

Informace pro zákazníky – spotřebitele

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

1) Vymezení základních pojmů

- Prodávající/poskytující služby- Společnost DT Logistic CZ s.r.o., se sídlem Malá Strana 194, 742 83 Zbyslavice, IČ: 26823985, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddílu C, vložka 25896, dále jen společnost DT
- Spotřebitel: Každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

2) Závaznost všeobecných obchodních a dodacích podmínek společnosti DT

- Všeobecné obchodní a dodací podmínky společnosti DT tvoří nedílnou součást každé smlouvy. Zákazník je povinen seznámit se před nákupem s obchodními a dodacími podmínkami společnosti DT, které jsou k dispozici v textové podobě na internetových stránkách www.levnysutr.cz, www.levnesypkehmoty.cz, www.levnypisek.cz, www.levnysterk.cz, www.terminalpolanka.cz
- Vystavením objednávky Zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními a dodacími podmínkami, jsou Zákazníkovi jasné, zřejmé a srozumitelné a že s nimi souhlasí. Obchodní a dodací podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách internetového obchodu a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce Zákazníkem. Společnost DT si vyhrazuje právo obchodní a dodací podmínky jednostranně měnit.

3) Cena zboží, daně, poplatky a jiné platby

- Společnosti DT informuje Zákazníky, že pokud není na webových stránkách či tištěných katalogích uvedena cena včetně DPH, bude konečná kupní cena navýšena o DPH podle aktuální sazby této daně platné ke dni vystavení faktury. Celková vyúčtovaná cena se dále navyšuje vedle aktuální sazby DPH o náklady na dopravu zboží dle platného ceníku dopravy, který je k dispozici na www.levnysutr.cz, www.levnesypkehmoty.cz, www.levnypisek.cz, www.levnysterk.cz, www.terminalpolanka.cz.

4) Odstoupení od smlouvy

- Zákazník má v případě, že smlouva byla uzavřena distančním způsobem či mimo obchodní prostory, právo v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (zejména pak v souladu s ustanovením § 1818 a § 1829 občanského zákoníku) odstoupit od uzavřené smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů ode dne následujícího po dni převzetí zboží. Odstoupit od smlouvy lze písemně, a to doručením písemného odstoupení na adresu sídla společnosti DT nebo elektronickou formou, a to zasláním e-mailu na adresu obchod@levnysutr.cz

- Zákazník je v případě uplatnění tohoto práva na odstoupení od smlouvy povinen vrátit Společnosti DT obdržené zboží, a to včetně příslušenství a všech poskytnutých dokladů a případných dáreků obdržených s produktem, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Vrácení zboží může být provedeno osobním předáním společnosti DT na adrese nebo zasláním zboží na adresu Polanecká, 721 00 Ostrava – Svinov GPS: 49.785693,18.188908.
- Zboží vrácené Zákazníkem prostřednictvím dobírky nebude společností DT převzato.
- Náklady spojené s vrácením zboží nese Zákazník v plné výši, a to i v případě, že zboží nemůže být pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní cestou.
- Zboží Spotřebitel doručí na adresu Polanecká, 721 00 Ostrava – Svinov GPS: 49.785693,18.188908, spolu s průvodním dopisem a s uvedením čísla faktury a případně jiného způsobu pro vrácení platby, než který byl Zákazníkem použit pro provedení počáteční transakce za zboží.
- Odstoupil-li Zákazník od smlouvy, vrátí mu společnost DT bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od obdržení odstoupení od smlouvy, všechny platby, které od něj na základě smlouvy obdržel, a to včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Zákazníkem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání Prodávajícím nabízený), a to za použití stejného platebního prostředku, který byl Zákazníkem použit pro provedení počáteční transakce, pokud Zákazník výslovně neurčil jinak.
- Zboží by měl Zákazník vrátit úplně, s kompletní dokumentací, nepoškozené, neopotřeбенé, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal.
- Zákazník bere na vědomí, že v případě, že bude vrácené zboží nekompletní, opotřeбенé či poškozené, vzniká společnosti DT vůči Zákazníkovi nárok na náhradu škody tímto jemu vzniklé a společnost DT je oprávněna uplatnit vůči Zákazníkovi kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží.
- Společnost DT je oprávněna jednostranně započíst nárok na úhradu vzniklé škody proti nároku Zákazníka na vrácení kupní ceny, tedy může vrácenou kupní cenu snížit o tomu odpovídající částku.
- Společnost DT upozorňuje Zákazníka, že není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky Zákazníkovi dříve, než jí Zákazník zboží předá nebo prokáže, že zboží společnosti DT odeslal a dále, že Zákazník odpovídá společnosti DT za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- Je-li společně se zbožím poskytnut Zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi společností DT a Zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy Zákazníkem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Zákazník je povinen spolu se zbožím společnosti DT vrátit i poskytnutý dárek.
- Zákazník nemá v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku právo odstoupit zejména od smlouvy:
 - a) o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli společnosti DT a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy

- b) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- c) o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu,
- d) o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,

Další podmínky plynou z obchodních a dodacích podmínek společnosti DT.

5) Odpovědnost za vady, záruka

Zákonná odpovědnost za vady zboží

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti společnosti DT za vady se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy.

Společnosti DT odpovídá v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku za to, že zboží nemá v době jeho převzetí Zákazníkem vady. Toto se však nevztahuje na vady, na jejichž existenci byl Zákazník upozorněn a s ohledem na ně bylo zboží prodáváno za nižší cenu.

Společnost DT zejména odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které společnost DT nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití společnost DT uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Lhůta pro uplatnění nároků z vady zboží Zákazníkem (tedy vady, kterými zboží trpělo již v době jeho převzetí Zákazníkem a která se u zboží v této lhůtě projevila) činí dle zákona 24 měsíců od jeho převzetí, přičemž projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od jeho převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, nebyl-li prokázán opak.

Tyto nároky však Zákazník nemá:

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Zákazníkem, nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

Zákazník má v případě, že zboží trpělo při jeho převzetí vadou, právo:

- požadovat dodání nové věci bez vad nebo výměnu její součásti, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené a není-li dodání nové věci (výměna součásti) možné, odstoupit od smlouvy,
- je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo pouze na odstranění vady (nikoliv dodání nové věci či výměnu její součásti),
- pokud Zákazník od smlouvy dle výše uvedeného neodstoupí/neuplatní právo na dodání nové věci (výměnu její součásti)/na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, stejně tak, pokud společnost DT nemůže dodat novou věc bez vad (vyměnit její součást)/věc opravit, pokud nezjednává nápravu v přiměřené době či pokud by zjednání nápravy Zákazníkovi působilo značné potíže,
- právo na dodání věci/výměnu součásti/odstoupení od smlouvy má Zákazník i v případě, že věc nemůže řádně užívat v důsledku odstranitelné, avšak opakovaně se vyskytující vady (nejméně třetí výskyt), nebo v důsledku většího počtu odstranitelných vad (alespoň tři).

Záruka běží od data převzetí zboží Zákazníkem.

Záruka se nevztahuje na:

- vady zboží způsobené činností nebo nečinností Zákazníka nebo třetí osoby, poškození vzniklá porušením a používáním v rozporu s návodem k použití,
- vady způsobené neodborným či nepřiměřeným zacházením Zákazníka, popř. třetí osoby,
- vady způsobené neodvratnou událostí (tj. např. živelnou událostí),
- opotřebení vzniklé běžným užíváním výrobku.

Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat, tedy zejména zkontrolovat správnost dodaných položek, jejich úplnost a případné viditelné poškození vzniklé přepravou. Nesprávné množství a zjevné vady zboží při dodávce je Zákazník povinen reklamovat písemně ihned. Zákazník je oprávněn odmítnout převzetí takové zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou nebo objednávkou. Pokud takto poškozenou zásilku Zákazník převezme, je nezbytné poškození popsat v písemném dokladu o převzetí zboží. Pokud tak neučiní, nemusí společnost DT případnou pozdější reklamaci uznat.

Uplatnění práv z vad dodaného zboží

Zákazník je povinen uplatnit práva z vad dodaného zboží písemně, a tuto reklamaci zaslat na adresu Malá Strana 194, 742 83 Zbyslavice, nebo e-mailem: obchod@levnysutr.cz nebo osobně v prodejním terminálu na adrese Polanecká, 721 00 Ostrava – Svinov GPS: 49.785693,18.188908.

Další podmínky uplatnění nároků z vad zboží jsou upraveny obchodními a dodacími podmínkami společnosti DT.

Vyřízení reklamace

Společnost DT rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se Zákazníkem. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Společnost DT vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace nebo ihned při osobním uplatnění reklamace v prodejním terminálu na adrese Polanecká, 721 00 Ostrava – Svinov GPS: 49.785693,18.188908.

Společnost DT vydá Zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně.

V případě neoprávněné reklamace, tj. v případě, kdy Zákazník věděl nebo měl a mohl vědět, že společnost DT za vadu neodpovídá (např. z důvodu, že ji sám Zákazník způsobil), je Zákazník povinen uhradit společnosti DT náklady za převoz zboží a veškeré další náklady, které společnost DT vynaložila v souvislosti s neoprávněnou reklamací, např. náklady na zpracování posudku apod.

6) Řešení sporů

Zákazník má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy Zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u společnosti DT poprvé. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).