

## Informace pro zákazníky – spotřebitele

Vstupuje – li do obchodního vztahu s prodávajícím, společností MANUTAN s.r.o., spotřebitel, řídí se tyto vztahy vedle obecných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném a účinném znění, rovněž dalšími právními předpisy zajišťujícími ochranu spotřebitele v právních vztazích s podnikateli, zejména zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

### **1) Vymezení základních pojmů**

**Prodávající:** MANUTAN s.r.o., se sídlem Ostrava, Třebovice, Provozní 5493/5, PSČ 722 00, IČ: 258 20 702, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddíle C, vložka 19221

**Tel.:** **800 24 24 24 (bezplatná telefonní linka)**

**Fax:** **800 10 06 28 (bezplatná faxová linka), 596 614 800**

**E-mail:** [prodej.web@manutan.cz](mailto:prodej.web@manutan.cz)

**Spotřebitel:** Každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

### **2) Závaznost obchodních a dodacích podmínek Prodávajícího**

- Obchodní a dodací podmínky Prodávajícího tvoří nedílnou součást každé smlouvy. Zákazník je povinen seznámit se před nákupem s obchodními a dodacími podmínkami Prodávajícího, které jsou k dispozici v textové podobě na internetových stránkách [www.manutan.cz](http://www.manutan.cz) a v katalogích Prodávajícího. Vystavením objednávky Zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními a dodacími podmínkami, jsou Zákazníkovi jasné, zřejmé a srozumitelné a že s nimi souhlasí. Obchodní a dodací podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách internetového obchodu a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce Zákazníkem. Prodávající si vyhrazuje právo obchodní a dodací podmínky jednostranně měnit.
- V případě objednávky prostřednictvím webových stránek [www.manutan.cz](http://www.manutan.cz) jsou informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy patrné z procesu objednávání v internetovém obchodě a Zákazník má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit.

### **3) Cena zboží, daně, poplatky a jiné platby**

- Prodávající informuje Zákazníky, že veškeré ceny nacházející se v nabídce publikované v katalogích a v internetových obchodech jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (DPH). Konečná kupní cena za zboží bude vždy zvýšena o DPH podle aktuální sazby této daně platné ke dni vystavení faktury.
- Celková vyúčtovaná cena se dále navyšuje vedle aktuální sazby DPH o náklady na dopravu zboží. Prodávající zajišťuje bezplatný dovoz objednaného zboží nabízeného v katalogích na území České republiky, pokud je hodnota objednávky vyšší než 2000,- Kč bez DPH. U objednávek, které nedosahují této hodnoty, bude při fakturaci zboží účtován poplatek za dopravné a balné ve výši 150,-Kč bez DPH. Náklady na dovoz zboží, které není uvedeno v Hlavním katalogu nebo akčních katalogích, budou upraveny individuálně na základě dohody mezi kupujícím (Zákazníkem) a Prodávajícím.

### **3) Odstoupení od smlouvy**

- Zákazník - spotřebitel má v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (zejména pak v souladu s ustanovením § 1818 a § 1829 občanského zákoníku) právo odstoupit od uzavřené smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů ode dne následujícího po dni převzetí zboží. Odstoupit od smlouvy lze písemně, a to doručením písemného odstoupení na adresu sídla společnosti Manutan nebo elektronickou formou, a to zasláním e-mailu na adresu [reklamace@manutan.cz](mailto:reklamace@manutan.cz).
- Zákazník je v případě uplatnění tohoto práva na odstoupení od smlouvy povinen vrátit Prodávajícímu obdržené zboží, a to včetně příslušenství a všech poskytnutých dokladů a případných dárků obdržených s produktem, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Vrácení zboží může být provedeno osobním předáním Prodávajícímu na adrese jeho sídla, tedy na adrese Ostrava, Třebovice, Provozní 5493/5, PSČ 722 00 nebo zasláním zboží na uvedenou adresu sídla Prodávajícího. Zboží vrácené Zákazníkem prostřednictvím dobírky nebude Prodávajícím převzato. Náklady spojené s vrácením zboží nese Zákazník v plné výši, a to i v případě, že zboží nemůže být pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní cestou.
- Zboží Spotřebitel doručí na adresu sídla Prodávajícího spolu s průvodním dopisem případně obsahujícím důvod pro odstoupení od kupní smlouvy (uvedení důvodu odstoupení není zákonem vyžadováno, tedy nemá vliv na platnost odstoupení, jedná se pouze o nástroj zkvalitnění služeb Prodávajícího) a s uvedením čísla faktury a případně jiného způsobu pro vrácení platby, než který byl Zákazníkem použit pro provedení počáteční transakce za zboží.
- Odstoupil-li Zákazník od smlouvy, vrátí mu Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od obdržení odstoupení od smlouvy, všechny platby, které od něj na základě smlouvy obdržel, a to včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Zákazníkem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání Prodávajícím nabízený), a to za použití stejného platebního prostředku, který byl Zákazníkem použit pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak.
- Zboží by měl Zákazník vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, neopotřeбенé, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že bude vrácené zboží nekompletní, opotřeбенé či poškozené, vzniká Prodávajícímu vůči Zákazníkovi nárok na náhradu škody tímto jemu vzniklé a Prodávající je oprávněn uplatnit vůči Zákazníkovi kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží. Prodávající je oprávněn jednostranně započíst nárok na úhradu vzniklé škody proti nároku Zákazníka na vrácení kupní ceny, tedy může vrácenou kupní cenu snížit o tomu odpovídající částku.
- Prodávající upozorňuje Zákazníka, že není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Zákazníkovi dříve, než mu Zákazník zboží předá nebo prokáže, že zboží Prodávajícímu odeslal a dále, že Zákazník odpovídá podnikateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- Je-li společně se zbožím poskytnut Zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy Zákazníkem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Zákazník je povinen spolu se zbožím Prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

- Zákazník nemá v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku právo odstoupit zejména od smlouvy:
  - a) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
  - b) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu,
  - c) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
  - d) o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
  - e) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

Další podmínky plynou z obchodních a dodacích podmínek Prodávajícího.

#### **4) Odpovědnost za vady, záruka**

##### **A) Zákonná odpovědnost za vady zboží**

- Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti Prodávajícího za vady se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy.
- Prodávající odpovídá v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku za to, že zboží nemá v době jeho převzetí Zákazníkem vady. Toto se však nevztahuje na vady, na jejichž existenci byl Zákazník upozorněn a s ohledem na ně bylo zboží prodáváno za nižší cenu.
- Prodávající zejména odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník věc převzal,
  - má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Lhůta pro uplatnění nároků z vady zboží Zákazníkem (tedy vady, kterou zboží trpělo již v době jeho převzetí Zákazníkem a která se u zboží v této lhůtě projevila) činí dle zákona 24 měsíců od jeho převzetí, přičemž projevila se vada zboží v průběhu šesti měsíců od jeho převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, nebyl-li prokázán opak.

- Tyto nároky však Zákazník nemá
  - u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí Zákazníkem, nebo
  - vyplývá-li to z povahy věci.
- Zákazník má v případě, že zboží trpělo při jeho převzetí vadou, právo:
  - požadovat **dodání nové věci** bez vad nebo **výměnu její součásti**, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené a není-li dodání nové věci (výměna součásti) možné, **odstoupit od smlouvy**,
  - je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo pouze na **odstranění vady** (nikoliv dodání nové věci či výměnu její součásti),
  - pokud Zákazník od smlouvy dle výše uvedeného neodstoupí/neuplatní právo na dodání nové věci (výměnu její součásti)/na opravu věci, může požadovat **přiměřenou slevu z kupní ceny**, stejně tak, pokud Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad (vyměnit její součást)/věc opravit, pokud nezjednává nápravu v přiměřené době či pokud by zjednání nápravy Zákazníkovi působilo značné potíže,
  - právo na dodání věci/výměnu součásti/odstoupení od smlouvy má Zákazník i v případě, že věc nemůže řádně užívat v důsledku odstranitelné, avšak opakovaně se vyskytující vady (nejméně třetí výskyt), nebo v důsledku většího počtu odstranitelných vad (alespoň tři).

## B) Záruka za jakost zboží

- Nad rámec zákonné odpovědnosti za vady poskytuje Prodávající Zákazníkovi záruku za jakost zboží v délce trvání 10 let, pokud v popisu zboží není uvedena jiná záruční doba. Tato záruční doba se však nevztahuje na zboží se stanovenou expirační lhůtou (tzn. lhůtou použitelnosti). U zboží s uvedenou expirační lhůtou je záruka poskytována, jen do doby uplynutí této lhůty. Záruka běží od data převzetí zboží Zákazníkem.
- Záruka se nevztahuje na:
  - vady zboží způsobené činnostmi nebo nečinnostmi Zákazníka nebo třetí osoby, poškození vzniklá porušením a používáním v rozporu s návodem k použití,
  - vady způsobené neodborným či nepřiměřeným zacházením Zákazníka popř. třetí osoby,
  - vady způsobené neodvratnou událostí (tj. např. živelnou událostí),
  - opotřebením vzniklé běžným užíváním výrobku.
- Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat, tedy zejména zkontrolovat správnost dodaných položek, jejich úplnost a případné viditelné poškození vzniklé přepravou. Nesprávné množství a zjevné vady zboží při dodávce je Zákazník povinen reklamovat písemně ihned. Zákazník je oprávněn odmítnout převzetí takové zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou nebo objednávkou. Pokud takto poškozenou zásilku Zákazník převezme, je nezbytné poškození popsat v písemném dokladu o převzetí zboží. Pokud tak neučiní, nemusí Prodávající případnou pozdější reklamaci uznat.

### C) Uplatnění práv z vad dodaného zboží (způsob reklamace)

- Uplatnění práv z vad dodaného zboží, tedy reklamaci, je Zákazník povinen učinit písemně a prokazatelně ji doručit prodávajícímu **poštou** na adresu jeho sídla (Ostrava, Třebovice, Provozní 5493/5, PSČ 722 00), **faxem** (faxová linka 800 10 06 28) nebo **e-mailem** (reklamace@manutan.cz).
- Další podmínky uplatnění nároků z vad zboží jsou upraveny obchodními a dodacími podmínkami Prodávajícího.

### D) Vyřízení reklamace

- O reklamaci Prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se Zákazníkem. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- Prodávající vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně.
- V případě neoprávněné reklamace, tj. v případě, kdy Zákazník věděl nebo měl a mohl vědět, že Prodávající za vadu neodpovídá (např. z důvodu, že ji sám Zákazník způsobil), je Zákazník povinen uhradit Prodávajícímu náklady za převoz zboží a veškeré další náklady, které Prodávající vynaložil v souvislosti s neoprávněnou reklamací, např. náklady na zpracování posudku apod.

### 5) Řešení sporů

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

MANUTAN s.r.o.

23.11.2018