

Všeobecné obchodní podmínky

Prodejce: **TOP kuchyně, s.r.o. Chebská 411/92, Karlovy Vary 360 06 IČ: 28041879, DIČ: 28041879, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 22491**

Všeobecné obchodní podmínky společnosti TOP kuchyně, s.r.o. (VOP), kterými jsou stanoveny podmínky pro nákup Zboží mezi společnostmi TOP kuchyně, s.r.o., provozovatelem prodejny (dále jen „Dodavatel“) a zákazníkem (dále jen „Zákazník“). Veškeré smluvní vztahy se uzavírají v souladu se zákonem č. 89/20012 Sb., občanský zákoník a dále zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

VOP tvoří nedílnou součást kupní smlouvy a Zákazník podpisem kupní smlouvy současně stvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a že bere na vědomí, že tyto VOP jsou součástí smluvního ujednání mezi ním a Dodavatelem..

Tyto VOP jsou platné od 1.6.2024

Specifikace jednotlivých pojmů:

KUPNÍ SMLOUVA – kupní smlouvou se Dodavatel zavazuje, že Zákazníkovi odevzdá Zboží, a umožní mu nabytí vlastnického právo k němu, Zákazník se zavazuje, že Zboží převezme zaplatí Dodavateli sjednanou Cenu.

SPOTŘEBITEL – každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Dodavatelem, nebo s ním jinak jedná § 419 NOZ.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY – smluvní ujednání mezi Dodavatelem a Zákazníkem upravené tímto dokumentem upravujícím práva a povinnosti Zákazníka a Dodavatele při koupi Zboží a dále relevantní informace obsažené na internetových stránkách a v prodejně.

VYŠŠÍ MOC - je zvláštní právní skutečnost, spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu. Za tu ale nikdo obvykle neodpovídá, protože jde o okolnost zásadně vylučující odpovědnost. Vyšší mocí je v tomto smyslu např. živelní pohroma, revoluce apod.

ZBOŽÍ/KUCHUŇSKÝ SET – předmět koupě sjednaný mezi Dodavatelem a Zákazníkem v Kupní smlouvě.

CENA – sjednaná kupní cena za Zboží uvedená v Kupní smlouvě a jejich přílohách; Cena nebyla osobně spotřebitelem přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodnutí.

ZAMĚŘENÍ – provedení měření prostoru pro umístění Zboží dle žádosti Zákazníka pro účely zajištění parametrů (rozměrů) dodávaného zboží a jeho konečné umístění. Zákazník odpovídá za to, že prostor pro umístění bude k Termínu dodání odpovídat stavu, v němž umožnil Dodavateli Zaměření.

MÍSTO DODÁNÍ – adresa uvedená v Kupní smlouvě jako místo, kam je Dodavatel povinen doručit Zboží.

TERMÍN DODÁNÍ – den dodání Zboží na sjednané Místo dodání a jeho předání Zákazníkovi.

Zkratky:

NOZ: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

OÚ: osobní údaje Zákazníka, který je fyzickou osobou ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

DPH: daň z přidané hodnoty

ZOS: znamená zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

VOP: znamená tyto všeobecné obchodní podmínky

Uzavření kupní smlouvy:

Zákazník objedná Zboží osobně na provozovně Dodavatele. Dodavatel má povinnost sdělit Zákazníkovi veškeré údaje o Zboží, daních, poplatcích nebo dalších nákladech, a to nejpozději v potvrzení objednávky.

Spolu s objednávkou Zákazník sdělí/vyplní požadované informace v objednávkovém formuláři nutné pro uzavření kupní smlouvy a její splnění a seznámí se s VOP a dalšími podmínkami týkajícími se objednávaného Zboží, jeho Ceny a dopravy. Zákazník je povinen se s těmito VOP seznámit před objednáním Zboží. Objednání zboží je závazné a učiněním objednávky Zákazník akceptuje tyto VOP a další podmínky vydané Dodavatelem vztahující se k nákupu Zboží.

Tyto VOP obsahují mimo jiné i základní informace požadované zákonem (§ 1811 OZ, § 1820 OZ), které nejsou uvedeny v písemné Kupní smlouvě, v specifikaci zboží, ve shrnutí objednávky předložené Zákazníkovi při jejím dokončení a prodejně.

Kupní smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky Zákazníka Dodavatelem, podpisem kupní smlouvy.

Uzavřením smlouvy na sebe Zákazník přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ.

Technické specifikace

Není-li mezi Zákazníkem a Dodavatelem písemně sjednáno jinak, platí skutečnosti uvedené v přílohách Kupní smlouvy, popřípadě informace uvedené v technickém prodejním katalogu výrobce kuchyňského nábytku.

Dodavatel dodává kuchyňský set v množství, jakosti a provedení odpovídající kvalitativním standardům a úrovni vzorků vystavených na prodejně a dále v sestavě uvedené dle odsouhlaseného nákresu projektu.

Vzorkem se rozumí: vzorky dvířek, úchytek, skel, ABS hran, vzorníky pracovních desek, laminátů a PVC fólií jednotlivých výrobců. Zákazník bere na vědomí, že dodaný kuchyňský set může vykazovat odlišnosti od Dodavatelem předložených vzorků, a to v důsledku stárnutí, působením slunečního záření, změnami v technologii výroby či výřezem části plochy na dekoru použitým ve vzorkovníku. Některé vzorky svým výřezem z celkového formátu nemohou mít totožnou barevnost a povrchovou strukturu, protože barevnost i struktura se může měnit napříč formátem.

Vnitřní strana foliovaných dveří je u některých typů kuchyňských linek bílá. Standardní korpusy jsou zvenku a zevnitř bílé, vyrobené z laminované dřevotřískové desky. Viditelné boky se určují v objednávce, otevřené a prosklené skříňky jsou vždy v barvě, výjimku však tvoří prosklené skříňky se sklem s neprůhlednou výplní, které jsou zevnitř bílé.

Imitace struktury na fóliových dveřích je u zásuvek a kontejnerů určena typem dveří, není-li písemnou dohodou Dodavatele a Zákazníka určeno jinak.

Dveře, hrany a ABS hrany nemusí mít zcela stejnou barvu jako lamino-třísková deska použitá na korpusy či krycí desky.

Dodavatel nezaručuje:

- a) u dvířek a dílců kuchyňské sestavy vyrobených z masivního dřeva nebo dýhy, jednotnost barvy a kresby v ploše, a to v důsledku vlastností přírodního materiálu.
- b) u dvířek s imitací struktury dřeva a u masivních či dýhovaných dvířek návaznost let na sousedních čílkách a dvířkách kuchyňské sestavy.

Nosnost vnitřních nábytkových polic vyrobených z laminované dřevotřískové desky je 45 kg/m² (příklad nosnosti police v 100 cm horní skříni je 1000x290mm x 45 kg = 13,05 Kg). Při uložení police na standardních podpěrkách je potřeba rozložit váhu po celé ploše police, aby nedošlo k průhybu materiálu.

Nosnost vnitřních skleněných kalených polic je 10 kg/m² (příklad nosnosti police v 100 cm horní skříni je 1000x290mm x 10 kg = 2,9 Kg). Při uložení police na standardních podpěrkách je potřeba rozložit váhu po celé ploše police, aby nedošlo k průhybu materiálu.

U dodávaných LED svítidel obsahujících transformátor může při používání být slyšitelné mírné bzučení trafo, které se může zesilovat při ztlumení LED svítidla. Toto není závada výrobku, ale jde o vlastnost, kterou způsobuje konstrukce transformátoru.

Deklarované hodnoty hlučnosti odsavačů par jednotlivých výrobců jsou měřeny v laboratorních podmínkách. Hlučnost se přirozeně zvyšuje při použití redukci, kolen, odtahového potrubí delšího nežli 1,5m, větracích mřížek či nasazením filtrů. Tyto zmíněné aspekty zvyšující hlučnost nemusí být servisem výrobců spotřebičů uznávány jako vada při nárokování reklamace odsavače na zvýšenou hlučnost. Dodavatel neodpovídá za instalace či případné redukce odtahového potrubí skryté ve zdi.

Stavební připravenost

Stavební připravenost se má na mysli takový stav místa k instalaci a montáži Kuchyňského setu, které nebrání Dodavateli v řádném a včasném provedení montáže a předání Kuchyňského setu ve funkčním stavu, a tedy způsobilém k řádnému užívání.

Dodavatel poskytne Zákazníkovi nákres instalací jako součást vizualizací a grafického provedení Kuchyňského setu v přílohách smlouvy. Je v zájmu Zákazníka vyžádat si tyto nákresy instalací. Dodavatel neodpovídá za náklady vzniklé dodatečnou úpravou jak vizualizací, tak instalací.

Pakliže není v kalkulaci objednávky uvedeno jinak, má se za to, že Dodavatel neprovedl zaměření na místě daném pro umístění a montáž Kuchyňského setu.

Pokud Dodavatel zaměřil prostor pro umístění a montáž Kuchyňského setu, přebírá zodpovědnost za přesnost v návaznosti mezi rozměry objednaného Kuchyňského setu a prostorem pro montáž. V opačném případě za přesnost v návaznosti mezi rozměry objednané Kuchyňského setu a prostorem pro montáž odpovídá Zákazník. Vždy se přihlédně k půdorysu prostor, který je v případě neprovedení zaměření Dodavatelem povinnou přílohou a nedílnou součástí kupní smlouvy.

Zákazník zajistí stavební připravenost prostor a pracovní podmínky pro montáž Kuchyňského setu (přívod elektřiny, temperování prostor apod.) ve smyslu Všeobecných dodacích podmínek Dodavatele a zároveň předat Dodavateli prostor pro montáž ve způsobilém stavu (např. beze zbytku stavebních materiálů apod.).

Zákazník je povinen v rámci stavební připravenosti zajistit, aby veškeré instalační rozvody byly vždy zakončeny patřičným elementem odpovídajícím platným ČSN pro připojení spotřebičů nebo doplňků a to dle nákresu od Dodavatele takto:

- a) přívody vody pro baterii musí mít ventily se sítkem, tzv. roháčky o rozměru 1/2"x3/8", přívod vody pro myčku nebo pračku musí být osazen pračkovým ventilem o rozměru 1/2"x3/4";
- b) odpadové potrubí musí mít (průměr) Ø 50mm a jeho ústí musí být osazeno gumovou těsnicí vložkou;
- c) všechny zásuvky a vypínače (elektrozvody) musí být osazeny elementy pro ně určené, tzn. tlačítka vypínačů a kryty zásuvek. Volné kabely, např. pro připojení bodovek, zářivek, digestoří, sporáků atp. musí být chráněny svorkovnicí (tzv. „čokoládou“);
- d) přívodní plynové potrubí musí být v místnosti zakončeno kulovým plynovým ventilem.
- e) u nenosných zdí zajistit instalaci nosných výztuh v souladu s technickými výkresy Dodavatele

Dodavatel neprovede montáž a uchycení:

- a) skříní na příčky nenosných konstrukcí, které nezaručují bezpečnou únosnost zavěšených skříněk (např. umakartová jádra, sádkartonové nebo heraklitové příčky apod.);
- b) skříní na stěny bez nosných výztuh v souladu s technickými výkresy Dodavatele;
- c) ostrůvkových odsavačů par na sádkartonový strop či podhledy;
- d) pokud nejsou vývody instalací vody, elektro a plynu umístěny v souladu s technickými výkresy Dodavatele.

Zákazník rovněž odpovídá za umístění instalací tažených uvnitř zdí. Elektroinstalace nesmí být v místě umístění digestoře přivedena visle. Ve výšce horních skříní nesmí být elektroinstalace vedena vodorovně do 5 cm od hrany horních skříní. Dodavatel nenese odpovědnost za případné škody způsobené vrtáním.

Pokud Zákazník nezajistí odpovídající stavební přípravu prostor, je Dodavatel povinen na tuto skutečnost Zákazníka písemně upozornit. V případě, že Zákazník na provedení montáže i přes upozornění trvá, je Dodavatel oprávněn montáž odmítnout.

Pokud nebude dohodnuto jinak, jednotlivé položky budou prodány Zákazníkovi bez montáže v základní sazbě DPH a zároveň Dodavatel odečte hodnotu montáže tohoto spotřebiče anebo poměrnou hodnotu montáže kuchyňských dílů.

Montáž

V případě dodávky Kuchyňský set - kuchyňské linky s **montáží** Dodavatel zajistí instalaci prostřednictvím odborné firmy.

Montáž obvykle zahrnuje ustavení spodních skříněk, zavěšení horních skříněk, připevnění pracovních desek, lišt a polic, montáž úchytek, osazení a připevnění doplňků zahrnutých ve v kalkulaci zakázky a smlouvě (dřez, baterie, osvětlení, drátěný program apod.), a dále osazení a připojení spotřebičů zahrnutých v kalkulaci a smlouvě. Součástí dodávky montáže je i drobný montážní materiál (spojovací materiál, hmoždinky apod.).

Není-li smluvními stranami výslovně ve smlouvě dohodnuto jinak, nejsou předmětem plnění Dodavatele zejména, nikoli však výlučně, práce elektrikáře, zedníka, štukatéra, malíře, instalatéra, práce s výtahem, kladkou, jeřábem, sekání, tesání, zarovnávání a čištění podlah či úklid před montáží.

Nebylo-li výslovně dohodnuto smluvními stranami jinak, montáž rovněž nezahrnuje:

- a) připevnění prvků a položek dodaných nebo zakoupených Zákazníkem;
- b) atypické nebo nadstandardní úpravy, drobné technické úpravy apod.;
- c) zapojení spotřebičů, které nejsou součástí kalkulace a smlouvy;
- d) materiál, který je potřeba v případě, že Zákazník nezajistil požadované instalace.

Dodavatel, pokud není držitelem odpovídajícího oprávnění, nepřipojuje plynové spotřebiče.

Pokud Zákazník požaduje služby, plnění a úpravy předmětu Kuchyňského setu nad rámec montáže, které nejsou výslovně zahrnuty v kalkulaci, je třeba mezi Zákazníkem a Dodavatelem sjednat úhradu za tyto práce a úhradu nákladů za tento materiál a případně jeho dopravu.

Zákazník je rovněž povinen zajistit na svůj náklad další materiál, který není zahrnut v plnění montáže, avšak je nezbytný k dokončení montáže Kuchyňského setu (např. ventily pro připojení baterie a myčky, přívodní kabely, zásuvky, vypínače apod.).

U dodávek žulových pracovních desek či pracovních desek z materiálu konglomerovaný kámen jsou pracovní desky odsazeny od zdi max. o 5mm.

Montáž závěsných skříní je standardně prováděna pouze na nosné konstrukce, kterými se rozumí cihla, dutá cihla, porotherm, pěnositíkatové tvárnice - např. Hebel, Ytong min. tl. 7 cm, beton.

Zákazník zajistí co nejbližší k místu montáže parkovací prostor na den a čas složení kuchyňského setu, který bude sjednán pro závoz. Při nedodržení této podmínky může být Zákazníkovi účtován poplatek za výnos kuchyně do výše až 3.500,- Kč anebo v případě velké vzdálenosti může být vyložení zcela odmítnuto bez nároku na úhradu případných vícenákladů, ale s úhradou vícenákladů vyčíslených dopravcem na svoz a opětovný závoz.

Montážní list

O dodání Kuchyňského setu bude mezi účastníky sepsán Montážní list podepsaný Dodavatelem a Zákazníkem.

Dodavatel je povinen předat Kuchyňský set Zákazníkovi na základě Montážního listu, z něhož plyne, že Kuchyňský set byl předán bez vad anebo s vadami. V Montážním listu Zákazník uvede, jaké konkrétní vady a nedodělky nadále na Kuchyňském setu shledává.

Zákazník se zavazuje Kuchyňský set převzít a Montážní list podepsat, pokud je Kuchyňský set ve funkčním stavu.

Kuchyňský set je ve funkčním stavu, i když byl dodán s vadami, které však nebrání řádnému užívání Kuchyňského setu. Kuchyňský set lze řádně užívat, má-li současně:

- a) funkční dřez, baterii,
- b) dodané a zapojené elektrospotřebiče, jsou-li součástí zakázky,
- c) zkompletované pracovní desky včetně namontovaných veškerých korpusů (nosných konstrukcí skříní).

Zákazník bere na vědomí, že při dodávce tzv. alternativní pracovní desky (kámen, konglomerovaný kámen, akrylát či skleněná pracovní deska) není možné souběžně s dodáním kuchyňského nábytku zprovoznit dřez, baterii a varný panel. Zprovoznění těchto součástí Kuchyňského setu bude realizováno souběžně s dodáním takové pracovní desky.

Zákazník je povinen Kuchyňský set převzít, pokud Kuchyňský set vykazuje pouze drobné vady a nedodělky nebránící v řádném užívání Kuchyňského setu.

Odmítne-li Zákazník Montážní list bezdůvodně podepsat, má se za to, že Kuchyňský set byl dodán dnem uvedeným v Montážním listu a v tento den byl rovněž převzat Zákazníkem. Po tuto dobu není Dodavatel v prodlení se splněním svého závazku.

Dodání zboží

Dodavatel Zákazníku odevzdá Zboží dle Kupní smlouvy, jakož i doklady, které se ke zboží vztahují, a umožní Zákazníkovi nabýt vlastnické právo ke Zboží. Dodavatel splní povinnost Zboží předat, jestliže umožní Zákazníkovi nakládat se Zbožím na Místě dodání v termínu, na který ho předem upozorní; tímto okamžikem na Zákazníka přechází nebezpečí škody na Zboží. Dodavatel si vyhrazuje vlastnické právo ke Zboží; Zákazník se stane jeho vlastníkem převzetím po úplné úhradě Ceny.

Dodavatel odpovídá za dodání Zboží ve sjednané kvalitě, provedení a množství. Bylo-li stranami sjednáno Zaměření prostoru pro umístění Zboží Dodavatelem, odpovídá Dodavatel, že Zboží svými rozměry odpovídá výsledkům provedeného Zaměření; za změny prostoru pro umístění po Zaměření odpovídá Zákazník.

Zákazník je povinen převzít Zboží ve sjednaném Místě dodání v termínu dle Kupní smlouvy. Co nejdříve po převzetí Zákazník řádně zkontroluje dodané Zboží a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství a vyzkouší jeho funkčnost. Připouští-li to povaha koupě, má Zákazník právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

Nepřevezme-li Zákazník Zboží v sjednaném Termínu dodání a není-li ujednán tak do 30 dnů od uzavření smlouvy, je Dodavatel oprávněn účtovat Zákazníkovi náklady spojené s uskladněním Zboží ve výši max. 100 Kč za kalendářní den a je oprávněn od Kupní smlouvy odstoupit, a to písemně na poštovní nebo e- mailovou adresu Zákazníka.

Pokud je součástí dodávky Kuchyňského setu tzv. alternativní pracovní deska (přírodní kámen, Konglomerovaný kámen, keramika, akrylát, kompaktní laminát, skleněná pracovní deska apod.), odběratel bere na vědomí, že Kuchyňský set je dodáván na první sjednanou montáž bez pracovní desky a není jej při první montáži možno plně zprovoznit (zapojení baterie, dřezu, varné desky, myčky).

Následně dodavatel zajistí zaměření desky na místě montáže, kde je bezpodmínečně nutná účast Zákazníka. Subdodavatelská společnost na základě objednaného zaměření Dodavatelem zapisuje na místě se Zákazníkem požadavky a případné změny oproti původní specifikaci dodávky.

Zákazník bere na vědomí, že úpravy rozhodnuté na místě nad rámec původního plánu stavu dodávky mohou mít vliv na dodací termín či na cenu alternativní pracovní desky.

Zákazník je povinen zajistit, aby v průběhu zaměření alternativní desky a následně po něm do její montáže již v prostoru pro Kuchyňský set neprobíhaly již žádné další jiné práce. (např. broušení sádrokartonů, výmalba apod.) a zároveň, aby se s namontovanými korpusy již nijak nehýbalo.

Pro dodávku alternativní pracovní desky a tímto i kompletaci dodání a montáže Kuchyňského setu si smluvní strany sjednávají prodloužení dodací lhůty o dobu nezbytně nutnou k dodání alternativní pracovní desky po zaměření a následném písemném odsouhlasení změn mezi Dodavatelem a Zákazníkem v kupní smlouvě.

Pro řádné zaměření alternativní pracovní desky je nutné mít na místě k dispozici dřež, varná deska, baterie, dávkovač, ovladač dřezu, výsuvné zásuvky a digestoř, popř. všechny další komponenty související se zaměřením, buďto objednané Zákazníkem u Dodavatele nebo předměty, které si zajišťuje Zákazník svépomocí, které souvisí se zabudováním či jsou v kontaktu s alternativní deskou.

Reklamační řád

Odpovědnost za vady

Dodavatel odpovídá Zákazníkovi, že Zboží při převzetí nemá vady; projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. (§ 2161 OZ). Dodavatel odpovídá Zákazníkovi, že:

- Zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- Zboží je vhodné k účelu, pro který je Zákazník požaduje a s nímž Dodavatel souhlasil a ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- Zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Dodavatel Zákazníkovi poskytl před uzavřením smlouvy;
- Zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Dodavatelem nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže Dodavatel Zákazníka před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a Zákazník s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. Dodavatel není vázán veřejným prohlášením prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
- Zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím, a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Zákazník rozumně očekávat.

Dodavatel odpovídá Zákazníkovi také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena Dodavatelem nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena Zákazníkem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Dodavatel.

Dodavatel upozorňuje, že dodané Zboží se může barevně odlišovat od fotografie e-shopu vzhledem k vyvážení barev PC, a že dle druhu materiálu může Zboží vykazovat drobné barevné či strukturální odchylky oproti vzorku (přírodní materiál, stáří vzorku atd.).

Záruční doba

Dodavatel uspokojí Zákazníka nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce.

Zárukou za jakost se Dodavatel zavazuje, že si Zboží po dobu

- dvacet čtyři (24) měsíců na doplňky, spotřebiče, pracovní desky z žuly, Technistone, Silestone, Quarzit, či keramiky Neolith, Laminam, Dekton anebo Lapitec, nebylo-li sjednáno záručním listem daného výrobce jinak
- 60 (šedesát) měsíců na kuchyňský nábytek, na zásuvky kontejnery a panty osazené v kuchyňském nábytku, a to není-li záruční doba stanovena jinak originálem záručního listu konkrétního dodaného výrobku (např. baterie, dřezy, spotřebiče atd.).
- na kování zn. BLUM poskytuje přímo společnost BLUM, s.r.o. nad rámec 60-ti měsíční záruky poskytuje tzv. Smluvní záruku po celou dobu životnosti nábytku s omezeným záručním plněním. Firma Julius Blum GmbH (dále jen Blum) přejímá smluvní záruku za své systémy výklopů, závěsů nebo výsuvů v tomto nábytku, je-li jeho majitelem první Zákazník – spotřebitel. Firma Blum však neručí za nábytek samotný, a to ani v případě závad materiálu a kvality. Firma Blum zajistí bezplatnou náhradu materiálu – nové kování Blum na výklopy, nový závěs Blum nebo nový systém výsuvů Blum a splní tak podmínky této smluvní záruky. Smluvní záruka nad rámec 60-ti měsíců se týká pouze náhrady vadného materiálu.
- firma Blum nepřejímá náklady na demontáž vadného systému výklopů, vadného závěsu nebo vadného systému výsuvů, ani na montáž nového kování firmy Blum. Tato záruka se rovněž nevztahuje na systémy výklopů, závěsů nebo výsuvů, instalované neodborným způsobem, zatížené nadměrnou hmotností, nebo využívané v rozporu s původním určením. Výjimku představují elektrické příslušenství a elektronické součástky, na něž se doživotní záruka nevztahuje. U elektrického příslušenství a elektronických součástek Blum poskytuje firma Blum nadstandardní záruku 5 let. Abyste do 30 dnů od výskytu vady obdrželi náhradní dodávku, je nezbytné vadné kování na výklopy, vadný závěs nebo vadný systém výsuvů odmontovat a vyplaceně zaslat poštou na adresu: Blum s.r.o, Kolbenova 19, 190 00 Praha 9-Vysočany. K zásilce je nezbytné přiložit průvodní dopis, obsahující vysvětlení k závadě, a rovněž kopii dokladu o koupi nábytku. Velmi doporučujeme před demontáží kontaktovat firmu Blum na Tel.: +420 281090161. Některé závady je možno odstranit jednoduše pouhou výměnou vadného prvku bez nutnosti demontáže celého výrobku.
- záruční doba je pro spotřebiče platná v případě použití v domácnosti v plném rozsahu uvedeném v záručních podmínkách zn. Gorenje, Hisense anebo Mora. V případě instalace mimo domácnost (kanceláře, profesionální kuchyně atp.) je záruka na spotřebiče 6 měsíců.
- posuzování provozních podmínek u sporných případů jednotlivých spotřebičů je v kompetenci servisního oddělení dovozce zn. Gorenje a Mora, společnosti Gorenje s.r.o.

Poskytovatel záruky vydá Zákazníkovi nejpozději při převzetí Zboží potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat

(i) údaj, že má Zákazník ze zákona právo vůči Dodavateli na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a (ii) označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky. Nesplněním povinnosti podle předchozí věty není platnost záruky dotčena.

Záruční doba běží od odevzdání Zboží Zákazníkovi; byla-li věc podle Smlouvy odeslána, běží od dojití věci do Místa dodání. Má-li Zboží uvést do provozu někdo jiný než poskytovatel záruky, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud Zákazník objednal uvedení do provozu nejpozději do 3 týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 2115 OZ). Nepřihlíží se k ujednání o omezení nebo zániku práv Zákazníka z odpovědnosti za vady Zboží učiněná předtím, než Zákazník vytkl vadu (§ 2174 OZ).

Uplatnění vady

Zákazník může vytknout vadu, která se na Zboží vyskytne v záruční době, a to přímo u Dodavatele, nebo u osoby, která je uvedena v záručním listě jako osoba určená k opravě, je-li tato osoba v místě Dodavatele nebo v místě pro Zákazníka bližším (§ 2172 OZ). U Dodavatele lze reklamaci uplatnit kteroukoli z těchto možností:

- vyplněním elektronického formuláře na *****;
- nahlášením reklamace operátorovi na info lince ***** v Po-Pá mezi ***** hod.;
- osobní návštěvou kterékoli pobočky / provozovny Dodavatele.

Vytkl-li Zákazník Dodavateli vadu oprávněně, záruční doba neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže Zboží užívat. Zákazník musí vytknout vadu bez zbytečného odkladu, jakmile vadu zjistí. Soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl Zákazník při dostatečné péči zjistit. Dodavatel neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Zákazník zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

V zájmu rychlého vyřízení, je při uplatnění reklamace nutné:

- uvést specifikaci Zboží a specifikaci vady;
- předložit doklad o zakoupení Zboží nebo doklad o poskytnutí záruky či jiný doklad o tom, že reklamuje u správného Dodavatele v zákonem stanovené době;
- uvést požadovaný způsob vyřízení reklamace (provedenou volbu nelze měnit bez souhlasu Dodavatele s výjimkou situace, kdy zvolený způsob řešení reklamace není možno vůbec nebo včas uskutečnit);
- předat Dodavateli Zboží nebo mu ho zaslat doporučenou zásilkou, případně Zboží dle pokynů Dodavatele uschovat nebo s ním jinak naložit tak aby mohla být vada přezkoumána (Zboží neposílejte v žádném případě na dobírku a doporučujeme ho pro účely dopravy pojistit).

Nároky z vad Zboží

Zjistí-li Zákazník při převzetí, že Zboží má vadu (§ 2161 OZ), může Zákazník požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Zákazníka. Dodavatel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud (i) Dodavatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 OZ, (ii) se vada projeví opakovaně, (iii) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo (iv) je z prohlášení Dodavatele nebo okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadné věci, kterou Zákazník obdržel. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Ustanovení § 2110 OZ a § 2111 OZ se nepoužijí.

Poškození Zboží či samotné zásilky či jiné nesrovnalosti při přepravě a doručení, doporučujeme uplatnit bezprostředně po převzetí u přepravce a oznámit bez prodlení Dodavateli.

Postup při vyřizování reklamace

Dodavatel (nebo osoba určená k provedení opravy) vydá Zákazníkovi písemné potvrzení uplatněné reklamace, v němž uvede zejména datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude Zákazník informován o jejím vyřízení. Potvrzení může být zasláno i elektronicky.

O uplatnění reklamaci rozhodne Dodavatel ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Dodavatel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který Zákazník věc koupil. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, pokud se Dodavatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě (§ 19 ZOS).

K odstranění vady převezme Dodavatel věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, Dodavatel provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené (§ 2170 odst. 1, 2 OZ). Nepřevezme-li Zákazník věc v přiměřené době poté, co jej Dodavatel vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží Dodavateli úplata za uskladnění (§ 2170 odst. 3 OZ).

Dokud Dodavatel nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí Zákazník platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

V případě výměny Zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová doba pro uplatnění práv z vadného plnění; za vady na vyměněném Zboží odpovídá Dodavatel pouze, pokud se vyskytnou do 2 let od převzetí původního Zboží. Při dodání nového Zboží vrátí Zákazník původně dodané Zboží (včetně veškerého příslušenství) na náklady Dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.

Dodavatel písemně potvrdí Zákazníkovi datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace; tuto povinnost mají i jiné osoby určené k provedení opravy (§ 19 odst. 1, 2 ZOS).

Stížnosti zákazníka a řešení sporů

Dojde-li ke sporu z Kupní smlouvy mezi Zákazníkem, jenž je Spotřebitelem a Dodavatelem, a tento spor se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce (Ústřední inspektorát – oddělení ADR), Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu. Spotřebitel má možnost podat návrh prostřednictvím formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://adr.coi.cz/cs>. Spotřebitel (žijící v EU) může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Spotřebitel může tento návrh podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Dodavatele. Strany nesou vlastní náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů.