

Obchodní podmínky

obchodní společnosti **MedHelp, s.r.o.**

se sídlem **Kolínská 133, 290 01 Poděbrady-Kluk, Česká republika, IČ: 28255356, DIČ: CZ28255356**

zapsané do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 135680,

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěném na internetové adrese

www.medhelp-shop.cz,

odpovědný vedoucí: Ing.Lubor Zíta, obchod@medhelp-shop.cz

I. Úvodní ustanovení

1/ Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) obchodní společnosti MedHelp, s.r.o. se sídlem Kolínská 133, 290 01 Poděbrady-Kluk, Česká republika, identifikační číslo 28255356, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 135680 (dále jen „**prodávající**“) vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího. Kupující se rozlišuje na kupujícího, který je spotřebitel a kupujícího, který spotřebitelem není. Kupující spotřebitel nebo jen **spotřebitel** je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s **prodávajícím** nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Kupující, který není spotřebitel, je **podnikatel**. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Je-li kupující **spotřebitel**, obchodní podmínky upravují v souladu s ustanovením §1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „**spotřebitel**“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího.

Je-li kupující **podnikatel**, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.).

Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese <http://www.medhelp-shop.cz> (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

2/ Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

3/ Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

4/ Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

II. Uzavření kupní smlouvy

1/ Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

2/ Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků kromě nákladů na doručení zboží. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

3/ Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží <http://www.medhelp-shop.cz/...-platba.html> . Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

4/ Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- a. objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu)
- b. způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží
- c. informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).

5/ Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „DOKONČIT OBJEDNÁVKU“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

6/ Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).

7/ Smluvní vztah mezi prodávajícím a spotřebitelem vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty spotřebitele. Je-li kupující podnikatel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslána objednávka zboží kupujícímu podnikatelem a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu podnikateli s tímto jeho návrhem.

8/ Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku

v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

III. Storno objednávky

1/ Zákazník má právo objednávku stornovat pouze do okamžiku vyskladnění zboží ze skladu. Později uplatněné storno objednávky má za následek povinnost zákazníka uhradit prodávajícímu vzniklou škodu. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit prodávajícímu prokazatelně vynaložené náklady, které musel prodávající vynaložit na zbytečnou dopravu. Právo kupujícího spotřebitele na odstoupení od smlouvy bez jakékoliv sankce (dle čl. VI) však není tímto jakkoliv dotčeno.

2/ Jestliže se objednané zboží již nevyrábí nebo nedodává, zavazuje se prodávající neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu.

IV. Cena zboží a platební podmínky

1/ Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

- a. Dobírka – kupující zaplatí sjednanou kupní cenu až při převzetí zboží poštovnímu doručovateli, resp. kurýrovi přepravní firmy nebo na poštovním úřadě. Platba na dobírku je zpoplatněna dle platného ceníku, který naleznete na <http://www.medhelp-shop.cz/...-platba.html>
- b. Forma úhrady objednaného zboží bezhotovostně bankovním převodem probíhá tak, že prodávající po obdržení objednávky zašle v pracovní době kupujícímu tzv. „proforma fakturu“ s uvedením čísla svého bankovního účtu a variabilním symbolem a kupující se zavazuje zaplatit cenu objednaného zboží ve vyznačené lhůtě splatnosti na takto avízovaný bankovní účet. Prodávající odešle kupujícímu objednané zboží ihned po obdržení platby.
- c. V případě zájmu kupujícího o osobní odběr objednaného zboží přímo v provozovně kupující vyčká potvrzení od prodávajícího, že objednané zboží je u něj rezervováno a po té si jej může vyzvednout v provozovně na adrese MedHelp, s.r.o., Kolínská 133, 29001 Poděbrady. Nebude-li zboží kupujícím vyzvednuto nejpozději do 10 dnů ode dne oznámení prodávajícího, že je zboží rezervováno, prodávající je oprávněn od smlouvy odstoupit. O tomto neprodleně informuje kupujícího.
- d. Rovněž možným způsobem prodeje zboží je tzv. prodej na splátky. Zde prodávající využívá společnost CETELEM ČR, a.s. Podrobnosti kupující najde na <http://www.medhelp-shop.cz/splatky.html>. Prodej na splátky může využít pouze spotřebitel občan ČR.

2/ Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

3/ Prodávající nepožaduje od **spotřebitele** zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení čl. IV. 6 obchodních podmínek, ohledně povinnosti uhradit kupní cenu zboží předem.

4/ V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 10 dnů od uzavření kupní smlouvy.

5/ V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

6/ Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. II. 6), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. V případě **spotřebitele** se ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

7/ Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

8/ Prodávající ke každé vyřízené objednávce přiloží daňový doklad (fakturu) obsahující veškeré náležitosti včetně uvedení cen za jednotlivé položky a vyznačení DPH. Daňový doklad (faktura) současně slouží jako dodací a záruční list. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty.

V. Způsob dodání zboží

1/ Způsob dopravy a ceny jsou kupujícím k dispozici při internetovém vyplňování objednávky a na stránce <http://www.medhelp-shop.cz/...-platba.html>.

2/ Součástí dodávky zboží není jeho instalace.

3/ Prodávající balné neúčtuje.

4/ V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

5/ Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

6/ V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

7/ Při převzetí zboží od přepravce se doporučuje kupujícímu zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

8/ Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

VI. Odstoupení od smlouvy a možnost vrácení zboží spotřebitelem

1/ **Spotřebitel** bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání **spotřebitele** nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

2/ Nejedná-li se o případ uvedený v čl. VI. 1 či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má spotřebitel v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se spotřebitel v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Spotřebitel nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstoupí. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu či číslo objednávky/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

3/ V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. VI. 2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu zasláno nebo předáno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, nese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu (rozměry, hmotnost) obvyklou poštovní cestou.

4/ V případě odstoupení od smlouvy dle čl. VI. 2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od spotřebitele plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Nabízí-li prodejce v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen spotřebiteli nahradit nejlevnější z nich. Proávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté spotřebitelem, již při vrácení zboží spotřebitelem či jiným způsobem, pokud s tím spotřebitel bude souhlasit a nevzniknou tím spotřebiteli další náklady. Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží vrátí nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal.

5/ Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku spotřebitele na vrácení kupní ceny.

6/ Do doby převzetí zboží spotřebitelem je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený spotřebitelem.

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

VII. Ochrana osobních dat a zasílání obchodních sdělení

1/ Veškeré nakládání s osobními údaji kupujícího se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Provozovatel je registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů pod číslem 00032774. Vyplněním závazné objednávky v internetovém obchodě dává kupující prodávajícímu, jakožto provozovateli internetového obchodu, společnosti MedHelp, s.r.o. svůj souhlas ke shromažďování a archivaci svých osobních údajů a o svých učiněných nákupech. Osobní údaje získané provozováním internetového obchodu v rámci uzavření kupních smluv mezi účastníky nejsou a nebudou prodávány, pronajímány ani jinak sdíleny s jinými subjekty, s výjimkou externích dopravců, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu nutném pro bezproblémové doručení zboží.

2/ Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a adresa pro doručení zboží (dále společně vše jen jako „**osobní údaje**“).

3/ Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.

4/ Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.

5/ Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.

6/ Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

7/ Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

8/ V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl. VII.5) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života

kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

- a. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,
- b. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.

9/ Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Prodávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

VIII. Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies

1/ Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

2/ Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

IX. Práva z vadného plnění

1/ Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí v případě kupujícího spotřebitele příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a §2161 až 2174 občanského zákoníku).

2/ Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- a. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
- b. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá
- c. zboží odpovídá jakostí 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
- e. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3/ Kupující spotřebitel 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 spotřebitel požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Kupující podnikatel může u prodávajícího uplatnit nejpozději do jednoho roku od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady.

4/ Ustanovení uvedená v čl. IX. obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

5/ Projeví-li se vada v případě kupujícího spotřebitele v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

6/ **Zákonná práva z vad**

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době v případě, že kupujícím je spotřebitel. 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):

- a. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b. bezplatné odstranění vady opravou;
- c. přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- d. 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 spotřebitel 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 spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

7/ Kupující spotřebitel je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující spotřebitel u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání. K reklamaci je nezbytné, aby kupující spotřebitel zaslal-předal prodávajícímu vadné zboží (a to v obalu, který brání poškození zboží při jeho přepravě) čisté a kompletní, dále kopii faktury či jiný doklad prokazující koupi zboží u prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího spotřebitele reklamované zboží.

8/ Kupující spotřebitel 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 spotřebitel opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Nezevolí-li kupující spotřebitel své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

9/ Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy bylo právo z vadného plnění (reklamacie) uplatněno, co je jeho obsahem, dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení práva z vadného plnění (reklamacie) včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné zdůvodnění zamítnutí.

10/ Potvrzení o převzetí zboží k uplatnění práva z vadného plnění (reklamacie) bude kupujícímu spotřebiteli, který toto právo uplatňuje osobně na provozovně prodávajícího předáno ihned, v případě zaslání zboží do 3 dnů od převzetí zboží e-mailem.

11/ 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 spotřebiteli v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím spotřebitelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto v co nejkratší době.

12/ Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

13/ Prodávající se zbavuje odpovědnosti za vady vzniklé:

- a. porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud výrobek byl jimi opatřen.
- b. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou a použitím výrobku v rozporu s uživatelskou příručkou,
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry údajům uvedeným v dokumentaci,
- d. poškozením přírodními živly, či násilnými útoky třetích osob,
- e. poškozením nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci,
- f. poškozením vzniklým zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti,
- g. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

14/ V případě oprávněného uplatnění práva z vadného plnění má kupující spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s uplatněním tohoto práva (zejména poštovního, které uhradil při odeslání zboží). V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má kupující spotřebitel také právo na úhradu nutných nákladů k tomuto odstoupení.

15/ Zákazník bude o vyřízení reklamacie informován e-mailem.

X. Další práva a povinnosti smluvních stran

1/ Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.

2/ Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

3/ Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy obchod@medhelp-shop.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

4/ Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

5/ Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

XI. Závěrečná ustanovení

1/ Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

2/ Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

3/ Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.

4/ Kupujícímu může být doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu či uvedenou kupujícím v objednávce.

5/ Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

6/ Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování MedHelp, s.r.o., Kolínská 133, 290 01 Poděbrady-Kluk, adresa elektronické pošty obchod@medhelp-shop.cz, telefon +420 325 610 462, +420 777 155 876.

XII. Platnost a účinnost Obchodních podmínek

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2014.

Odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží

Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět prodávajícímu pouze v případě, že chcete odstoupit od kupní smlouvy.

Kupující spotřebitel:¹

Jméno a příjmení:

Adresa:

Telefon: E-mail:

Bankovní spojení:

Prodávající:

MedHelp, s.r.o., Kolínská 133, 290 01 Poděbrady-Kluk, IČ: 28255356, DIČ: CZ28255356,
obchod@medhelp-shop.cz.

Číslo prodejního dokladu: Datum prodeje:

Číslo objednávky:

Oznamuji(eme) že tímto odstupuji(eme) od kupní smlouvy o nákupu tohoto zboží:

.....

.....

.....
Datum a podpis kupujícího spotřebitele

(pouze pokud je tento formulář zaslán v listinné podobě)

¹ Kupující spotřebitel je osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.