

1, Všeobecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě www.acara.cz

Provozovatelem internetového obchodu www.acara.cz je společnost Acara Praha s.r.o. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost Acara Praha s.r.o., se sídlem Praha 3, V domově 51, PSČ: 13000, IČO: 25793055, C 70758 vedená u rejstříkového soudu v Praze a kupujícího. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky.

Prodávající se zavazuje informovat řádně kupujícího o vlastnostech prodávaných výrobků, o způsobu použití a údržby výrobku. Je-li to potřebné s ohledem na povahu výrobku, zajišťuje prodávající potřebné informace v písemném srozumitelném návodu přiloženém k výrobku. Nabízené zboží odpovídá popisu uvedenému u nabízeného zboží.

2, Vymezení pojmů

Dodavatel/prodávající – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Kupující spotřebitel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem, než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. Právní vztahy mezi prodávajícím a spotřebitelem se řídí níže uvedenými obchodními podmínkami a dále v rozsahu těmito podmínkami neupravenými z.č. 40/1964 Sb. (dále jen „obč.zák.“), z.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a dále předpisy upravujícími vztahy mezi prodávajícím a kupujícím nepodnikatelem.

Kupující podnikatel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem se řídí níže uvedenými obchodními podmínkami a dále v rozsahu těmito podmínkami neupravenými z.č. 513/1991 Sb. (dále jen „obch.zák.“) a dále příslušnými právními předpisy upravujícími vztahy mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem.

3, Kupní smlouva

Kupní smlouva – objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu kupujícímu s tímto jeho návrhem (závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího). Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti vyplývající z uzavřené kupní smlouvy.

4, Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

5, Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má kupující spotřebitel v souladu s § 53 odst.7 obč.zák. právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží. V takovém případě spotřebitel kontaktuje prodávajícího a písemně uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Peníze je možné vrátit též v hotovosti v sídle prodávajícího nebo na některé z jeho provozoven anebo kupujícímu spotřebiteli zaslat na jím udanou adresu složenkou. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno prodávajícímu nejpozději poslední den 14ti denní lhůty.

Kupující spotřebitel má v případě odstoupení od smlouvy podle § 53 odst.7 obč.zák. nárok na vrácení plné kupní částky i z rozbaleného zboží, pokud ho dodá v původním nepoškozeném obalu (poškození zapříčiněné ohleduplným otevřením obalu nutným pro rozbalení zboží se v tomto případě za poškození obalu nepovažuje) a pokud hodnota zboží nebyla jeho rozbalením snížena.

Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající navíc započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Právo na odstoupení od smlouvy ale kupující nemá, pokud to je výslovně sjednáno mezi smluvními stranami anebo vyplývá ze zákona či jiného obecně závazného právního předpisu.

- na dodávku zboží upraveného podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li kupující jejich originální obal,
- na dodávku novin, periodik a časopisů,
- spočívajících ve hře nebo loterii.

6, Ceny zboží

Cenu prodávaneého zboží stanoví prodávající v ceníku, který je dostupný na webové stránce www.acara.cz. Proávající aktualizuje ceník průběžně, v závislosti na změnách trhu.

Kupující nemá automatický nárok na cenu uvedenou na webových stránkách www.acara.cz v případě, že zboží neobjedná přes internetový obchod na této webové adrese.

Jako cena při uzavření kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím platí cena uvedená v ceníku v okamžiku uzavření kupní smlouvy.

7, Objednání zboží

Objednávka kupujícího je závazná pro obě strany okamžikem jejího potvrzení prodávajícím. V případě zájmu o změny závazné objednávky může kupující učinit kontaktováním zástupce internetového obchodu (kontakt je uveden na stránkách internetového obchodu www.acara.cz) Takto změněná objednávka je závazná pro obě strany okamžikem potvrzení změny objednávky prodávajícím. Proávající není povinen akceptovat zrušení nebo změnu závazné objednávky.

Proávající si vyhrazuje právo zrušit závaznou objednávku nebo její část v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že tato situace nastane, prodávající bude neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo zaslána na jeho adresu.

8, Dodací lhůty

Přibližné termíny dodání jsou uvedeny u každého zboží v jeho popisu.

V případě platby přes bankovní účet se dodavatel zavazuje informovat kupujícího o termínu expedice a předpokládaném termínu dodání (případně termínu připravení zboží na provozovně k osobnímu odběru) nejpozději během dvou následujících pracovních dní po obdržení platby.

Pokud nemá kupující zájem na sděleném termínu dodání zboží, je povinen o tom informovat prodávajícího alespoň jeden pracovní den před termínem expedice. Pokud kupující na informaci o termínu dodání nereaguje, prodávající považuje jeho chování jako souhlas s termínem dodání.

V případě, že kupující prodávajícího neinformuje o změně termínu dodání alespoň jeden pracovní den před expedicí, odpovídá za škody prodávajícího spojené s případným nedodáním či nepřevzetím zboží ve stanoveném termínu.

V případě, že dodavatel není schopen kupujícímu sdělit termín dodání, zavazuje se o tomto faktu kupujícího informovat nejpozději během dvou následujících pracovních dní po obdržení objednávky. Další postup se pak bude snažit domluvit individuálně s kupujícím. Pokud tento nebude na jeho snahu reagovat po dobu delší jak 7 dní, má možnost prodávající od smlouvy odstoupit bez sankcí pro obě strany.

9, Místo a způsob dodání

Místo a způsob dodání si určuje zákazník sám přímo v objednávce. Specifikuje tam místo dodání, případně při zadání odběru na provozovně dodavatele má být zboží připraveno k odebrání, a případně i konkrétní přepravní firmu.

Zboží dodávané prostřednictvím přepravce je vždy prodávajícím zabaleno do ochranných obalů způsobem obvyklým tak, aby se předešlo poškození zboží, kdy použité ochranné obaly, resp. jejich potisk či popis nemusí korespondovat s dodávaným zbožím. Dodávané zboží je vždy identifikováno štítkem na ochranném obalu, který informuje kupujícího o obsahu zásilky. Ochranné obaly užitá pro přepravu zboží jsou určeny k jednorázovému užití a jsou nevratné.

V případě odmítnutí převzetí zboží zasláného prostřednictvím přepravce na základě platné objednávky potvrzené prodávajícím z jiných než sjednaných či zákonných důvodů, je prodávající oprávněn po kupujícím požadovat náhradu škody, která bude prodávajícímu způsobena.

V případě, že kupující si nevyzvedne objednané zboží na provozovně prodávajícího v dohodnutém termínu, pokusí se prodávající kontaktovat kupujícího a domluvit s ním náhradní termín odběru. Pokud kupující nebude na jeho snahu reagovat po dobu delší jak 7 dní nebo si zboží nevyzvedne ani během 3 dní po náhradním termínu, má možnost prodávající od smlouvy odstoupit bez sankcí pro obě strany.

Kupující je povinen zkontrolovat obsah dodávky při převzetí od dopravce. Pokud obsah dodávky není kompletní (neshodují se informace na přepravním listu s dodaným množstvím a typem uváděných balení), přepravní obaly jsou poškozené, reklamuje kupující zboží přímo u přepravce.

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozeno značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno.

Pokud bude přesto kupující chtít zboží převzít, je pracovník přepravce povinen sepsat protokol o poškození zásilky nebo alespoň uvést nedostatky na přepravní list a potvrdit svým podpisem. Jednu kopii tohoto protokolu nebo přepravního listu s tímto zápisem si pak kupující musí ponechat.

V případě pouhého potvrzení přepravních dokumentů stvrzuje kupující přepravci vnější bezvadnost a kompletnost dodané zásilky.

Kupující je povinen porovnat dodané zboží s příloženými dodacími doklady při převzetí zboží, s výjimkou případů, kdy zboží bylo předvedeno na prodejně, a případné poškození zboží uplatnit neprodleně u prodávajícího, nejdéle však do 24 hod. od převzetí zboží.

10, Cena poštovního, balného a dopravy

Na výběr máte několik možností: Obchodním balíkem České pošty, zásilkovou službou do 24 hod., naší vlastní dopravou nebo konečně odběrem na prodejně Praha8 .U většiny zakázek je doprava po celé ČR zdarma. **Velkoobchodní odběratel má stanovené ceny a podmínky přepravy ve své smlouvě.**

Doprava zdarma

Pro maximální zjednodušení vašeho rozhodování přicházíme s maximálně jednoduchým systémem dopravného. U všech objednávek nad 1.200 Kč je doprava zdarma. U objednávek drobností, jejichž celková hodnota nepřesáhne hranici 1.200 Kč, jsou pro maximální přehlednost jednotlivé způsoby dopravy zpoplatněny paušální částkou.

Obchodní balík České pošty

Termín dodání obchodního balíku je nejpozději druhý pracovní den po podání zásilky. V případě nezastižení adresáta, pošta ukládá takovou zásilku na 7 dní. O tomto vás informuje avízem ve vaší schránce. Maximální hmotnost zásilky je 30 kg. Dále žádný z rozměrů nesmí přesahovat 120 cm. Součet délky, šířky a výšky zásilky pravidelných tvarů nesmí být větší než 200 cm. Zásilky nepravidelných tvarů nesmí mít součet dvou největších rozměrů větší než 200 cm. U objednávek, jejichž hmotnost je vyšší, systém použití tohoto druhu dopravy nenabízí.

Tento způsob je vhodný pro dodání malých objednávek (komponenty,doplňky.), kdy nabízí rychlé dodání za nízkou cenu.

Cena přepravy: ZDARMA (při objednávce do 1.000 Kč - 120 Kč)

Balné: neúčtuje se

Poplatek za platbu bankovním převodem: neúčtuje se

Poplatek za platbu dobírkou: 24 Kč

Zásilkovou službou

Termín dodání je do 24 hod. Služba není prakticky limitována hmotností zásilky. V našem systému je omezena maximální vahou nákladu 2 t, Zásilková služba obvykle doručuje zásilky mezi 8:00 a 16:00 hod.

Výhodná je pro rychlé dodání zásilek, které již nelze poslat balíkem České pošty.

Cena přepravy: ZDARMA (při objednávce do 1.000 Kč - 276 Kč)

Balné: neúčtuje se

Poplatek za platbu bankovním převodem: neúčtuje se

Poplatek za platbu dobírkou: 60 Kč

Odběr na provozovně

Zboží je možné odebrat i na jedné provozovně – V Nových Bohnicích 29, 181 00 Praha 8. V takovém případě se samozřejmě neúčtuje žádná doprava, balné nebo poplatky za platbu. (Pozn. Na provozovně není možná platba kartou.)

Výhodou takového nákupu je možnost si zboží prohlédnout na vlastní oči a nákup za zvýhodněné ceny našeho e-shopu..

11, Platební podmínky

Kupní cenu je možno zaplatit hotově na prodejně dodavatele, platbou na bankovní účet dodavatele nebo dobírkou při dodání zboží přepravcem.

12, Odstoupení od smlouvy

a, Odstoupení od smlouvy - kupující spotřebitel

Při uzavření kupní smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tj. telefonu, faxu, emailu, a e-shopu má kupující spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží, kdy v této lhůtě musí kupující spotřebitel doručit prodávajícímu úkon, se kterým současná platná právní úprava spojuje projev vůle směřující k odstoupení od smlouvy. Kupující spotřebitel může toto své právo na odstoupení od smlouvy realizovat tím, že buď doručí zboží osobně na prodejnu prodávajícího spolu s projevem vůle od smlouvy odstoupit, nebo na vlastní náklady zašle zboží prodávajícímu na jeho adresu prostřednictvím některého z přepravců spolu s písemným projevem vůle od smlouvy odstoupit. Při odstoupení od kupní smlouvy kupujícím spotřebitelem ve lhůtě 14 dnů ve smyslu § 53 odst.7 obč.zák. má kupující právo odstoupit bez jakékoliv sankce.

Zboží musí být při využití práva na odstoupení od smlouvy vráceno nepoškozeno, v původním obalu bez známek užívání včetně veškerého příslušenství, záručních listů a návodů. Kupní cena je vrácena prodávajícímu kupujícímu buď při vrácení zboží na prodejně, nebo dle dohody při vrácení zboží prostřednictvím přepravce. Kupující spotřebitel nemá nárok na náhradu nákladů, které uhradil prodávajícímu v souvislosti s dodáním zboží přepravcem.

Kupující spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy v případech, které stanoví příslušná ustanovení obč.zák., zákona o ochraně spotřebitele (zák.č. 634/1992 Sb.), anebo jiný obecné závazný právní předpis.

Kupující spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy v případě, že se prodávající dostane do prodlení s plněním a svůj závazek nesplní ani v dodatečně lhůtě dohodnuté s kupujícím spotřebitelem. Odstoupení musí být písemné a musí být doručeno prodávajícímu.

b, Odstoupení od smlouvy - kupující podnikatel

Prodlení prodávajícího s dodáním zboží se považuje za nepodstatné porušení smlouvy vyjma ustanovení § 345 odst.2 obch.zák. V případě, že prodávající nedodá zboží ani v novém termínu dohodnutém s kupujícím podnikatelem, je kupující podnikatel oprávněn od smlouvy odstoupit, kdy toto odstoupení musí být písemné a musí být doručeno prodávajícímu. Kupující podnikatel není oprávněn odstoupit od smlouvy v důsledku prodlení prodávajícího, pokud mu byla doručena zpráva o tom, že plnění dle kupní smlouvy již bylo odesláno na adresu kupujícího.

Pokud je zboží dodáváno v obalu, který je kupujícím podnikatelem zničen a zboží po vrácení z důvodu odstoupení nelze již prodat jako nové, má prodávající nárok na náhradu znehodnocení zboží, kdy výše znehodnocení je určena jako rozdíl mezi kupní cenou, za které bylo zboží prodáno a kupní cenou, za které je možno zboží prodat jako použité.

Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy v důsledku neposkytnutí součinnosti kupujícího podnikatele při doručování zboží, kdy v tomto případě není dotčeno právo prodávajícího na náhradu škody.

c, Odstoupení od smlouvy všeobecně

Prodávající může odstoupit od kupní smlouvy v případě, že dodání zboží se stane nemožným, dále v případě, že prodávající po potvrzení objednávky zjistí věrohodným způsobem skutečnosti zakládající důvodné obavy o tom, že nabízené zboží nesplňuje zákonné podmínky pro volný prodej na trhu nebo nesplňuje podmínky bezpečnosti, či zboží, které má prodávající k dispozici začne vykazovat závady a poruchy nezaviněné prodávajícím, kdy prodávající nebude schopen zajistit dodání zboží v běžné kvalitě. O tomto odstoupení od smlouvy je prodávající povinen kupujícího neprodleně informovat. Kupující je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v důsledku zásahu vyšší moci, která mu nepřiměřeným způsobem ztíží, či dokonce znemožní řádné plnění, kdy vyšší mocí se rozumí zejména válka, živelné pohromy, vnitřní nepokoje, poruchy provozu, nedostatek dělníků, energie nebo surovin, stávka, propouštění, dopravní poruchy. Události tohoto druhu osvobozují kupujícího a prodávajícího po dobu jejich trvání od dodací povinnosti a opravňují prodávajícího, podle jeho volby, po opětovném nastolení normálních poměrů, smluvené množství dodat později nebo s ohledem na ještě nedodané zboží od smlouvy odstoupit.

13, Zrušení smlouvy dohodou

Prodávající může na základě žádosti kupujícího zrušit kupní smlouvu dohodou za podmínek v této dohodě ujednaných. Základní podmínkou pro případnou dohodu o zrušení kupní smlouvy je skutečnost, že kupující vrátí prodávajícímu zboží nepoškozené, neopotřebované, kompletní včetně příslušenství a v originálním nepoškozeném obalu a jedná se o zboží, které má v okamžiku návrhu na zrušení smlouvy prodávající dále v sortimentu svého zboží, nejedná se o zboží upravené dle přání zákazníka, nepodléhá rychlé zkáze, opotřebení či zastarání. V případě odmítnutí návrhu kupujícího na zrušení kupní smlouvy dohodou

prodávajícím, nemá kupující nárok na náhradu nákladů spojených s podáním neakceptovaného návrhu, který byl prodávajícím odmítnut.

14, Reklamace

(viz. [reklamační řád](#))

15, Přechod nebezpečí

Nebezpečí poškození, zničení či ztráty zboží přechází na kupujícího spotřebitele okamžikem převzetí zboží, a to buď v prodejně nebo od přepravce. Tímto není dotčeno právo spotřebitele uplatňovat rozpor s kupní smlouvou viz. reklamační řád.

Nebezpečí poškození, zničení či ztráty zboží přechází na kupujícího podnikatele okamžikem převzetí zboží v prodejně nebo od přepravce nebo okamžikem, kdy se kupující podnikatel dostane do prodlení s převzetím zboží, a to ve smyslu § 455 obch.zák.

16, Výhrada vlastnictví

Dodávané zboží zůstává až do úplného zaplacení kupní ceny ve vlastnictví prodávajícího, jak vyplývá z platného ustanovení § 443 - 446 obch.zák. resp. § 601 obč.zák.

17, Montáž

Cena zboží nezahrnuje žádné montážní služby ani jiné služby v souvislosti se zbožím. Případnou montáž zboží či jiné služby spojené se zbožím poskytuje na žádost kupujícího prodávající zdarma, nebo za úhradu nad rámec kupní ceny, kdy konkrétní nabídka služeb a jejich poskytování zdarma či za úplaty a výše úplaty a způsob její objednání u prodávajícího bude sdělena na žádost kupujícího na prodejně prodávajícího.

18, Informace a poradenství

Všechny ústní a písemné údaje o vhodnosti a možnosti použití dodávaného zboží jsou sdělovány podle nejlepšího vědomí prodávajícího. Představují však pouze jeho hodnoty zkušeností a informací, které prodávající sám získal od výrobce či svého dodavatele.

20, Rozhodčí doložka

Veškerá ustanovení a právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními obchodního zákoníku a občanského zákoníku v platném znění. Účastníci se současně dohodli, že veškeré majetkové spory, které vzniknou z této smlouvy, jakož i na základě kupních smluv uzavřených mezi účastníky v souladu s touto rámcovou smlouvou nebo Obchodními podmínkami, budou rozhodovány v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů („zákon o rozhodčím řízení“), tzn. s vyloučením pravomoci obecného soudu, a to za následujících podmínek:

1. Způsob určení rozhodce, místo konání rozhodčího řízení, určení náhradního rozhodce

Pro rozhodování majetkových sporů, které in eventum vzniknou mezi účastníky této smlouvy je prodávající oprávněn jmenovat rozhodce z řad advokátů. Rozhodčí řízení se bude konat v sídle rozhodce. Jestliže rozhodce nepřijme funkci rozhodce, vzdá se jí nebo tuto funkci odmítne vykonávat, případně stane-li se nemožným, aby tento spor jmenovaný jako rozhodce rozhodoval, je prodávající oprávněn určit jiného rozhodce z řad advokátů, a to v termínu do 60 dnů ode dne zjištění skutečnosti vedoucí pro určení náhradního rozhodce.

2. Forma rozhodčího řízení, výše a splatnost rozhodčího poplatku (odměny)

Rozhodčí řízení bude probíhat pouze písemně, tj. bez ústního projednání věci. Rozhodčí řízení se zahajuje na základě podané rozhodčí žaloby odeslané rozhodci do jeho sídla s tím, že nejpozději do 10 dnů ode dne podání žaloby musí žalobce zaplatit rozhodčí poplatek:

- je-li předmětem rozhodčího řízení peněžité plnění, činí poplatek 3 % z žalobou uplatněné částky, nejvýše však 20.000,- Kč,
- v ostatních případech činí poplatek 5.000,- Kč

3. Náležitosti rozhodčí žaloby

Rozhodčí žalobu je nutné zaslat rozhodci ve dvojnásobném vyhotovení. Z rozhodčí žaloby musí být patrné, komu je určena, kdo ji činí, které věci se týká a co se sleduje. Rozhodčí žaloba musí obsahovat vylíčení rozhodujících skutečností, označení důkazů, jichž se žalobce dovolává, a musí z ní být dále patrné, čeho se žalobce domáhá. K rozhodčí žalobě musí být přiložena tato smlouva nebo její úředně ověřená kopie. Listinné důkazy musejí být předloženy v originálech nebo v úředně ověřených kopiích.

4. Náhrada nákladů rozhodčího řízení

Účastník, který v rozhodčím sporu nebude procesně úspěšný, nahradí účastníku, který bude mít ve věci plný úspěch, náklady rozhodčího řízení, tj. zaplacený rozhodčí poplatek, hotové výdaje (např. poštovné, poplatky uhrazené za opatření důkazu potřebného k uplatnění práva), příp. odměnu advokáta dle vyhlášky č. 484/2000 Sb. a hotových výloh podle vyhlášky č. 177/1996 Sb., byl-li procesně úspěšný účastník ve sporu právně zastoupen advokátem. Účastník, který neměl úspěch ve věci, je dále povinen uhradit rozhodci hotové výdaje rozhodce, související s rozhodčím řízením (tj. poštovné a výdaje spojené s provedením důkazů prostřednictvím dožádaného soudu). O povinnosti nahradit náklady rozhodčího řízení

rozhodce rozhodne v rozhodčím nálezu, a to s přihlédnutím k poměru, v jakém ten který účastník byl ve sporu úspěšný.

5. Ujednání o rozhodnutí podle zásad spravedlnosti a o vydání rozhodčího nálezu bez odůvodnění

Rozhodce může vzniklý spor mezi stranami rozhodnout podle zásad spravedlnosti. Vydaný rozhodčí nález nebude obsahovat odůvodnění. V ostatním se práva a povinnosti rozhodce a účastníků budou řídit zákonem o rozhodčím řízení a podpůrně občanským soudním řádem.

21, Stížnosti

Stížnosti a připomínky kupujících, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi prodávajícím a kupujícím, vyřizuje prodávající v souladu s platnými předpisy, kdy stížnosti a připomínky může zákazník uplatnit v kterékoliv prodejně prodávajícího nebo použít linku na tel.283 853 204 či e-mailovou adresu: acara@acara.cz. Tyto kontaktní údaje je prodávající oprávněn změnit, musí však o tomto kroku neprodleně informovat prostřednictvím svých webových stránek. Pokud je stížnost svým obsahem reklamací zboží, bude tato stížnost vyřízena jako reklamacie v souladu s reklamačním řádem, těmito obchodními podmínkami a platnými právními předpisy.

22, Ochrana osobních údajů

Prodávající se zavazuje, že veškeré osobní údaje kupujícího, které získal při jeho registraci a objednavce bude zpracovávat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a využije tyto osobní údaje pouze pro svou vnitřní potřebu v souvislosti s plněním svých závazků vyplývajících ze smlouvy o koupi zboží a vyhodnocením provozu, funkce a hospodářských výsledků webových stránek www.obchodpodlah.cz kromě případů, kdy mu poskytnutí osobních údajů kupujícího ukládá zákon nebo rozhodnutí příslušného orgánu státní správy.

Prodávající prohlašuje, že zpracování osobních údajů kupujícího provádí pouze přesně určení pracovníci prodávajícího.

Kupující tímto prohlašuje, že vyplněním a potvrzením registračního a objednávkového formuláře souhlasí, ve smyslu §5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., se zpracováním všech svých osobních údajů poskytnutých prodávajícímu.

Práva kupujícího ve vztahu k ochraně jím poskytnutých osobních údajů se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., v platném znění.

Kupující se zavazuje vyhovět případným požadavkům prodávajícího na získání dalších údajů ze strany kupujícího za účelem ověření správnosti, úplnosti a pravdivosti údajů uvedených kupujícím.

Prodávající uzavřenou smlouvu o koupi zboží archivuje, přičemž je přístupná pouze přesně určeným pracovníkům prodávajícího.

23, Závěrečná ustanovení

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně reklamačního řádu, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti dne 1.3.2010

Provozovatelem internetového obchodu www.acara.cz je společnost Acara Praha s.r.o. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost Acara Praha s.r.o., se sídlem Praha 3, V domově 51, PSČ: 13000, IČO: 25793055, C 70758 vedená u rejstříkového soudu v Praze a kupujícího. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky.

Reklamační podmínky

1, Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád platí pro nákup v internetovém obchodě www.acara.cz Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost Acara Praha s.r.o., se sídlem Praha 3, V domově 51, PSČ: 13000, IČO: 25793055, C 70758 vedená u rejstříkového soudu v Praze a kupujícího. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky.

2, Vymezení pojmů

Dodavatel/prodávající – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Kupující spotřebitel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem, než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. Právní vztahy mezi prodávajícím a spotřebitelem se řídí tímto reklamačním řádem, obchodními podmínkami a dále v rozsahu těmito podmínkami neupravenými z.č. 40/1964 Sb. (dále jen „obč.zák.“), z.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a dále předpisy upravujícími vztahy mezi prodávajícím a kupujícím nepodnikatelem.

Kupující podnikatel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem se řídí tímto reklamačním řádem, obchodními podmínkami a dále v rozsahu těmito podmínkami neupravenými z.č. 513/1991 Sb. (dále jen „obch.zák.“) a dále příslušnými právními předpisy upravujícími vztahy mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem.

3, Podmínky záruky

Konkrétní délka záruční doby je u každého zboží uvedena v detailu zboží na internetových stránkách internetového obchodu. Prodávající poskytuje kupujícímu spotřebiteli na zboží záruku 24 měsíců. Pokud je délka záruky jiná, je tak uvedeno na dodacím listu nebo na přiloženém záručním listu. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží.

4, Neuplatnitelnost záruky

Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v následujících případech:

- vypršením záruční lhůty
- při mechanickém poškození, neodborné instalaci, opravě nebo úpravě, neodborném zacházení či ošetřování, zanedbání běžné péče
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem nebo ČSN, případně jiným závazným předpisem
- zboží bylo poškozeno živly
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- u věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána
- montáží materiálu s viditelným poškozením nebo viditelnou výrobní vadou

5, Postup při uplatnění a vyřizování reklamace – kupující spotřebitel

Pokud kupující spotřebitel zjistí, že dodané zboží má závadu nebo je po dodání poškozené, je nutné toto zboží doručit k reklamaci.

Kupující může uplatnit reklamaci na provozovně prodávajícího.

V případě nemožnosti dopravit zboží na provozovnu dodavatele (například z důvodu zamontování zboží do stavby), kontaktuje kupující spotřebitel prodávajícího. S ním pak domluví návštěvu zástupce prodejce v nejbližším možném termínu, který je přijatelný

pro obě strany. V takovém případě si prodávající vyhrazuje právo na posouzení zboží v místě instalace.

Kupující je povinen při reklamaci prokázat, že reklamované zboží zakoupil u prodávajícího (dodací list, záruční list, faktura apod.).

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. O uplatnění reklamace sepíše pracovník prodávajícího s kupujícím reklamační protokol.

V případě uznání reklamace má kupující spotřebitel nárok dle §598 obč.zák.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. V případě časové náročnosti vyřízení reklamace, se prodávající může s kupujícím individuálně dohodnout o prodloužení této lhůty.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

6, Postup při uplatnění a vyřizování reklamace – kupující podnikatel

Pokud kupující podnikatel zjistí, že dodané zboží má závadu nebo je po dodání poškozené, je povinen bez zbytečného odkladu vadu ohlásit, nejpozději však do 3 dnů.

Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na provozovnu dodavatele.

V případě nemožnosti dopravit zboží na provozovnu prodávajícího (například z důvodu zamontování zboží do stavby), kontaktuje kupující prodávajícího. S ním pak domluví návštěvu zástupce prodejce v nejbližším možném termínu, který je přijatelný pro obě strany. V takovém případě si prodávající vyhrazuje právo na posouzení zboží v místě instalace. Jako termín uplatnění reklamace je v tomto případě uvažováno datum posouzení reklamovaného zboží zástupcem dodavatele.

O uplatnění reklamace sepíše pracovník prodávajícího s kupujícím reklamační protokol.

Pokud má zboží neodstranitelné vady, má kupující právo požadovat u dodavatele poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny nebo dodání náhradního zboží z aktuálně platného sortimentu dodavatele.

V případě výskytu většího množství vad, které brání jeho použití, má možnost požadovat odstranění vad opravou (jestliže jsou vady opravitelné), poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny nebo dodání náhradního zboží z aktuálně platného sortimentu dodavatele.

Materiál na výměnu bude dodán na původní dodací místo. Případné vzniklé náklady na montáž a demontáž nebudou ze strany dodavatele převzaty a nejsou součástí záruky.

Pokud jsou vady odstranitelné nebo má výrobek více vad, které nebrání řádnému užívání, může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.

Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů. V odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy Acara Praha s.r.o. stanoví lhůtu, ve které vady odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty prokazatelně nesdělí firmě Acara Praha s.r.o. svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám.

V případě, že prodávající neodstraní vady ve stanovené lhůtě, může kupující podnikatel požadovat slevu kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu podle ustanovení § 441 odst. 4 obchodního zákoníku nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebení či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebení či spotřebování zboží. Hodnotu opotřebení či spotřebování určuje Acara Praha s.r.o. v závislosti na výši opotřebení či spotřebování vráceného zboží.

Kupující podnikatel nemá právo na náhradu nákladů spojených s přepravou reklamovaného zboží.

7, Zneužití práva na reklamaci

V případě reklamace, kdy kupující věděl, měl nebo mohl vědět, že se nejedná o záruční vadu (např. z důvodu, že ji sám kupující způsobil) a zneužil tak své oprávnění, má prodávající nárok účtovat kupujícímu částku 1500 Kč za každou započatou hodinu práce zástupce prodávajícího, v případě nutnosti výjezdu ke kupujícímu kromě toho ještě poplatek 20 Kč/km.

8, Účtování skladného

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení opravy, bude mu účtováno skladné ve výši 150 Kč za každý započatý den od ukončení reklamace po její převzetí kupujícím. O ukončení opravy bude kupující vždy informován oznámením zaslaným některým z komunikačních prostředků. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného.

9, Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti dne 1.3.2010