

Obchodní podmínky platné od 25.4.2024

Často kladené otázky

Všeobecné obchodní podmínky

I. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně je společnost CYCOLOGY s.r.o., IČO: 03496953, DIČ CZ03496953, se sídlem Pražská 608/109, 46601, Jablonec nad Nisou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 34765 jako prodávající (dále jen „Společnost“) a na straně druhé je kupující (dále jen „Kupující“).

Další informace o Společnosti, provoznách a provozní době jsou uvedeny na webové stránce www.cycology.cz v sekci „Kontakt“.

Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

Spotřebitelem je každá fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu se Společností nebo s ní jinak jedná.

Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Podnikatelem se pro účely VOP rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti. Uvede-li Kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že pro něj platí pravidla uvedená ve VOP pro podnikatele.

Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří sdělení před uzavřením smlouvy (čl. II), Reklamační řád (čl. XII) a Způsoby dopravy (čl. X), a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

Kupující si je vědom, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce Společnosti, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log, aj. Společnosti nebo smluvních partnerů Společnosti, není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou sjednáno jinak.

II. Sdělení před uzavřením smlouvy

Společnost sděluje, že

1. náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora Kupujícího, Společnost si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká příp. smluvní přepravy);
2. požaduje úhradu kupní ceny před převzetím plnění Kupujícím od Společnosti, příp. povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, jsou-li vyžadovány;

3. ceny zboží a služeb jsou na webu provozovaném Společností uváděny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání zboží nebo služby se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady;
4. v případě, že Kupujícím je spotřebitel, má takový spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů, která běží, jde-li o i. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží
v případě, že Kupujícím je spotřebitel, má takový spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů, která běží, jde-li o
i. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží
ii. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo
iii. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží
iv. přičemž toto odstoupení musí zaslat na adresu sídla Společnosti, příp. může využít formulář odstoupení pro odstoupení od smlouvy na stránkách Společnosti;
5. spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy: i. o poskytování služeb, které Společnost splnila s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy; ii. o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Společnosti a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy; iii. o dodávce zboží, které bylo vyrobené podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám; iv. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím; v. o neodkladné opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho výslovnou žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů; vi. o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil;
6. v případě odstoupení od smlouvy ponese 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;
7. spotřebitel má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení ve 14denní lhůtě od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo;
8. spotřebitel v případě odstoupení ve 14denní lhůtě odpovídá Společnosti za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží;
9. smlouva, resp. příslušná faktura, bude uložena v elektronickém archivu Společnosti, přičemž registrovaní uživatelé Společnosti mají k těmto údajům také přístup ve svém profilu;
10. V případě, že spotřebitel má stížnost, může tuto uplatnit písemně na adresu provozovny Společnosti nebo elektronicky na email uvedený na webových stránkách Společnosti v sekci - Kontakt

III. Smlouva

1. Uzavření smlouvy

Smlouvu může Kupující uzavřít tak, že přijme návrh k uzavření smlouvy na webu provozovaném Společností tím, že požadované plnění vloží do košíku, a to i pokud je registrovaným uživatelem Společnosti. Kupujícímu může při uzavírání smlouvy asistovat pracovník Společnosti, ať už přímo na pobočce nebo po telefonu nebo při emailové nebo obdobné objednávce. Než Kupující závazně potvrdí objednávku, má Kupující právo měnit jak požadované plnění, dopravu i způsob úhrady, tedy zkontrolovat všechny údaje, které do objednávky vložil.

Kupní smlouva vzniká odesláním objednávky Kupujícím po zvolení dopravy a způsobu úhrady a potvrzením o přijetí objednávky Společností, za případné chyby při přenosu dat Společnost nenes odpovědnost. Uzavření smlouvy Společnost neprodleně potvrdí Kupujícímu informativním emailem na Kupujícím zadaný email.

Takto uzavřená smlouva je závazná. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů, není-li ve VOP uvedeno jinak.

Uzavřená smlouva je Společností archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a ochrany oprávněných zájmů

Společnosti a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto obchodních podmínek, kde je tento proces srozumitelně popsán.

2. Dodání předmětu koupě

Kupní smlouvou se Společnost zavazuje, že Kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní, a Kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí Společnosti kupní cenu.

Společnost si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Kupující stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny, nikoliv však dříve, než si zboží převezme. Obdobně se toto pravidlo užije v případě zakoupení služby.

Společnost Kupujícímu odevzdá věc, jakož i doklady, které se k věci vztahují, a umožní Kupujícímu nabýt vlastnického práva k věci v souladu se smlouvou.

Společnost splní povinnost odevzdat věc Kupujícímu, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.

Má-li Společnost věc odeslat, odevzdá věc Kupujícímu (podnikateli) předáním prvním dopravci k přepravě pro Kupujícího a umožní Kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci, Společnost odevzdá Kupujícímu – spotřebiteli až, jakmile mu věc předá dopravce.

Společnost odevzdá Kupujícímu předmět koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení.

Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí Společnost věc podle zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu. Stejným způsobem opatří Společnost věc pro přepravu.

S ohledem na minimalizaci vzniku škod a zajištění bezproblémového zásobování si Společnost vyhrazuje právo dodat zboží Kupujícímu, který si v rámci jedné objednávky a/nebo jednoho dne objednal zboží za celkovou hodnotu přesahující 50.000,- Kč vč. DPH, až po úplné úhradě celkové

kupní ceny předem. Jakmile Kupující uhradí celkovou kupní cenu zakoupeného zboží, Společnost provede expedici v souladu s požadavky Kupujícího stanovenými v objednávce. Ustanovení § § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se v takovém případě nepoužije, což nezabavuje Kupujícího práva odstoupit od smlouvy, pokud takové právo vyplývá ze zákona nebo těchto VOP.

Fakturu obsahující základní údaje smlouvy obdrží Kupující při převzetí zboží a/nebo služby.

IV. Odstoupení od smlouvy a výměna zboží

1 .Odstoupení od smlouvy a výměna zboží 1. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem ve lhůtě 14 dní

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

1. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží;
2. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo
3. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

Společnost umožňuje spotřebiteli odstoupit jakýmkoliv jednoznačným prohlášením vůči Společnosti, doporučuje nicméně učinit odstoupení prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na webových stránkách společnosti, přičemž spotřebiteli Společnost potvrdí bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí; Společnost případně doporučuje odstoupit písemně, a to na adrese uvedené na webových stránkách Společnosti v sekci kontakt.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá Společnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od Společnosti obdržel, a to na své náklady. K zachování lhůty postačí, pokud spotřebitel odešle zboží před jejím uplynutím.

Zboží by měl spotřebitel vrátit úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal - spotřebitel odpovídá Společnosti za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.

Rozhodne-li se spotřebitel pro odstoupení v uvedené lhůtě, Společnost doporučuje pro urychlení vyřízení odstoupení zboží doručit na příslušnou adresu Společnosti spolu s příloženým průvodním dopisem s případným důvodem odstoupení od kupní smlouvy (není podmínkou), s číslem nákupního dokladu a uvedeným číslem bankovního účtu nebo s uvedením, zda částka bude odebrána v hotovosti. K vrácení peněžních prostředků dojde - stejným způsobem, jakým bylo hrazeno; jiným způsobem jen v případě, že s tím spotřebitel souhlasí a nevzniknou mu tím další náklady.

V případě proplácení dobropisu v hotovosti může Společnost požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a ověření totožnosti zákazníka. Bez předložení některého z těchto dokladů může Společnost odmítnout peněžní prostředky proplatit.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, Společnost však není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než jí spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží Společnosti odeslal, podle toho, co nastane dříve.

Spotřebitel bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi Společností a Kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů, darovací smlouva pozbývá účinnosti a spotřebitel je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky včetně všeho, oč se obohatil. V případě, že tyto nebudou vráceny zpět, budou tyto hodnoty chápány jako bezdůvodné obohacení spotřebitele. Není-li vydání předmětu bezdůvodného obohacení dobře možné, má Společnost právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny. V případě odstoupení od darovací smlouvy nezaniká smlouva kupní a smlouvy jsou posuzovány z tohoto hlediska samostatně.

2. Odstoupení v ostatních případech

Bude-li umožněno Kupujícimu podnikateli odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů, pak Kupující bere na vědomí, že vrácená kupní cena může být ponížena o to, oč se snížila hodnota zboží.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

1. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
2. použil-li Kupující věc ještě před objevením vady;
3. nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
4. prodal-li Kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Společnosti, co ještě vrátit může, a dá Společnosti náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Neoznámil-li Kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Z důvodu ochrany práv Kupujícího je-li Kupujícím právnická osoba a bude-li požadovat proplacení dobropisu v hotovosti přímo na pobočce Společnosti, pak příslušná částka bude předána pouze osobám oprávněným jednat za dotyčnou právnickou osobu, tj. statutárním orgánem nebo osobě, jež se prokáže úředně ověřenou plnou mocí.

3. Výměna zboží

Spotřebitel má (nad rámec práva na odstoupení od smlouvy, jak je uvedeno výše) možnost využít výměny zboží ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

1. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží;
2. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo

3. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

Společnost umožňuje spotřebiteli výměnu prostřednictvím vyplnění a odeslání formuláře pro výměnu zboží v „CYCOLOGY webovém asistentu“ na webových stránkách společnosti, prostřednictvím kterého si Spotřebitel vybere jiné zboží.

Při výměně zboží, zašle nebo předá Spotřebitel Společnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odeslání požadavku na výměnu zboží, zboží, které od Společnosti obdržel (pro tento odstavec VOP dále jen „původní zboží“), a to na své náklady.

Původní zboží by měl spotřebitel vrátit úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal - spotřebitel odpovídá Společnosti za snížení hodnoty původního zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

Rozhodne-li se spotřebitel pro výměnu původního zboží v uvedené lhůtě, Společnost doporučuje pro urychlení vyřízení výměny zboží doručit zboží na příslušnou adresu Společnosti spolu s přiloženým průvodním dopisem obsahujícím číselnou identifikaci formuláře pro výměnu zboží.

Výměna je možná za jakékoliv jiné zboží (pro tento odstavec VOP dále jen „vyměněné zboží“) nabízené Společností. Pokud si Spotřebitel vybere dražší vyměněné zboží, rozdíl mezi cenami doplatí zvolenou formou platby (dále shodně viz čl. IX. Platební podmínky). V případě výběru levnějšího vyměněného zboží a vzniku nároku na vrácení rozdílu Společností, vrátí tento rozdíl Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů od vyplnění a odeslání formuláře pro výměnu zboží viz výše a předání/doručení původního zboží Společnosti. Rozdíl bude uhrazen stejným způsobem, jakým byla přijata platba za původní zboží.

V případě proplácení rozdílu v hotovosti může Společnost požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a ověření totožnosti zákazníka. Bez předložení některého z těchto dokladů může Společnost odmítnout peněžní prostředky proplatit. Způsob, cenu a podmínky dodání vyměněného zboží volí Spotřebitel ve formuláři pro výměnu zboží z dostupných možností (dále shodně viz čl. X. Dodací podmínky).

V. Bezpečnost a ochrana informací

Ve věci ochrany a zpracování osobních údajů Kupujícího ze strany Společnosti se použijí tyto zásady ochrany osobních údajů.

VI. Provozní doba

Objednávky přes internetový obchod Společnosti: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci Společnost nenese odpovědnost za nedodržení provozní doby.

VII. Ceny

Všechny ceny jsou smluvní. V on-line e-shopu www.cycology.cz jsou vždy aktuální a platné ceny, v české měně (Kč).

Ceny uvedené u jednotlivých produktů jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí Kupující pro získání zboží zaplatit, to se však netýká případných poplatků za dopravné a/nebo dobírečné, které jsou uváděny až v rámci tzv. nákupního košíku a jejich výše se odvíjí od volby Kupujícího.

Kupující však bere na vědomí, že konečné ceny u produktů jsou uváděny po zaokrouhlení na celé koruny v souladu s příslušnými právními předpisy, ve specifických situacích tedy může v konečném součtu všech zakupovaných produktů dojít k nepatrné odchylce od takto uvedené kupní ceny, toto je dáno právě v důsledku zaokrouhlením na celé koruny. Podrobný rozpis kupní ceny, je vždy uveden v košíku Kupujícího.

Akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou.

Původní / doporučená cena znamená cenu zboží/služby, za niž předmětné zboží/službu Společnost nabízela bez zohlednění veškerých možných bonusů, marketingových kampaní na podporu prodeje a jiných slevových akcích na jí provozovaném eshopu, nebo cenu nezávazně doporučenou výrobcem či distributorem. Společnost také uvádí referenční cenu, což je nejnižší cena zboží/služby za 30 dní před poskytnutím slevy.

Společnost si vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití osobních údajů, zneužití platební karty apod., nebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu, o takovémto postupu bude Kupující informován. Kupující bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže kupní smlouva platně vzniknout.

VIII. Objednávání

Cena zboží/služby bude uvedena v objednávce a ve zprávě potvrzující přijetí objednávky zboží.

Objednávat je možno následujícími způsoby:

- a. prostřednictvím elektronického obchodu Společnosti (dále jen „e-shop“);
- b. elektronickou poštou na adrese info@cycology.cz;
- c. osobně provozovně Společnosti;
- d. telefonicky.

objednávky přímo na pobočce lze realizovat kdykoliv v rámci otevírací doby této pobočky. Veškeré telefonické objednávky zboží je možné realizovat přes kontakty uvedené na webových stránkách společnosti, a to v pracovní dny - od 08:00 do 17:00 nebo sobotu – od 09:00 do 12:00. Nabídku učiněnou během hovoru Společnost potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě. Spotřebitel je nabídkou vázán až poté, co projeví svůj souhlas elektronicky nebo podpisem potvrzení nabídky na listině.

Společnost doporučuje Kupujícímu provádět objednávky přes e-shop prostřednictvím registrovaného profilu Kupujícího. V případě veřejného přístupu k internetu dále doporučuje Kupujícímu odhlásit se ze svého profilu po provedení objednávky.

Kupující bude o přesném čase doručení objednaného zboží informován prostřednictvím e-mailu. Délka doručování objednaného zboží a cena dopravy je závislá na způsobu dopravy, kterou si Kupující zvolí v druhém kroku objednávky v rámci svého košíku. O době dodání je Zákazník informován na eshopu u jednotlivého zboží.

IX. Platební podmínky

Společnost akceptuje následující platební podmínky:

1. platba v hotovosti při nákupu na provozovně;
2. platba předem bankovním převodem;
3. platba předem přes internetové rozhraní (platební brána GoPay)
4. na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce - Kupující hradí navíc tzv. dobírečné);
5. platba na fakturu se splatností (pouze pro podnikatele při splnění podmínek sjednaných mezi stranami),
6. na splátky (pouze v případě, že Kupující splní podmínky společnosti poskytující splátkový prodej);

Zboží zůstává do úplného zaplacení a převzetí ve vlastnictví Společnosti, avšak nebezpečí škody na věci

přechází převzetím zboží Kupujícím.

Fakturační údaje Kupujícího nelze měnit zpětně po odeslání objednávky.

Společně s cenou zboží / služeb je Kupující povinen zaplatit Společnosti také náklady spojené s dodáním zboží (k těmto nákladů blíže část Dodací podmínky).

X. Dodací podmínky

1. Způsoby dodání

Společnost zajišťuje či zprostředkovává následující způsoby dodání:

1. osobní odběr na provozovně (o připravenosti zboží k odběru bude Kupující informován vhodným způsobem, např. e-mailem nebo sms zprávou);
2. zaslání přepravní službou – **ČR**

Jednotlivé způsoby dopravy jsou nabízeny dle aktuální dostupnosti jednotlivých služeb a s ohledem na kapacitu a dojezdové možnosti. V případě zásahu vyšší moci či výpadku informačního systému Společnosti nenese zodpovědnost za opožděné dodání zboží.

Všechny nabízené způsoby dopravy, jejich aktuální podmínky a ceny naleznete na webové stránce Společnosti v sekci „košík“, kde Kupující provede volbu způsobu dodání.

2. Ostatní podmínky

V případě vyzvednutí objednávky, jež byla uhrazena předem prostřednictvím bankovního převodu nebo platební brány, může Společnost či její smluvní partner požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a ověření totožnosti Kupujícího. Bez předložení některého z těchto dokladů může Společnost či její smluvní partner odmítnout zboží vydat.

Zboží zakoupené kupujícím-právníkem osobou bude předáno pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

Nebude-li zboží předáno osobním odběrem na pobočce a je-li zboží zakoupeno Kupujícím, který je v době

okamžiku koupě plátce DPH, a je fakturováno s 0% sazbou DPH, pak musí být místem dodání

adresa sídla

či provozovny uvedená v obchodním, živnostenském či obdobném rejstříku.

Kupující je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu uvedenou na webových stránkách společnosti v sekci „kontakt“, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou Společnosti. Dodatečná reklamacie neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabývá Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Společnosti možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Při nepřevzetí zboží Kupujícím při doručování zboží na adresu zvolenou Kupujícím (poštou, jiným dopravcem) bude zboží dle podmínek dopravce vráceno Společnosti. Společnost má v takovém případě právo od smlouvy odstoupit (stornovat objednávku), o čemž bude Kupujícího informovat.

Po uplynutí lhůty stanovené v upozornění na připravenost zboží k převzetí na provozovně má při nevyzvednutí připraveného zboží k osobnímu vyzvednutí na provozovně Společnost právo od smlouvy odstoupit (stornovat objednávku), o čemž bude Kupujícího informovat.

Odstoupením od smlouvy nárok Společnosti na náhradu nákladů dodání nezaniká.

3. Soutěže a lhůty k vyzvednutí výhry

V případě, že výherce vyhraje v soutěži pořádané Společností, je tento výherce povinen vyzvednout si výhru do dne uvedeného na dárkovém/výherním poukazu. Nárok výherce na výhru zaniká marným uplynutím této lhůty, kdy výhra propadne ve prospěch pořadatele.

XI. Záruční podmínky

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem Společnosti a příslušnými právními předpisy ČR.

Jako záruční list obvykle slouží doklad o zakoupení (podrobnosti viz. čl.XII Reklamační řád).

XII. Reklamační řád

Tento reklamační řád je rozdělen na část vztahující se na Kupující – spotřebitele, část vztahující se na Kupující – podnikatele a část vztahující se na všechny Kupující.

I. ČÁST – PRÁVA A POVINNOSTI VE VZTAHU KE KUPUJÍCÍMU - SPOTŘEBITELI

1. Odpovědnost Společnosti za vady zboží

Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady, zejména odpovídá za to, že zboží: - odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem; - je vhodné k účelu, pro který ho Kupující požaduje a s nímž Společnost souhlasila;

- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu.

Společnost dále odpovídá Kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- je zboží vhodné k účelu, k němuž 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 množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Společností nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;

- je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu jiných pokynů k použití, které může Kupující rozumně očekávat;

- zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, pokud je Společnost Kupujícímu poskytla před uzavřením smlouvy;

a to s výjimkou případu, kdy Společnost Kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornila, že se některá vlastnost zboží liší a Kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Společnost odpovídá Kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle kupní smlouvy provedena Společností nebo na její odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena Kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytla Společnost.

Jestliže zboží nesplňuje výše uvedené požadavky, má vady.

Společnost neodpovídá za vady zboží způsobené Kupujícím, za opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použité věci za opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání. Společnost dále neodpovídá u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána.

Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Při koupi použitého zboží je doba dle první věty tohoto odstavce zkrácena na jeden rok. Při koupi zánovního zboží na 21 měsíců (zánovním zbožím se rozumí užívané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno).

2. Práva Kupujícího z vadného plnění

Má-li zboží vadu, může Kupující požadovat:

a) odstranění vady (dodáním nového zboží nebo opravou):

Podle své volby může Kupující požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, 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 zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího.

Společnost může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

Společnost odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který Kupující zboží koupil.

K odstranění vady převezme Společnost zboží na vlastní náklady.

b) slevu nebo odstoupení od smlouvy:

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud: -

Společnost vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobila značné obtíže, přičemž byla zohledněna povaha zboží a účel, pro který Kupující zboží koupil, nebo k odstranění vady nepřevzala zboží na vlastní náklady;

-se vada projeví opakovaně;

-je vada podstatným porušením smlouvy; nebo

- je z prohlášení Společnosti nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, kterou Kupující obdržel.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná.

Odstoupí-li Kupující od smlouvy, Společnost vrátí Kupujícímu cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu Kupující prokáže, že zboží Společnosti odeslal.

II. ČÁST – PRÁVA A POVINNOSTI VE VZTAHU KE KUPUJÍCÍMU - PODNIKATELI

3. Odpovědnost Společnosti za vady zboží

Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady, zejména odpovídá za to, že zboží je Kupujícímu doručeno v ujednaném množství, jakosti a provedení, jinak v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný z smlouvy, a není-li patrný, pro účel obvyklý.

Jestliže zboží nespĺňuje výše uvedené požadavky, má vady. Za vadu zboží se považuje i dodání jiného než objednaného zboží nebo vady v dokladech nutných pro užívání zboží.

Společnost neodpovídá za vady zboží způsobené Kupujícím, opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nebo u použité věci za opotřebením odpovídající míře jejího předchozího používání. Společnost dále neodpovídá u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána. Společnost neodpovídá ani za vady zboží, které musel Kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy, s výjimkou případů, kdy se Kupujícímu dostalo od Společnosti ujištění, že zboží je bez vad.

Vadu zboží je Kupující povinen oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 2 let po převzetí zboží. Kupující může vytknout pouze vadu, kterou zboží mělo již při převzetí, byť se projeví později (do 2 let). Při koupi použitého zboží je doba dle první věty tohoto odstavce zkrácena na jeden rok. Při koupi zánovního zboží na 21 měsíců (zánovním zbožím se rozumí užívané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno). Vytkl-li Kupující vadu zboží oprávněně, doba k vytknutí neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže zboží užívat.

4. Práva Kupujícího z vadného plnění

Má-li zboží vadu, může Kupující požadovat:

a) je-li vada podstatným porušením smlouvy:

- odstranění vady, a to dle volby Společnosti dodáním chybějícího zboží nebo jeho části, nebo opravou zboží nebo jeho části, nebo výměnou zboží nebo jeho části;
- přiměřenou slevu z ceny;
- odstoupení od smlouvy.

Nezvolí-li Kupující své právo včas (v rámci vytknutí vady nebo bez zbytečného odkladu poté), má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.

b) Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy:

- odstranění vady, a to dle volby Společnosti dodáním chybějícího zboží nebo jeho části, nebo opravou zboží nebo jeho části, nebo výměnou zboží nebo jeho části;
- přiměřenou slevu z ceny.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí:

- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží;
- použil-li Kupující zboží ještě před objevením vady;
- nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím;
- prodal-li Kupující zboží ještě před objevením vady, anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Společnosti, co ještě vrátit může, a dá Společnosti náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.

Kupující prohlédne zakoupené zboží co nejdříve po jeho doručení a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.

III. ČÁST – PRÁVA A POVINNOSTI VE VZTAHU KE VŠEM KUPUJÍCÍM

Vytknutí vady Kupující má právo uplatnit reklamaci u Společnosti, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Společnost zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu případně určena v potvrzení, které Společnost Kupujícímu vydala, na účtence či v záručním listě, je-li určena osoba v místě Společnosti nebo v místě Kupujícímu bližším. K zaslání zboží poštovní zásilkou Společnost doporučuje využít adresu

CYCOLOGYs.r.o.,

Pražská 608/109,

Jablonec nad Nisou

46601

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to např. předložením prodejního dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění reklamace mělo Kupujícímu činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, posoudí Společnost vadu po

dohodě s Kupujícím buď na místě sjednaném stranami, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout Společnosti potřebnou součinnost.

6. Vyřízení reklamace

Společnost je povinna při uplatnění reklamace vydat Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede:

datum a místo uplatnění reklamace,

- charakteristiku vytýkané vady (co je obsahem reklamace);
- Kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace; - kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů (pro Kupující - spotřebitele) nebo 40 dnů (pro Kupující – podnikatele) ode dne uplatnění reklamace, pokud se Společnost s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může Kupující - spotřebitel od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Společnost je povinna vydat Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, V případě, že zboží není převzato Kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude Společností účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si Kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Společnost právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného a přeplatek vyplatit Kupujícímu.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Bez předložení některého z těchto dokladů může Společnost či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li Kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 2 roky od převzetí reklamovaného zboží.

Bude-li reklamace zamítnuta a v případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího, učiněném po informování dle předchozí věty.

Je-li Kupující podnikatel a bude-li reklamace zamítnuta, bere Kupující na vědomí, že je Společnost oprávněna přefakturovat Kupujícímu náklady za diagnostiku vady a případnou dopravu dle ceníku

7. Náklady reklamace

Je-li reklamační uznána za oprávněnou, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva z vadného plnění. Neuplatní-li však právo na tuto náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, nebude mu náhrada poskytnuta.

8. Smluvní záruka za jakost

Poskytne-li Společnost ke konkrétnímu zboží nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech Společnosti ze záruky (záruční list nebo doklad o zakoupení věci) nebo smlouva nestanoví jinak.

9. Kompatibilita

Společnost negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Společnosti, výrobcem či dodavatelem neschválenými, součástmi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li

Společností u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není

kompatibilní pouze s uvedeným seznamem.

XIII. Závěrečná ustanovení

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) 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, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 100 00 Praha 1, webové stránky: <https://www.coi.cz>, email: adr@coi.cz. Kupující spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese [//ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/) Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách České obchodní inspekce (www.coi.cz). Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete [zde](#)

Nežli bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, pak Společnost doporučuje Kupujícímu nejdříve využít kontakt na Společnost pro vyřešení nastalé situace.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 25.5.2024 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle a provozovnách Společnosti nebo elektronicky na www.cycology.cz.