

## **Všeobecné obchodní podmínky** **společnosti VIADRUS a.s. pro spotřebitele** **platné od 24. srpna 2020**

### **1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího (dále jen „VOP“) tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy (jak je definována v článku 2 těchto VOP) uzavřené mezi Prodávajícím, kterým je společnost VIADRUS a.s., a Kupujícím, který je Spotřebitelem, a upravují spolu s Kupní smlouvou jejich vzájemná práva a povinnosti.
- 1.2. Tyto VOP se vztahují pouze na Kupující, kteří jsou spotřebiteli. Na smlouvy, které s Prodávajícím uzavírá podnikatel či jeho zástupce ve smyslu § 420 a násl. občanského zákoníku, se tyto obchodní podmínky neuplatní.
- 1.3. Odchytky od VOP jsou platné, pouze pokud jsou písemně odsouhlaseny oběma smluvními stranami.
- 1.4. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí Kupní smlouvy. Kupní smlouva a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

### **2. Definice**

Pro účely Kupní smlouvy a VOP se pod níže uvedenými pojmy rozumí následující:

- 2.1. „**Kupující**“ a „**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;
- 2.2. „**Prodávající**“ – společnost VIADRUS a.s., se sídlem Bezručova 300, Nový Bohumín, 735 81 Bohumín, IČ: 294 00 082, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. B 4512.
- 2.3. „**Kupní smlouva**“ – smlouva o koupi Zboží uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím; příslušná Kupní smlouva je typicky tvořena těmito VOP a dále objednávkou Kupujícího potvrzenou Prodávajícím.  
Kupní smlouva může být uzavřena prostřednictvím internetového e-shopu Prodávajícího umístěného na stránce [www.eshop.viadrus.cz](http://www.eshop.viadrus.cz), za použití jiných prostředků komunikace na dálku, v podnikatelských prostorech Prodávajícího nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání Prodávajícího.
- 2.4. „**Zboží**“ – výrobky Prodávajícího nebo jiných osob specifikované v Kupní smlouvě, včetně příslušenství.
- 2.5. „**Výprodejové zboží**“ – použité Zboží, Zboží, které je starou skladovou zásobou (skladováno 2 a více let), nebo Zboží trpící dílčími vadami; takové Zboží je odpovídajícím způsobem označeno.
- 2.6. „**Občanský zákoník**“ – český zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění.

### **3. Uživatelský účet na e-shopu**

- 3.1. Na základě registrace Kupujícího provedené na webové stránce e-shopu může Kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může Kupující provádět objednávání Zboží (dále jen „**uživatelský účet**“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může Kupující provádět objednávání Zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.
- 3.2. Při registraci na webové stránce a při objednávání Zboží je Kupující povinen uvádět správné a pravdivé všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je Kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání Zboží jsou Prodávajícím považovány za správné.
- 3.3. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

- 3.4. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.
- 3.5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Kupující svůj uživatelský účet déle než 1 rok nevyužívá, či v případě, kdy Kupující poruší své povinnosti z Kupní smlouvy (včetně VOP).
- 3.6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

### **4. Uzavření Kupní smlouvy prostřednictvím e-shopu**

- 4.1. Veškerá prezentace Zboží umístěná na webovém rozhraní e-shopu je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít Kupní smlouvu ohledně tohoto Zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.2. Webové rozhraní e-shopu obsahuje informace o Zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého Zboží a nákladů za dopravu. Ceny zboží jsou uvedeny včetně DPH a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní e-shopu. Tímto ustanovením není omezena možnost Prodávajícího uzavřít Kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 4.3. Webové rozhraní e-shopu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním Zboží. Tyto informace platí pouze v případech, kdy je Zboží doručováno v rámci území České republiky.
- 4.4. Pro objednání Zboží vyplní Kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní e-shopu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o objednávaném Zboží (objednávané Zboží „vloží“ Kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní e-shopu), o způsobu úhrady kupní ceny Zboží, o požadovaném způsobu doručení Zboží a o nákladech na dodání Zboží (v určitých specifických případech nemohou být náklady na dodání stanoveny dopředu, v takovém případě dojde k jejich vyčíslení s tím, že Kupující má poté možnost Kupní smlouvu s těmito náklady uzavřít nebo její uzavření odmítnout).
- 4.5. Před zasláním objednávky Prodávajícímu může Kupující zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objedávku odešle Kupující Prodávajícímu kliknutím na tlačítko „DOKONČIT OBJEDNÁVKU“. Údaje uvedené v objednávce jsou Prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky potvrdí Kupujícímu, že jeho objednávku obdržel, a to na adresu elektronické pošty Kupujícího uvedenou v objednávce (dále jen „**elektronická adresa Kupujícího**“).
- 4.6. 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).
- 4.7. Smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), které je Prodávajícím zasláno Kupujícímu na elektronickou adresu Kupujícího.
- 4.8. 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 (zejména náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

### **5. Kupní cena a platební podmínky**

- 5.1. Kupující se zavazuje zaplatit za Zboží a související služby cenu, jejíž výše je sjednána v Kupní smlouvě.
- 5.2. Informace o Zboží a cenách jsou pro Prodávajícího závazné s výjimkou informací, které obsahují zjevnou chybu v psaní či tisku.
- 5.3. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, cena za Zboží a související služby bude Kupujícím zaplacená následovně:

- 5.3.1. Kupující zaplatí 100 % z celkové ceny ve formě zálohy. Prodávající vystaví zálohovou fakturu do 5 kalendářních dnů po uzavření Kupní smlouvy se splatností 7 kalendářních dnů od data vystavení.
- 5.3.2. Prodávající není povinen odevzdat Zboží Kupujícímu před zaplacením zálohy v plné výši.
- 5.4. Cenu je Kupující povinen zaplatit na bankovní účet určený Prodávajícím, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 5.5. Za den splnění závazku Kupujícího zaplatit Prodávajícímu kupní cenu se považuje vždy den, kdy budou peněžní prostředky odpovídající ceně připsány na účet Prodávajícího nebo zaplacený jinými stranami dohodnutým způsobem.
- 5.6. V případě prodloužení Kupujícího se splněním povinnosti uhradit kupní cenu sjednanou v Kupní smlouvě je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodloužení. Uhrazením úroku z prodloužení není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.
- ## 6. Kupní cena a platební podmínky při nákupu přes e-shop
- 6.1. Není-li dále v tomto článku VOP stanoveno jinak, uplatní se na kupní cenu a platební podmínky i pravidla obsažená v článku 5 VOP.
- 6.2. Cenu Zboží a případné náklady spojené s dodáním Zboží objednané přes e-shop může Kupující uhradit Prodávajícímu v závislosti na způsobu dodání Zboží následujícími způsoby:
- 6.2.1. bezhotovostně převodem na účet Prodávajícího č. 115-264470217/0100 (dále jen „**účet Prodávajícího**“) s uvedením variabilního symbolu platby. Kupní cena je splatná do sedmi (7) dnů od uzavření Kupní smlouvy, cena je však vždy splatná před expedicí Zboží;
- 6.2.2. bezhotovostně za použití on-line platební brány (provedení této platby se řídí obchodními či jinými obdobnými podmínkami dané platební brány);
- 6.2.3. bezhotovostně za použití platebního terminálu Prodávajícího v provozovně Prodávajícího;
- 6.2.4. v hotovosti při převzetí zboží (dále jen „**na dobírku**“). Není-li stranami výslovně dohodnuto jinak, je tato platební metoda zpoplatněna.
- 6.3. 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.
- 6.4. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany Kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (článek 4.6), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním Zboží Kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 6.5. Případné slevy z ceny Zboží poskytnuté Prodávajícím Kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.
- 6.6. Prodávající je plátcem DPH. Prodávající vystaví ohledně plateb prováděných na základě Kupní smlouvy Kupujícímu daňový doklad – fakturu, a to po uhrazení ceny Zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu Kupujícího.
- ## 7. Doba a místo dodání Zboží
- 7.1. Dle dohody smluvních stran bude Zboží odevzdáno Kupujícímu buď na adrese na území České republiky, kterou určí Kupující, nebo formou osobního odběru Kupujícího.
- 7.2. **Doručení na adresu:** V případě doručení na adresu je místem dodání adresa na území České republiky uvedená Kupujícím v objednávce. Kupující v objednávce uvede kontaktní údaje, které jsou nezbytné k úspěšné přepravě Zboží, zejména jméno, příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo a adresu místa doručení. Není-li stranami výslovně dohodnuto jinak, je doručení na adresu zpoplatněno. Změna fakturačních údajů uvedených na dokladech ke Zboží není po potvrzení objednávky možná.
- 7.3. **Osobní odběr:** V případě osobního odběru je místem dodání areál Prodávajícího na adrese: **VIADRUS a.s., Bezručova 300, 735 81 Bohumín**. Prodávající splní povinnost odevzdat Zboží Kupujícímu tak, že Kupujícímu umožní nakládat se Zbožím v dohodnutém místě plnění. O možnosti vyzvednout Zboží bude Prodávající Kupujícího informovat. Kupující je povinen si takto dodané Zboží vyzvednout do sedmi (7) dní ode dne potvrzení Prodávajícího, že Zboží je připraveno k vyzvednutí.
- 7.4. Prodávající je povinen odevzdat Zboží v době uvedené v Kupní smlouvě. Pokud tato doba není v Kupní smlouvě uvedena, pak odevzdá Zboží bez zbytečného odkladu s přihlédnutím ke svým organizačním a technickým možnostem.
- 7.5. Prodávající je oprávněn zadržet Zboží v případě, že Kupující má vůči němu jakýkoliv dluh po termínu splatnosti.
- 7.6. Kupující je povinen Zboží odevzdané Prodávajícím převzít v místě a době plnění. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost potřebnou k řádnému splnění závazku Prodávajícího odevzdat Kupujícímu Zboží v souladu s Kupní smlouvou.
- 7.7. V případě, že Kupující poruší povinnost součinnosti a/nebo povinnost převzít Zboží a v důsledku toho Prodávající neodevzdá Kupujícímu Zboží v souladu s Kupní smlouvou, nejde o porušení Kupní smlouvy Prodávajícím. V takovém případě bude Zboží Prodávajícím uskladněno na náklady Kupujícího. Náklady na skladování činí částku ve výši 0,1 % z kupní ceny neodebraného zboží bez DPH za každý i započatý den skladování. Náklady skladování uhradí Kupující Prodávajícímu na základě jim vystavené faktury. Prodávající je povinen o uskladnění Zboží Kupujícího vyzvat a vyzvat jej k poskytnutí součinnosti a převzetí Zboží v dodatečně lhůtě dvou (2) týdnů. Jestliže Kupující neposkytne potřebnou součinnost a/nebo nepřevezme Zboží ani v takto stanovené lhůtě, je Prodávající oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy.
- 7.8. V případě, kdy přepravu Zboží zajišťuje Prodávající a kdy bude tato přeprava zrušena z důvodu na straně Kupujícího a/nebo nedojde k převzetí Zboží z důvodu na straně Kupujícího, pak je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu náhradu vzniklé škody v plné výši, včetně nákladů za opakované dodání.
- 7.9. Při převzetí Zboží od přepravce je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalu Zboží a v případě jakýchkoliv závad toto okamžitě písemně vytknout přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.
- Dále je Kupující povinen provést co nejdříve po dodání Zboží jeho prohlídku a přesvědčit se o vlastnostech a množstvích Zboží.
- 7.10. Kupující je povinen uplatnit u Prodávajícího vadu Zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl, a to postupem podle článku 5 Reklamačního řádu pro spotřebitele platného ke dni uzavření Kupní smlouvy.
- ## 8. Balení
- 8.1. Prodávající se zavazuje odevzdat Zboží v obvyklém balení tak, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy.
- 8.2. Kupující je povinen informovat Prodávajícího o poškození Zboží během přepravy z důvodu nedostatečného balení, a to ihned po přijetí Zboží od přepravce.
- ## 9. Přechod vlastnického práva a nebezpečí škody na Zboží
- 9.1. Vlastnické právo ke Zboží přechází na Kupujícího až okamžikem úplného zaplacení kupní ceny a odevzdáním Zboží Kupujícímu.
- 9.2. Nebezpečí škody na Zboží přechází na Kupujícího okamžikem jeho odevzdání Prodávajícím a převzetí Kupujícímu podle článku 7 těchto VOP.
- ## 10. Odstoupení od Kupní smlouvy při nákupu přes e-shop a při nákupu Zboží mimo prostor obvyklý pro podnikání Prodávajícího
- 10.1. Kupující bere na vědomí, že v případech stanovených v § 1837 občanského zákoníku nemůže odstoupit od Kupní

smlouvy. Jedná se zejména o případ smlouvy o dodávce Zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, smlouvy o dodávce Zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím.

10.2. Nejednalo-li se o případ uvedený v článku 10.1 VOP či o jiný případ, kdy nelze od Kupní smlouvy odstoupit, má Kupující v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od Kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů a) ode dne uzavření smlouvy, b) ode dne převzetí Zboží, pokud se jedná o Kupní smlouvu c) ode dne převzetí poslední dodávky Zboží, pokud je dodáváno několik druhů Zboží nebo dochází k dodání několika částí, nebo d) ode dne převzetí první dodávky Zboží, pokud jde o smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka Zboží.

10.3. Odstoupení od Kupní smlouvy musí být Prodávajícímu odesláno ve lhůtě podle článku 10.2 VOP. Pro odstoupení od Kupní smlouvy může Kupující využít vzorový formulář poskytovaný Prodávajícím, který je přílohou VOP. Odstoupení od Kupní smlouvy může Kupující zaslat mimo jiné na adresu VIADRUS a.s., Bezručova 300, 735 81 Bohumín, příp. na adresu [info@viadrus.cz](mailto:info@viadrus.cz).

10.4. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle článku 10.2 VOP se Kupní smlouva od počátku ruší.

Kupující zašle nebo předá Zboží na adresu VIADRUS a.s., Bezručova 300, 735 81 Bohumín, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od smlouvy; v případě odstoupení od smlouvy ponese Kupující (spotřebitel) náklady spojené s navrácením Zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení Zboží, jestliže toto Zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Následně Prodávající vrátí peněžní prostředky přijaté od Kupujícího, a to do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Kupní smlouvy Kupující, a to stejným způsobem, jakým je Prodávající od Kupujícího přijal. Prodávající je také oprávněn vrátit plnění poskytnuté Kupující, již při vrácení Zboží Kupující či jiným způsobem, pokud s tím Kupující bude souhlasit a nevzniknou tím Kupujícímu další náklady. Prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující Zboží vrátí nebo prokáže, že Zboží prodávajícímu odeslal.

10.5. Kupující nese odpovědnost za snížení hodnoty Zboží v důsledku nakládání se Zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obezpečení se s povahou, vlastnostmi a funkcí Zboží. Nárok na úhradu škody vzniklé na Zboží je Prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.

10.6. V případech, kdy má Kupující v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od Kupní smlouvy odstoupit, je Prodávající také oprávněn kdykoliv od Kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí Zboží Kupující. V takovém případě vrátí Prodávající Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený Kupující.

10.7. Pokud je společně se Zbožím poskytnut Kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k ukončení Kupní smlouvy, pozbývá darovací smlouva ohledně takového darku účinnosti a Kupující je povinen spolu se Zbožím Prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

## 11. Záruka za jakost a práva z vadného plnění

11.1. Prodávající dodá Kupujícímu Zboží v množství, jakosti a provedení sjednaném v Kupní smlouvě.

11.2. Práva z vadného plnění, záruka za jakost Zboží a reklamační procedura jsou upraveny v Reklamačním řádu společnosti VIADRUS a.s. pro spotřebitele platném ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je dostupný na internetových stránkách Prodávajícího [www.viadrus.cz](http://www.viadrus.cz) v sekci „Ceníky a dokumentace“ – „Ostatní“.

## 12. Ostatní ustanovení

12.1. V souvislosti s Kupní smlouvou dojde ze strany Prodávajícího ke zpracování osobních údajů Kupujícího. Právním základem pro zpracování je článek 6 odst. 1 písm. b) nařízení GDPR, tj. zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je Kupující jakožto subjekt údajů. Podrobné informace o zpracování Vašich osobních údajů naleznete na internetových stránkách [www.viadrus.cz](http://www.viadrus.cz) v sekci „Ochrana osobních údajů“, konkrétně v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů pro obchodní partnery a další osoby“.

12.2. Kupující není oprávněn postoupit nebo zastavit jakékoliv své pohledávky z Kupní smlouvy, a to ani zčásti, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího. Kupující není oprávněn postoupit Kupní smlouvu, a to ani zčásti, na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího. Kupující není oprávněn jednostranně započíst jakékoliv své započitatelné pohledávky vůči Prodávajícímu.

12.3. **Doručování Kupujícímu:** Kupujícímu může být doručováno na elektronickou adresu Kupujícího.

12.4. **Kontaktní údaje Prodávajícího:** VIADRUS a.s., Bezručova 300, 735 81 Bohumín, tel. +420 596 088 888, mail: [info@viadrus.cz](mailto:info@viadrus.cz).

12.5. Není-li stranami sjednáno jinak, úrok z prodlení a skladné jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě.

## 13. Závěrečná ustanovení

13.1. Kupní smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, které budou podepsány Kupujícím a oprávněným zástupcem Prodávajícího.

13.2. Vylučuje se použití § 1740 odst. 3 a § 1744 občanského zákoníku ve vztahu k procesu uzavření Kupní smlouvy, dále se vylučuje použití § 557 občanského zákoníku na smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím.

13.3. Ukáže-li se kdykoli v budoucnu některé z ustanovení Kupní smlouvy neplatným či nicotným, posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení obdobně podle § 576 občanského zákoníku.

13.4. Práva a povinnosti smluvních stran Kupní smlouvy se řídí výhradně českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění.

13.5. Informace o vyřizování stížností Kupujícího jako spotřebitele a o řešení spotřebitelských sporů jsou obsaženy v článku 7 Reklamačního řádu pro spotřebitele platného ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je dostupný na internetových stránkách Prodávajícího [www.viadrus.cz](http://www.viadrus.cz) v sekci „Ceníky a dokumentace“ – „Ostatní“.

13.6. Ujednání Kupních smluv odchylná od těchto VOP se použijí přednostně.

13.7. Prodávající je oprávněn tyto VOP kdykoliv jednostranně změnit. Změna VOP nemá vliv na Kupní smlouvy uzavřené v době platnosti předchozího znění VOP.

13.8. Dnem vstupu v platnost těchto VOP pozbývají platnosti předchozí verze a předchozí znění Všeobecných obchodních podmínek společnosti VIADRUS a.s. určené pro spotřebitele.

**Reklamační řád**  
**společnosti VIADRUS a.s. pro spotřebitele**  
**platný od 1. září 2019**

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád Prodávajícího (dále jen „**Reklamační řád**“) tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím, kterým je společnost VIADRUS a.s., a Kupujícím, který je Spotřebitelem, a upravuje spolu s Kupní smlouvou jejich vzájemná práva a povinnosti.
- 1.2. Tento Reklamační řád se vztahuje pouze na Kupující, kteří jsou Spotřebiteli. Na smlouvy, které s Prodávajícím uzavírá podnikatel či jeho zástupce ve smyslu § 420 a násl. občanského zákoníku, se tento Reklamační řád neuplatní.
- 1.3. Odchytky od Reklamačního řádu jsou platné, pouze pokud jsou písemně odsouhlaseny oběma smluvními stranami.

## 2. Definice

- 2.1. V Reklamačním řádu jsou použity určité pojmy (konkrétně „**Kupující**“ a „**Spotřebitel**“, „**Prodávající**“, „**Kupní smlouva**“, „**Zboží**“, „**Výprodejové zboží**“ a „**Občanský zákoník**“). Jejich význam je uveden ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti VIADRUS a.s. pro spotřebitele platných ke dni uzavření Kupní smlouvy, které jsou dostupné na internetových stránkách Prodávajícího [www.viadrus.cz](http://www.viadrus.cz) v sekci „Ceníky a dokumentace“ – „Ostatní“.

## 3. Práva z vadného plnění, záruka za jakost

- 3.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu zejména za to, že Zboží při převzetí nemá vady. Projeví-li se vada Zboží v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.
- 3.2. Prodávající poskytuje na Zboží záruku v délce 24 měsíců. Prodávající může v záručním listě stanovit za splnění předepsaných podmínek delší záruční dobu. Záruční doba začne běžet ode dne odevzdání Zboží Kupujícímu. Poskytnutí záruky se nevztahuje na Výprodejové zboží a v případech podle § 2167 občanského zákoníku.
- 3.3. Má-li koupené Zboží uvést do provozu jiná autorizovaná osoba než Prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do 3 týdnů od převzetí Zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
- 3.4. Záruka za jakost Zboží se nevztahuje na vady způsobené vnějšími událostmi (například případy vyšší moci), které nezpůsobil Prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí Prodávající plnil své závazky. Záruka za jakost se nevztahuje na vady Zboží vzniklé v důsledku obvyklého opotřebení, na vady vzniklé v důsledku nesprávného skladování či obsluhy, nedostatečné údržby, dále na vady vzniklé v důsledku provozování v rozporu s bezpečnostními předpisy, technickou dokumentací, návodem k instalaci a obsluze a/nebo pokyny Prodávajícího, ani na vady vzniklé v důsledku porušení obecně závazných právních předpisů či v důsledku provedení zásahů, změn nebo oprav Zboží jinou než k tomu autorizovanou osobou.
- 3.5. Dojde-li k odstranění či znehodnocení výrobního štítku či jiného prvku, který slouží k jednoznačné identifikaci daného Zboží, ztrácí Kupující záruku za jakost daného Zboží.
- 3.6. Kupujícímu náleží práva z vadného plnění v rozsahu dle platných právních předpisů, viz zejména § 2099 a násl. a § 2165 a násl. občanského zákoníku.

## 4. Práva z vadného plnění u Výprodejového zboží

- 4.1. Výprodejové zboží je svou povahou buď Zboží použité, Zboží, které je starou skladovou zásobou (skladováno 2 a více let), nebo Zboží trpící dílčími vadami; Výprodejové Zboží je při prodeji Kupujícímu odpovídajícím způsobem označeno.
- 4.2. Dle jeho povahy nelze ve smyslu § 2167 občanského zákoníku u Výprodejového zboží reklamovat:

- a) vadu, kvůli které byla u dané věci stanovena nižší cena,
- b) opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním,
- c) u použité věci vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím,
- d) jiné nedostatky, které vyplývají z povahy dané věci a/nebo jejího stavu.

- 4.3. Prodávající na Výprodejové zboží neposkytuje záruku. Jiné vady než ty, které jsou uvedeny v článku 4.1 a 4.2 Reklamačního řádu je Kupující oprávněn vytknout v době 24 měsíců od převzetí Zboží; u použitého Zboží se však uplatní kratší lhůta 12 měsíců od převzetí Zboží.

- 4.4. **Vyloučení původních záručních a odpovědnostních ustanovení:** Sdělení o poskytnutí záruky a její délce a sdělení o odpovědnosti za vady uvedené na Výprodejovém zboží, na jeho obalu, v průvodní dokumentaci (zejména v návodu k obsluze a instalaci) a/nebo v původních reklamních materiálech se u tohoto zboží neuplatní.

## 5. Reklamační procedura

- 5.1. Kupující je povinen uplatnit u Prodávajícího vadu Zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl.
- 5.2. Reklamaci lze provést elektronicky na e-mailovou adresu [reklamace@viadrus.cz](mailto:reklamace@viadrus.cz), příp. poštou na adresu „VIADRUS a.s., úsek reklamací, Bezručova 300, 735 81 Bohumín“.
- 5.3. K reklamaci je nutné přiložit následující dokumenty:
  - a) doklad o zakoupení Zboží;
  - b) v případě kotlů je nutné doložit též záruční list a revizní zprávu ke komínu (postačují kopie) – jejich prostřednictvím lze ověřit splnění podmínek pro platnost záruky;
  - c) vyplněný reklamační protokol dostupný na internetových stránkách Prodávajícího [www.viadrus.cz](http://www.viadrus.cz) v sekci „Ceníky a dokumentace“ – „Ostatní“ – v protokolu je nutné popsat reklamovanou vadu a způsob, jakým se projevuje;
  - d) a fotodokumentaci reklamované vady.

Bez doložení výše uvedených dokumentů nelze vyhodnotit oprávněnost reklamace, reklamace bude zamítnuta.

- 5.4. V případě oprávněné reklamace se do záruční doby nezapočítává doba od uplatnění práva z vadného plnění až do doby, kdy byl Kupující po vyřízení reklamace povinen Zboží zpět převzít.
- 5.5. V případě neoprávněné reklamace (typicky situace, kdy reklamovaná vada není kryta zárukou za jakost) mohou být náklady, které Prodávající vynaložil v souvislosti s touto neoprávněnou reklamací, vyúčtovány Kupujícímu.

## 6. Postup při řešení reklamace

- 6.1. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- 6.2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím jako spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
- 6.3. Prodávající je povinen Kupujícímu jako spotřebiteli vydat písemně potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## 7. Vyřizování stížností a řešení spotřebitelských sporů

- 7.1. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Prodávající prostřednictvím elektronické adresy [info@viadrus.cz](mailto:info@viadrus.cz). Informaci o vyřízení stížnosti Kupujícího zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího.
- 7.2. V případě, že dojde mezi společností VIADRUS a.s., jako Prodávajícím, a Spotřebitelem, jako Kupujícím, ke vzniku

spotřebitelského sporu z Kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který 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](mailto:adr@coi.cz), web: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 7.3. 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 vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.4. Všechny spory vznikající z Kupní smlouvy a v souvislosti s ní mohou být také řešeny a rozhodovány příslušnými obecnými soudy.

## **8. Závěrečná ustanovení**

- 8.1. Ujednání Kupních smluv odchylná od tohoto Reklamačního řádu se použijí přednostně.
- 8.2. Prodávající je oprávněn tento Reklamační řád kdykoliv jednostranně změnit. Změna Reklamačního řádu nemá vliv na Kupní smlouvy uzavřené v době platnosti předchozího znění Reklamačního řádu.
- 8.3. Dnem vstupu v platnost tohoto Reklamačního řádu pro spotřebitele pozbývají platnosti předchozí verze a předchozí znění Reklamačního řádu společnosti VIADRUS a.s. určené pro spotřebitele.

## Formulář pro odstoupení od smlouvy

### Adresát (prodávající):

VIADRUS a.s., sídlem: Bezručova 300, 735 81 Bohumín, e-mail: [info@viadrus.cz](mailto:info@viadrus.cz)

### Odesílatel (kupující jako spotřebitel):

jméno a příjmení: ..... datum narození: .....

trvale bytem: .....

e-mail: ..... telefon: .....

Dne ..... jsem si od společnosti VIADRUS a.s. na základě objednávky / kupní smlouvy

č. .... koupil následující zboží:

.....  
.....  
.....

Objednané zboží jsem obdržel dne .....

Na základě § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva **a odstupuji od uvedené kupní smlouvy uzavřené a) prostřednictvím komunikace na dálku / b) mimo obvyklé místo podnikání prodávajícího.** Zakoupené zboží zašlu nebo předám na adresu VIADRUS a.s., Bezručova 300, 735 81 Bohumín, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy.

Uhrazenou cenu za zboží, prosím, zašlete na bankovní účet číslo .....

V ..... dne .....

.....  
podpis kupujícího