

Obchodní podmínky

STAR Collection s.r.o.

Holečkova 789/49, 150 00 Praha

IČ: 01664891

DIČ: CZ01664891

Odpovědná osoba: Martina Vondráková

Tel.: 608 538 225

E-mail: obchod@zlatnictviteplice.cz

1. **O registraci.** Prohlašujeme, že data uvedená při registraci slouží pouze pro účely identifikace při nákupu ve firmě „název firmy“ a nebudou poskytnuty třetím osobám ani jinak zneužity. Potvrzením registrace souhlasíte se zasíláním nabídkových e-mailů z internetového obchodu firmy „Vaše firma“, v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. Nabídkové e-maily budou zasílány maximálně dvakrát do měsíce. Službu zasílání novinek e-mailem můžete kdykoliv zrušit na e-mailové adrese: „obchod@zlatnictviteplice.cz“. Objednávky lze uskutečnit i bez registrace.

2. **Přijetí a vyřízení objednávky, kupní smlouva.** Objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu kupujícího i prodávajícího s tímto návrhem (závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího). Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti. Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami včetně reklamačních podmínek 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. Prodávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodávaného 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 a k uzavření Kupní smlouvy nedojde. Všechny objednávky přijaté tímto obchodem jsou závazné. Objednávku lze zrušit před její expedicí. V případě, že nebude objednávka zrušena do doby před expedicí a bude expedována může být po objednateli požadována náhrada nákladů spojená s expedicí zboží. O přijetí objednávky je kupující automaticky informován e-mailem. V detailu každého výrobku i v potvrzení objednávky je předpokládána dodací lhůta zboží, které nebylo skladem. U každé položky je zobrazeno, zda je zboží skladem či nikoliv. Pokud zboží není na skladě či na skladě dodavatele budeme Vás neprodleně informovat o dalším termínu dodání.

3. **Storno objednávky.** Pokud provedete storno objednávky do 12 hodin, považujeme objednávku za zrušenou. Storno můžete poslat e-mailem případně provést telefonicky. Při zrušení objednávky je nutné uvést Vaše jméno, e-mail a číslo objednávky.

4. Druhy dopravy sjednanými přepravci. Osobní odběr Objednávku je možné vyzvednout v dohodnutý den za předpokladu, že objednané zboží je skladem. V ostatních případech vás budeme informovat. Objednávky lze vyzvedávat v pracovní dny „od 9.00 – do 17.00“, mimo tuto dobu po dohodě. Zboží doručováno Českou poštou – Obchodní balík. Pokud nebude uvedeno jinak je poštovné účtováno ve výši 120,- Kč. Cena nezahrnuje žádné další služby, protože je Česká pošta nenabízí. Pokud nebude objednavající zastižen obdrží do schránky oznámení o doručení zásilky. Zásilku si může vyzvednout na uvedené poště nebo požádat o opětovné doručení. U těchto zásilek není možná jakákoliv komunikace s dopravcem a nemáme žádnou možnost zásilku ovlivňovat.. U některých obzvláště neskladných, těžkých nebo jinak špatně přepravitelných výrobků může být cena přepravy zvýšena. Reklamace zásilky je možná pouze u převzetí! Pozor! Pokud je balík viditelně poškozen nebo je-li porušena ochranná páska, uplatněte reklamaci přímo u přepravce. Za škody vzniklé při přepravě nenese dodavatel odpovědnost. Zásilka je obvykle doručena do druhého dne od odeslání. O odeslání je zákazník informován e-mailem.

5. Záruka. V balíku vždy najdete daňový doklad. Záruční lhůta začíná běžet datem uvedeným na dokladu. Záruční lhůta je uvedena u každého výrobku v detailu zboží. Ve sporných případech může být záruční lhůta prodloužena o 5 (slovy pět) dní jako náhrada za čas dopravy.

6. 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; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Na zboží poskytujeme záruční dobu danou zákonem.

7. Právo. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (internetový obchod) v souladu s § 53 odst. 7 občanského zákoníku do 14 dní od převzetí zboží. V takovém případě spotřebitel kontaktuje prodávajícího a nejlépe 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 společnosti. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno nejpozději poslední den 14 denní lhůty. Ve zvláštních případech může být s přihlédnutím na okolnosti prodloužena lhůta vrácení ne však déle než 30 dní od doručení. Toto ustanovení zákona však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí dodavateli vydat vše co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno) musí spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vráceno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Prodávající je v takovém případě povinen vzniklou škodu prokázat. Prodávající spotřebiteli v takovém případě vrací jen takto sníženou kupní cenu. Na kupní cenu, která má být kupujícím vrácena, může prodávající navíc započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží (náklady na přepravu apod.). Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel nemá v případě smluv: na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem

započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění, na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího, na dodávku zboží upraveného podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu.

8. Doručení a dodací podmínky. Některé zásilky mohou být rozděleny do více balíků. Poštovné zůstává beze změny. Veškeré zásilky sledujeme až do jejich doručení, snažíme se tak předcházet problémům, které při doručování vznikají. Jak postupovat při vrácení zboží: 1) Připravte zásilku dle popisu níže. Jakmile budete vědět kdy a kde zásilku budeme moci vyzvednout, kontaktujte nás. 2) Zboží, které budete zasílat zpět na naši adresu zašlete dle popisu níže Vámi zvoleným přepravcem. Jak zásilku připravit. Zásilka musí být kompletní (včetně příslušenství a veškeré dokumentace) a ve stavu, v jakém jste ji převzali při dodávce. Ke zboží přiložte doklad o koupi. Vždy prosím použijte balícího papíru nebo kartonu, tak aby nemohlo během přepravy dojít k polepení, popsání či jinému znehodnocení původních obalů. Neposílejte zboží na dobírku, doporučujeme Vám zboží pojistit. Peníze vám budou vráceny na pouze na bankovní účet (nezapomeňte ho uvést) a to obvykle do 3 pracovních dnů od obdržení zásilky. V případě vrácení zboží bude částka ponížena o přepravní náklady (neplatí pro reklamace).

9. Způsoby úhrady. Veškeré způsoby úhrady, lze vybrat před výběrem dopravy. Všechny způsoby platby jsou zahrnuty v ceně dopravy. Platba předem – při výběru této možnosti obdržíte zálohovou fakturu se všemi údaji k platbě. Zboží budeme expedovat po obdržení platby na bankovní účet. Dobírka – objednané zboží Vám zašleme poštou a při převzetí toto zboží uhradíte v hotovosti. Osobní odběr – platí v hotovosti při osobním odběru.

10. Bezpečnost. Při platbě platebními kartami se nemusíte bát zneužití. Využíváme prověřenou platební bránu s protokolem 3-D secure, podporovaným karetními asociacemi. Všechny interní informace (hesla, jména, operace) se šifrují. Pro zvýšení rychlosti nešifrujeme obecné informace (informace o jednotlivých položkách zboží).

11. Reklamace. V případě, že zboží, které jste od nás obdrželi, je poškozené či nefunkční, postupujte dle reklamačního řádu. Vrácení zboží z důvodu odstoupení od smlouvy je popsáno v bodu 6. Obchodních podmínek.

12. Reklamační řád. Výrobky na které se vztahuje právo uplatnění reklamace musí být předány k posouzení ihned po zjištění závady. Musí být čisté a s náležitými doklady a popisem závady případně označeným místem závady.

Jak postupovat při reklamaci

1. V případě reklamace můžete zvolit dvě možnosti . Zašlete výrobek na adresu „kontaktní adresa“. Přeprava je hrazena stranou prodávajícího. Jakmile budete vědět kdy a kde zásilku budeme moci vyzvednout, kontaktujte nás. Zásilka musí být kompletní (včetně příslušenství a veškeré dokumentace) a ve stavu, v jakém jste jej převzali při dodávce. Ke zboží přiložte doklad o koupi. Vždy prosím použijte balícího papíru nebo kartonu, tak aby nemohlo během přepravy dojít k polepení, popsání či jinému znehodnocení původních obalů. Neposílejte zboží na dobírku, v takovém případě nebude zboží převzato. Doporučujeme Vám zboží pojistit.

2. Ihned po obdržení zboží obdržíte reklamační protokol.

3. Zboží musí být pro přepravu řádně zabaleno, tak aby nedošlo k jeho dalšímu případnému poškození.

4. Vadné nebo poškozené zboží bude vyměněno nebo bude vrácena kupní cena.

5. Ke zboží musí být přiloženy veškeré listiny, které nakupující se zbožím obdržel, tedy například paragon, záruční list a jiné.

6. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.

7. Zboží je z hygienických důvodů k reklamaci přijato pouze řádně vyčištěné.

8. Pokud výrobce poskytuje záruku delší je uvedena u zboží v katalogu.

9. U zamítnutých reklamací mohou být účtovány náklady na reklamační řízení a manipulační poplatky.

10. O vyřízení reklamace budete informováni e-mailem, případně SMS. Stejně jako při dodání objednávky budete informováni o expedici balíku a termínu doručení.

Děkujeme za Váš čas věnovaný přečtení obchodních podmínek. Vaše Zlatnictví u zámku. Obchodní podmínky jsou platné od 14.4.2015 do odvolání.

Informace pro kupující. V případě změny obchodních podmínek, jsou platné obchodní podmínky, které byly v platnosti k datu nákupu.