najevo později).

d. Pokud s kupujícím bylo zahájeno insolvenční řízení, případně byl zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce na majetek kupujícího nebo kupující vstoupil do likvidace.

e. Pokud není prodávající objektivně schopen z důvodů na straně subdodavatelů nebo jiných třetích osob dodat kupujícímu zboží za sjednanou kupní cenu nebo ve sjednané době nebo době přiměřené.

f. Pokud se zboží již nevyrábí nebo jej není prodávající schopen od třetích osob zajistit.

g. Pokud kupující nezaplatil řádně a včas kupní cenu nebo si řádně a včas nepřevzal od prodávajícího zboží.

V případě odstoupení dle výše uváděných písm. (e) a (f) čl. 3.12. těchto OP se prodávající zavazuje neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu. Nebude-li dohody o dalším postupu dosaženo, nemá kupující vůči prodávajícímu nárok na náhradu újmy způsobené nedodáním původně objednaného zboží. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo zaslána poštovním poukázkou na jím uvedenou doručovací adresu.

Z důvodů uváděných výše v čl. 3.12. písm. (a) až (f), avšak nikoliv pouze z těchto důvodů, je prodávající taktéž oprávněn objednávku kupujícího nepřijmout a neuzavřít s ním kupní smlouvu.

4. Dodací podmínky

4.1. Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího v okamžiku jeho převzetí a zaplacení kupní ceny (skutečností, která nastane později).

4.2. Při dodání zakoupeného zboží se prodávající zavazuje vystavit fakturu se všemi potřebnými náležitostmi účetního a daňového dokladu, jako doklad o zakoupení zboží. Faktura je vystavována v případě osobního odběru zboží v okamžiku převzetí zboží, v případě zaslání zboží je faktura v listinné podobě přílohou dodávky nebo může být zaslána kupujícímu v elektronické podobě na email kupujícího či kupujícímu dodána do jeho účtu v Samoobsluze RELAX MOBIL, s čímž kupující souhlasí.

4.3. Zboží, které je skladem, prodávající připraví k expedici nejpozději třetí následující pracovní den po uzavření kupní smlouvy. Pokud prodávající není schopen dodržet termín předání k přepravě dle věty předcházející, je povinen na toto neprodleně upozornit kupujícího, např. telefonicky nebo elektronickou poštou a popř. určit náhradní termín předání předmětu koupě k přepravě.

4.4. V případě, kdy není sjednáno hrazení kupní ceny ve splátkách, se zboží odesílá buď na dobírku, kdy je kupní cena hrazena při převzetí zboží, nebo až po úplném uhrazení kupní ceny.

4.5. Zboží se doručuje dle způsobu zvoleného kupujícím v jeho objednávce, přičemž způsobu doručení jsou následující:

- osobní odběr,
- doručení prostřednictvím České pošty (Česká pošta, s.p.)
- jiné (dle domluvy mezi prodávajícím a kupujícím, např. expresní služba).

Cena za dodání zboží je uváděna vždy u konkrétního způsobu dodání zboží v rámci e-shopu. V případě telefonicky činěné objednávky bude cena dodání zboží zákazníkovi činícím objednávku v rámci telefonátu sdělena. Ceny za dodání zboží jsou platné pro území České republiky, pro ostatní země je cena dopravy dle aktuálního ceníku konkrétního Přepravce. V případě, že kupující požaduje dodání zboží mimo území České republiky, je zároveň povinen se předem (zejména emailem) informovat, zda do konkrétního místa dodání zboží požadovaného kupujícím, prodávající dodání zboží poskytuje.

a. Osobní odběr

Zboží lze vyzvednout osobně po předchozí domluvě (emailem, telefonicky), v pracovních dnech v rámci otevírací doby v místě provozovny prodávajícího. Je možné dohodnout i jinou dobu předání.

Otevírací doba pro osobní odběr: pondělí – pátek (pracovní dny): 08:00-15:00

Telefonické spojení: +420 844 111 112

Email: info@relaxmobil.cz

Provozovna prodávajícího: Planá 67, 370 01 České Budějovice

b. Doručení prostřednictvím České pošty (Česká pošta či jiný přepravce dále jen jako „Přepravce“):

Doručení zboží prostřednictvím České pošty (Česká pošta, s.p.) se řídí přepravními podmínkami České pošty, které je kupující povinen respektovat a s nimiž se může seznámit na internetových stránkách www.ceskaposta.cz (a které mohou obsahovat i např. úpravu postupu při nepřevzetí zboží kupujícím), když cena přepravy se však přednostně řídí cenou uvedenou v e-shopu prodávajícího nebo jinak mezi prodávajícím a kupujícím ujednanou. Doručení zboží prostřednictvím tohoto Přepravce trvá obvykle 1-2 pracovní dny (od expedice objednaného zboží).

Případné náklady na opakované doručování zboží z důvodů na straně kupujícího či jakékoliv zvýšené náklady na doručování zboží dané důvody na straně kupujícího mohou být prodávajícím účtovány k tíži kupujícího.

4.6. Je-li kupujícím spotřebitel, není sice povinen při převzetí zboží toto zkontrolovat, ovšem provedení kontroly stavu zásilky za přítomnosti Přepravce (zejména neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice apod.) mu prodávající doporučuje. V případě zjištění poškození obalu zásilky, neúplnosti zásilky či zjevného poškození zásilky provede kupující reklamaci přímo u Přepravce.

Pokud je zákazníkovi dodáván mobilní telefon, pak tento je (není-li ze strany RELAX MOBIL v konkrétním případě uvedeno něco jiného) dodáván již s vloženou SIM kartou, vyňatý z plastového obalu a dodáván s předdefinovaným nastavením (zejména s přednastavenou volbou rychlého vytáčení některých telefonních čísel).

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou zejména tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Při odmítnutí převzetí poškozené zásilky je nezbytné pořídit fotodokumentaci, která poškození zásilky zadokumentuje.

Pokud poškozenou zásilku kupující od Přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu Přepravce a zajistit fotodokumentaci poškození zásilky. Neučiní-li kupující námitky při převzetí zboží, pak podpisem dodacího listu (jiného případného dokladu o převzetí zboží) potvrzuje, že zásilka nebyla neúplná ani zjevně poškozená.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je také kupující povinen vždy neprodleně prodávajícímu oznámit. Až dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

4.7. Je-li kupujícím podnikatel, je povinen si zboží při jeho převzetí zkontrolovat. Zjistí-li kupující podnikatel zjevné vady zboží, je povinen to ihned oznámit prodávajícímu a osobě provádějící přepravu zboží a není povinen zboží od osoby provádějící přepravu zboží převzít. Pokud kupující podnikatel neoznámil prodávajícímu zjevné vady zboží ihned po jejich zjištění anebo pokud zboží od Přepravce převzal, má se za to, že zboží bylo v okamžiku převzetí kupujícím podnikatelem bez zjevných vad. Jiné než zjevné vady zboží, je kupující podnikatel povinen oznámit prodávajícímu nejpozději do tří (3) pracovních dnů od zjištění vad zboží.

5. Platební podmínky

5.1. Za zboží je kupující povinen zaplatit prodávajícímu kupní cenu. Kupní cenou se rozumí také náklady spojené s balením a dodáním zboží, pokud není výslovně uvedeno jinak (to znamená, že balné prodávající, není-li výslovně uvedeno jinak, neúčtuje).

5.2. Kupní cena může být hrazena buď v celém rozsahu jednorázově, nebo kupní cena hrazená ve splátkách. Pokud žádá kupující o možnost uhradit kupní cenu ve splátkách, je povinen zvolit dobu splácení. Pokud žádá kupující o možnost uhradit kupní cenu ve splátkách, je povinen zvolit dobu splácení, když prodávající (případně prostřednictvím webového rozhraní e-shopu) kupujícímu dle zvolené doby splácení uvede výši měsíční splátky, výši úroků a celkovou částku, kterou při řádném splácení kupní ceny kupující uhradí. První splátka kupní ceny se hradí vždy jako platba při dodání zboží na dobírku (nebo jako platba před dodáním zboží kupujícímu). Proávající umožňuje vybrat jen z předvolených, prodávajícím předem nastavených, variant splácení kupní ceny. Úrok je stanoven jako pevný úrok v konkrétní finanční výši (např. úrok v pevné výši 500,- Kč, 700,- Kč, apod. – tyto částky jsou uvedeny pouze jako příklad, když je podstatné vždy to, jaké varianty prodávající ohledně konkrétního zboží nabízí) za celé sjednané období splácení, kdy kupující je povinen zaplatit plnou výši úroku i pokud by uhradil kupní cenu před smlouvenou dobou.

Platba jistiny kupní ceny, úroku i nákladů za dodání bude rovnoměrně rozpočtena do jednotlivých měsíčních splátek, nebude-li uvedena v konkrétním případě ohledně některého zboží jiná nabídka. Poslední měsíční splátka může být případně stanovena nižší než splátka předcházející (když poměr výše kupní ceny, úroku i nákladů za dodání je však ve všech splátkách, včetně poslední splátky, vždy stejný).

5.3. Jednorázovou platbu kupní ceny (tj. kdy není sjednáno hrazení kupní ceny ve splátkách) je kupující oprávněn zaplatit prodávajícímu následujícími způsoby (když způsob úhrady jednorázové platby kupní ceny zvolí kupující již při činění objednávky):

- platba v hotovosti při osobním odběru na adrese prodávajícího Planá 67, 370 01 České Budějovice
- platba bankovním převodem na účet prodávajícího, když variabilním symbolem platby bude číslo objednávky či číslo faktury sdělené prodávajícím (platba bankovním převodem je možná pro případ doručení zboží přepravcem či osobní odběr na základě připsání ceny na účet prodávajícího)
- platba na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce.

5.4. Jednorázová platba kupní ceny je splatná:

- Při platbě v hotovosti nebo platbě na dobírku při převzetí zboží.
- Při bezhotovostní platbě do 10 (deseti) dnů od uzavření kupní smlouvy, není-li ujednáno jinak. V případě bezhotovostní platby je závazek k úhradě kupní ceny je splněn okamžikem připsání celé kupní ceny na účet prodávajícího.

Prodávající není v žádném případě povinen vydat kupujícímu zboží před tím, než dojde k úplné úhradě jednorázové platby kupní ceny. Proávající je oprávněn požadovat zaplacení celé jednorázové platby kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu, a to zejména za situace podezření na provedení zlomyslné či nikoliv vážné objednávky nebo v případě, že kupující neučiní dodatečné potvrzení objednávky požadované prodávajícím.

5.5. První splátka kupní ceny se hradí vždy jako platba při dodání zboží na dobírku (nebo jako platba před dodáním zboží kupujícímu) a následující splátky kupní ceny jsou stanoveny jako měsíční a budou kupujícímu vyúčtovány vždy v daňovém dokladu vztahujícím se k vyúčtování smlouvy o službě elektronických komunikací, v souvislosti s níž je objednávka zboží činěna. Následující měsíční splátky (tj. měsíční splátky následující po první splátce kupní ceny hrazené při dodání zboží) začnou být účtovány za období počínaje měsícem, v němž došlo k dodání zboží. Vyúčtování je vystavováno a zasíláno vždy zpětně za měsíc předešlý (tj. např. za období měsíce ledna daného kalendářního roku, je faktura vystavována a zasílána v měsíci následujícím, tj. v měsíci únoru daného roku, atd.).

Splní-li kupující svůj dluh před stanoveným časem, není oprávněn bez souhlasu prodávajícího odečíst od dlužné částky úroky odpovídající době, o níž plnil dříve.

V případě, kdy by veškeré smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím zanikly, budou měsíční splátky kupní ceny účtovány kupujícímu samostatně (samostatnými daňovými doklady), když daňový doklad vystavený prodávajícím je splatný nejdříve do 10ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, k němuž se vztahuje. Kupující pro takový případ uvádí, že souhlasí se zasláním faktur v elektronické podobě na jeho emailovou adresu, když v případě, kdy by kupující tento svůj souhlas odvolal, popř. bylo z jiných důvodů nutné zasílat tištěné faktury v listinné podobě, souhlasí kupující s úhradou poplatku ve výši 25,- Kč vč. DPH za zaslání jednoho tištěného vyúčtování, který bude vyúčtován v daňovém dokladu, k jehož zaslání se vztahuje.

5.6. Proávající má právo v případě, kdy bude kupující o více než 30 dnů v prodlení s úhradou kterékoliv splátky kupní ceny, uplatnit nárok na okamžitě splacení veškerých závazků kupujícího (uplatnit zesplatnění veškerých závazků kupujícího), když kupující je v takovém případě povinen uhradit veškeré své závazky vůči prodávajícímu do konce kalendářního měsíce, v němž mu bylo zesplatnění doručeno.

5.7. V případě prodlení kupujícího s úhradou měsíčních splátek je prodávající oprávněn požadovat úroky z prodlení z celé výše měsíčních splátek (tj. i v tom rozsahu, v němž se měsíční splátka skládá ze sjednaného úroku a poplatku za umožnění hrazení kupní ceny ve splátkách). Úrok z prodlení se sjednává ve smluvní výši 0,1 % denně z dlužné částky, s jejíž úhradou bude kupující v prodlení, za každý den takového prodlení. Proávající je pak zároveň oprávněn v souladu s těmito OP od kupní smlouvy odstoupit.

5.8. Vlastnické právo přechází na kupujícího zaplacením kupní ceny a jeho převzetím a to okamžikem události, která nastane později.

6. Odpovědnost za vady zboží, uplatnění práv z reklamace zboží a záruka

6.1. Odpovědnost prodávajícího za vady vůči kupujícímu se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ust. § 2099 a následujícími občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a jde-li o kupujícího spotřebitele taktéž a § 2161 následujícími občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

6.2. Má-li prodávající věc odeslat, odevzdá věc kupujícímu podnikateli předáním prvnímu dopravci k přepravě pro kupujícího a umožní kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci, a v případě odevzdání věci kupujícímu spotřebiteli, je tomuto věc odevzdána až tehdy, kdy mu věc předá dopravce. Nebezpečí škody přechází na kupujícího převzetím věci. Tyž následek má, nepřevezme-li kupující věc, ač mu s ní prodávající umožnil nakládat.

6.3. Proávající odevzdá kupujícímu předmět koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení. Věc je vadná, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje i plnění jiné věci a vady v dokladech nutných pro užívání věci. Dodá-li prodávající větší množství věcí, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je kupující bez zbytečného odkladu odmítl.

Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

6.4. Proávající odpovídá kupujícímu spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady, zejména, že v době, kdy kupující zboží převzal:



- a. Má zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
- b. Se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá.
- c. Zboží odpovídá jakosti nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy.
- d. Je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
- e. Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projevili-li se vada v případě kupujícího spotřebitele v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se v případě kupujícího spotřebitele ustanovení o záruce za jakost. Ustanovení předcházející dvou vět se nepoužijí u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, ani vyplývá-li to z povahy věci.

Nemá-li zboží uváděné vlastnosti, může kupující spotřebitel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaně vyskytující vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vymění jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující spotřebitel místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

6.5. Kupující, jež není spotřebitel, nemá nároky podle čl. 6.4 těchto podmínek, avšak je-li vadné plnění podstatným porušením kupní smlouvy, má kupující právo:

- a. na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
- b. na odstranění vady opravou zboží,
- c. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d. odstoupit od smlouvy

6.6. Kupující, jež není spotřebitel, nemá nároky podle čl. 6.4. těchto podmínek, avšak je-li vadné plnění nepodstatným porušením kupní smlouvy, má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

6.7. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva jako v případě, kdy je vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy.

6.8. Neoznámí-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Neoznámí-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

6.9. Podstatné porušení smlouvy je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa. Veškerá ostatní porušení smlouvy se považují za nepodstatná. Za „opakovaně vyskytnutí vady po opravě“ se v případě reklamace kupujícího spotřebitele považuje výskyt této vady po jejich alespoň dvou předchozích opravách, pod podmínkou, že se jedná o výskyt a opravu stejné vady. Za „větší počet vad“ se v případě reklamace kupujícího spotřebitele považují současně alespoň tři odstranitelné vady, pod podmínkou, že každá jednotlivá vada brání řádnému užívání zboží.

6.10. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho sídla Planá 67, 370 01 České Budějovice popř. emailem na adrese info@relaxmobil.cz. Proávající může umožňovat učinit reklamaci i jiným způsobem (např. prostřednictvím zákaznického účtu kupujícího v Samoobsluze RELAX MOBIL). V případě některého konkrétního zboží může být kupující oprávněn uplatnit reklamaci také u třetí osoby, a to většinou u regionálního zástupce výrobce. O tom by prodávající kupujícího na svých internetových stránkách informoval.

Pokud je v potvrzení o právech z vad (záručním listě) uvedena třetí osoba určená k opravě zboží, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatňuje kupující spotřebitel reklamaci u této třetí osoby určené k provedení opravy.

Kupující může vadné zboží k reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny. Balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Doporučujeme přiložit též kopii nákupního dokladu, a znovu (když vada musí být popsána zejména v samotné reklamaci) i podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo.). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Pokud bylo zboží již v minulosti reklamováno, doloží kupující též doklad o předcházející reklamaci.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu, po kterou byla reklamace vyřizována. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Pokud byla reklamace vyřizována výměnou věci, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. Doba vyřizování reklamace se počítá od následujícího dne po přijetí reklamované věci do dne vyřízení reklamace, nikoliv do vyzvednutí věci kupujícím. O vyřízení je zákazník informován.

6.11. Kupující je při uplatnění reklamace povinen dodat prodávajícímu reklamované zboží, které je nezbytně nutné k posouzení vad zboží. Kupující je při uplatnění reklamace povinen prodávajícímu prokázat, že je oprávněn uplatňovat reklamaci, a to alespoň předložením kopie dokladu o zakoupení zboží (faktury) nebo jiným věrohodným způsobem.

6.12. Po uplatnění reklamace je prodávající povinen rozhodnout o oprávněnosti reklamace ihned, ve složitějších případech do tří (3) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady zboží. V tomto zvláštně prodávajícího musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. Reklamace včetně odstranění vad musí být prodávajícím vyřizována v následujících lhůtách:

- a. v případě kupujícího spotřebitele bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,
- b. v případě kupujícího podnikatele nejpozději do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,
- c. případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s kupujícím dohodnout.

Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

6.13. Zárukou za jakost, je-li tato prodávajícím v konkrétním případě poskytována, se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. Záruka nevztahuje na:

- a. u zboží prodávajícího za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b. na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- c. u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím,
- d. vyplývá-li to z povahy zboží,
- e. poškození nebo vady zboží způsobené montáží nebo uvedením věci do provozu způsobené kupujícím nebo třetí osobou provádějící pro kupujícího montáž nebo uvedení věci do provozu,
- f. vady způsobené neodbornou nebo nesprávnou údržbou nebo obsluhou, nebo zásahem do zboží (zejména včetně případného porušení pečeti zboží),
- g. vady způsobené nadměrným zatěžováním zboží nebo používáním zboží takovým způsobem, který je v rozporu s dokumentací výrobce zboží nebo přiměřeným způsobem odpovídajícím běžnému užívání zboží, nebylo –li při uzavření smlouvy sjednáno, že zboží bude užíváno způsobem zvláštním

- h. vady způsobené použitím zboží v podmínkách, které neodpovídají podmínkám přiměřeným běžnému užívání zboží (včetně např. podnebných či jiných podmínek),
- i. vady způsobené vyšší mocí (včetně působení živlů – např. požár, úder blesku, povodeň či zátopa, apod.) a působením fyzikálních a chemických procesů.

6.14. Na žádost kupujícího je prodávající povinen potvrdit kupujícímu spotřebiteli v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění (vystavit záruční list). V potvrzení uvede prodávající i své jméno, sídlo a identifikační údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

- 6.15. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,
- a. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
 - b. použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
 - c. nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
 - d. prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

7. Bezpečnost a ochrana informací

7.1. Učiněním objednávky dává kupující prodávajícímu souhlas k shromažďování a zpracování osobních údajů o kupujícím a jeho nákupech dle OS pravidel. S těmito údaji je zacházeno výhradně dle postupů souladných s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Tento souhlas kupujícího může být kdykoliv odvolán, a to výslovným prohlášením učiněným písemnou formou a zaslaným prodávajícímu. Bližší postupy týkající se zpracování osobních údajů jsou uvedeny v OS pravidlech, které jsou zveřejněny na internetových stránkách prodávajícího www.relaxmobil.cz když z těchto stránek si může zároveň kupující OS pravidla pro svou potřebu uložit a archivovat.

Kupující je povinen neprodleně oznámit prodávajícímu jakékoli změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů, které by mohly mít vliv na plnění kupní smlouvy.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tyto OP platí ve znění uvedeném v internetovém obchodě umístěném v rámci internetové prezentace společnosti Relax Mobil s.r.o. na internetové adrese www.relaxmobil.cz v den učinění objednávky tehdy, není-li mezi účastníky dohodnuto jinak. Učiněním objednávky kupující bez výhrad akceptuje veškerá ustanovení těchto OP ve znění platném v den učinění objednávky. Proávající předem vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, když prodávající si vyhrazuje, že veškeré změny, dodatky nebo odchylky jím musí být výslovně schváleny. Proávající zároveň vylučuje přijetí nabídky, které by kupující učinil s odkazem na obchodní podmínky, které by se od textu nabídky prodávajícího lišily, či jej doplňovaly.

8.2. Kupní smlouva je prodávajícím archivována po dobu 10 let od data jejího splnění a je přístupná u prodávajícího na základě předchozího požadavku kupujícího, provedeného telefonicky, elektronickou poštou či doporučeným dopisem.

8.3. Proávající nenese odpovědnost za ušlý zisk ani přímé či nepřímé škody způsobené použitím informací uvedených na webových stránkách. Proávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webových stránek nebo v důsledku užití webových stránek v rozporu s jejich určením.

8.4. V případě porušení podstatných smluvních povinností odpovídá prodávající kupujícímu podnikateli pouze za újmu, která vznikla úmyslným zaviněním nebo hrubou nedbalostí prodávajícího, jeho statutárních orgánů nebo zaměstnanců. V případě porušení nepodstatných smluvních povinností odpovídá prodávající kupujícímu podnikateli pouze za újmu, která vznikla zaviněním prodávajícího, jeho statutárních orgánů nebo zaměstnanců, přičemž neodpovídá za ušlý zisk. V obou případech odpovídá prodávající za újmu do výše typické újmy, kterou bylo možno předvídat při uzavření kupní smlouvy, maximálně však do výše dvojnásobku kupní ceny zboží, jehož se týká porušení povinností prodávajícího. Výše uvedenými ujednáními čl. 8.4 těchto OP nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost Relax Mobil s.r.o. za újmu v menším rozsahu, když ujednání předcházejících vět odpovědnost Relax Mobil s.r.o. za újmu limituje, avšak nesměřuje k jejímu rozšíření nad zákonný rámec či nad rámec jiných smluvních ustanovení.

8.5. V případě jakýchkoliv ustanovení o smluvní pokutě dle smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím platí, že není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i v případě, kdy škoda přesahuje smluvní pokutu. Smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost, jejíž porušení je smluvní pokutou sankcionováno. Kromě smluvních pokut případně uvedených konkrétně již v těchto OP (tj. kromě smluvních pokut, kde je již v těchto OP uvedena zajišťovaná povinnost a sazba smluvní pokuty) trvá prodávající na tom, aby veškeré další smluvní pokuty byly sjednány písemně.

8.6. Kupující souhlasí s tím, že prodávající je oprávněn postoupit kterékoli své pohledávky za kupujícím na třetí osobu. Kupující podnikatel je oprávněn postoupit kterékoli své pohledávky za prodávajícím na třetí osobu pouze s předchozím výslovným písemným souhlasem prodávajícího.

8.7. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem řeší obecné soudy. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem řeší obecné soudy České republiky, jejichž příslušnost je určena podle sídla prodávajícího. Dále ještě pro případ sporů s mezinárodním prvkem se sjednává, bez ohledu na to, zda kupujícím je podnikatel či nikoliv, příslušnost soudů České republiky, když se sjednává místní příslušnost věcně příslušného soudu v Českých Budějovicích (tj. Okresního soudu v Českých Budějovicích ve věcech, v nichž jsou v prvním stupni příslušné okresní soudy, a Krajského soudu v Českých Budějovicích ve věcech, v nichž jsou v prvním stupni příslušné krajské soudy).

8.8. V případě, že budou zrušeny právní předpisy, na které se tyto OP odvolávají, bude se smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím řídit těmito OP v rozsahu, který je dovolený podle právních předpisů, které nahradí zrušené právní předpisy.

8.9. Dozor nad dodržováním povinností prodávajícího podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

8.10. Tyto obchodní podmínky jsou platné od 1. 5. 2015. Proávající si vyhrazuje právo změnit tyto obchodní podmínky bez předchozího upozornění.



Jiří Malecha

Relax Mobil s.r.o.