

Obchodní podmínky pro malooběratele (B2C)

Společnost: ERGON a.s.

Se sídlem: Papírenská 1, 160 00 Praha 6

IČ: 60193701

Registovaná: U Městského soudu v Praze v odd. B, vložka 2384

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky společnosti ERGON a.s., se sídlem Papírenská 1, 16000 Praha 6, IČ: 60193701, registrované u Městského soudu v Praze v odd. B, vložka 2384 (dále jen „prodávající“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a fyzickou osobou s výjimkou fyzických osob dle čl. 1.4 níže (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího.

1.2. Internetový obchod je prodávajícím provozován prostřednictvím webových stránek umístěných na internetové adrese <http://eshop.ergon.cz> (dále jen „internetový obchod“).

1.3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce.

1.4. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

1.6. Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na obchodní podmínky je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má tak možnost se s nimi seznámit.

2. Uživatelský účet

2.1 Na základě registrace kupujícího provedené na stránkách internetového obchodu může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“).

2.2 Při registraci na stránkách internetového obchodu a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě veškeré 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.

2.3 Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany kupujícího.

2.4 Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5 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 obchodních podmínek).

2.6 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.

3. Uzavření kupní smlouvy

3.1 Nabídka zboží prezentovaného v internetovém obchodě je pouze informativního charakteru a není považována za návrh na uzavření kupní smlouvy ve smyslu § 1732 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

3.2 Internetový obchod obsahuje informace o zboží nabízeném prodávajícím k prodeji, a to včetně cen jednotlivého zboží. Ceny nabízeného zboží jsou uvedeny včetně DPH a všech souvisejících poplatků. s výjimkou nákladů na dodání zboží. Nabídka prodeje zboží a ceny tohoto zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na stránkách internetového obchodu.

3.3 Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář na stránkách internetového obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku internetového obchodu),
- způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží,
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží.

(dále společně jen „objedávka“)

3.4 Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.

3.5 Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

3.6 Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením informace o přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zaslána kupujícímu elektronicky, a to na adresu elektronické pošty kupujícího nebo v rámci uživatelského účtu (je-li kupujícím vytvořen), s označením „Přijetí objednávky“.

3.7 Kupující bere na vědomí, že prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily kupní smlouvu (včetně obchodních podmínek).

3.8 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 (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. Cena zboží a platební podmínky

4.1 Společně s kupní cenou je kupující povinen uhradit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží dle kupní smlouvy. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se tak dále kupní cenou zboží i náklady spojené s dodáním a balením zboží.

4.2 Pro úhradu kupní ceny zboží prodávajícímu může kupující zvolit jeden z následujících způsobů:

- platba v hotovosti při převzetí zboží,
- na vybraných prodejnách lze hradit platební kartou,

- platba na dobírku,
- online platba platební kartou (GP Web Pay).

4.3 V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena zboží splatná při převzetí zboží.

4.4 Na základě kupní smlouvy vystaví prodávající kupujícímu daňový doklad – fakturu, kterou zašle společně se zbožím. Proávající ERGON a.s. je plátcem DPH.

4.5 Kupující bere na vědomí, že prodávající vystavuje k on-line provedeným platbám platební kartou pouze elektronickou účtenku EET.

5. Přeprava a dodání zboží

5.1 Přepravu zboží zajišťuje prodávající a to v rámci České republiky. Náklady na přepravu zboží se liší dle zvoleného způsobu přepravy, který si zvolí kupující při vytváření objednávky. Možné způsoby a podmínky přepravy zboží jsou uvedeny na stránkách internetového obchodu v sekci Jak nakupovat

5.2 Proávající se zavazuje dodat objednané zboží kupujícímu ve lhůtách uvedených u příslušného zboží, položky označené jako "skladem" máme buď přímo ve skladových zásobách, nebo jsme schopni je pro vás obratem vyrobit a odeslat standardně do 2-5 pracovních dnů, u ostatního zboží bude dodací lhůta sdělena na dotaz. Za splnění dodávky se považuje dodání zboží na adresu uvedenou kupujícím v objednávce.

5.3 V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

5.4 Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nebo zakládající oprávněné podezření na poškození zboží, nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. V takovém případě je kupující povinen sepsat s přepravcem zápis o poškození zásilky.

6. Odstoupení od kupní smlouvy

6.1 Kupující má právo odstoupit od objednávky kdykoliv před expedicí zboží a to bez jakéhokoliv postihu. Storno lze provést buď telefonicky na čísle 234 123 265 nebo prostřednictvím elektronické pošty na adrese eshop@ergon.cz.

6.2 Do 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme zboží, respektive od převzetí poslední dodávky zboží, je-li obsahem objednávky několik druhů zboží nebo se zboží skládá z několika částí, má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu.

6.3 Kupující bere na vědomí, že nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu.

6.4 Nárok na odstoupení od kupní smlouvy nevzniká v případě nákupu zboží v rámci podnikatelské činnosti.

6.5 Pro účely uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy musí kupující o svém rozhodnutí odstoupit od této smlouvy a informovat formou jednoznačného prohlášení ERGON a.s., na adresu Papírenská 1, 160 00 Praha 6 či na adresu elektronické pošty eshop@ergon.cz. Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

6.6 Kupující je povinen nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy oznámí prodávajícímu, že odstoupíte od kupní smlouvy, zaslat zpět nebo předat na adrese ERGON a.s., Papírenská 1, 160 00 Praha 6

obdržené zboží. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud bude zboží odesláno před uplynutím lhůty 14 dnů.

6.7 Pokud odstoupí kupující od kupní smlouvy, budou mu prodávajícím bez zbytečného odkladu vráceny všechny platby, které od něj obdržel, včetně nákladů na dodání zboží (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku kupujícím zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání prodávajícím nabízený). Finanční prostředky budou vráceny na bankovní účet sdělený kupujícím. S vrácením platby má prodávající právo vyčkat do doby, než vrácené zboží obdrží nebo než kupující prokáže, že jej prodávajícím odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

6.8 Náklady spojené s vrácením zboží nese kupující.

6.9. Kupující odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

6.10 Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícím vrátit i poskytnutý dárek.

6.11 Storno objednávky ze strany prodávajícího je možné pokud jeho dodavatel:

- zboží již nevyrobí nebo nedodává,
- výrazně změní cenu zboží.

V případě storna objednávky ze strany prodávajícího tento neprodleně kontaktuje kupujícího za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že kupující již uhradil kupní cenu nebo její část, a není poté dohodnuto jinak, prodávající je povinen kupujícímu vrátit všechny platby, které od něj obdržel a to nejpozději do 14 dnů od storna objednávky ze strany prodávajícího. Pro vrácení plateb bude užito stejného platebního prostředku, který byl použit pro provedení počáteční transakce, pokud kupující výslovně neurčí jinak.

7. Odpovědnost za vady a záruka

7.1 Kupující má možnost v záruční době uplatnit právo z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží (dále jen „reklamace“).

7.2 Kupující oprávněn uplatnit reklamaci zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Vada zboží, která se projeví během 6 měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za vadu existující již při převzetí zboží, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak.

7.3 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží v době, kdy jej kupující zboží převzal:

má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, pak takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá

odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy

- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.4 Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti

má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

7.5 Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součástí nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

7.6 Právo reklamace zboží kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, tuto vadu sám způsobil, jednalo se o zboží rychle se kazící, či použité.

7.7 Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží (nebo jeho dílů) způsobené běžným používáním. Kratší životnost výrobku v takovém případě nelze považovat za vadu a nelze ji ani jako takovou reklamovat.

7.8. Práva z vadného plnění je kupující povinen uplatnit na adrese provozovny prodávajícího v níž zboží koupil a nebo v sídle společnosti ERGON a.s. Papírenská 1, 160 00 Praha 6. Za okamžik uplatnění práva z vadného plnění se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího vrácené vadné zboží.

7.9 V případě uplatnění vadného plnění osobně je prodávající povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající vydá kupujícímu písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. V případě zaslání uplatnění vadného plnění poštou kupující popíše co je jeho obsahem a jaký způsob vyřízení požaduje.

7.10 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se u zboží jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

7.11 Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré náležitosti potřebné pro vyřízení reklamace (např. části zboží). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění chybějících náležitostí od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta pro vyřízení reklamace je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

7.12 Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace.

7.13 V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu poštovného v nutné výši (náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s reklamací). V případě neoprávněné reklamace nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).

7.14 Prodávající po řádném vyřízení reklamace zašle reklamované zboží zpět kupujícímu na udaný kontakt.

8. Ochrana osobních údajů

8.1 Zpracování osobních údajů se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“)

8.2 Kupující poskytuje ke zpracování své osobní údaje v rozsahu jméno a příjmení, adresa případně adresy bydliště či doručovací, adresa elektronické pošty, telefonní číslo, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy včetně případného vedení uživatelského účtu (pokud kupující zvolil tuto možnost). Poskytnutí osobních údajů není povinné, avšak bez něj nelze uzavřít smlouvu a dokončit objednávku, resp. založit a vést kupujícímu utivatelský účet. Více informací o zpracování osobních údajů [zde](#).

8.3 Vytvořením uživatelského účtu kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů ve výše uvedeném rozsahu výhradně pro účely vytvoření a vedení uživatelského účtu za účelem usnadnění uživatelského přístupu kupujícího (nákup bez opětovného vyplňování údajů, ukládání historie objednávek apod.). Tento souhlas lze odvolat žádostí o zrušení uživatelského účtu odeslanou na adresu eshop@ergon.cz, na jejímž základě bude uživatelský účet zrušen.

8.4 Prodávající může zasílat kupujícímu zprávy s novinkami a obchodními nabídkami vztahujícími se k dříve uzavřeným obchodům, avšak kupující může kdykoli přistoupit k odhlášení příjmu takových zpráv, a to prostřednictvím odkazu umístěného ve zprávě, případně e-mailem s vyjádřením odmítnutí zaslaným na adresu eshop@ergon.cz. Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 nařízení GDPR související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely zasílání obchodních sdělení plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu.

8.5 Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změnách ve svých osobních údajích.

8.6 Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele.

8.7 Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Kupující prohlašuje, že byl poučen o tom, že případný udělený souhlas se zpracováním osobních údajů může ve vztahu k prodávajícímu odvolat písemným oznámením doručeným na adresu prodávajícího ERGON a.s., Papírenská 1, 160 00 Praha 6 nebo elektronickou poštou na adresu eshop@ergon.cz.

8.8 Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat.

8.9 Práva kupujícího jsou dále popsána v samostatné [informaci o zpracování osobních údajů](#).

9. Ukládání cookies

9.1. Provozovatel na těchto stránkách zpracovává cookies potřebné pro fungování webových stránek a pro analytické účely. V případě souhlasu návštěvníka uděleného prostřednictvím samostatné lišty obsahující příslušné právní informace také pro marketing. Souhlas se sbíráním údajů souborů cookies pro marketingové účely lze vzít kdykoliv zpět, a to pomocí změny nastavení příslušného internetového prohlížeče.

10. Závěrečná ustanovení

10.1 Kupující bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejich určením.

10.2 Vztahy neupravené obchodními podmínkami se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

10.3 Jsou-li některá ustanovení obchodních podmínek neplatná, neúčinná, nebo se takovými stanou, namísto neplatných či neúčinných ustanovení nastoupí ustanovení, jejichž smysl se neplatnému či neúčinným ustanovením co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ustanovení ostatních. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

10.4 Vznikne-li mezi dodavatelem a kupujícím spor z uzavřené kupní smlouvy, budou tento spor řešit místně a věcně příslušné soudy v České republice. Spotřebitel se může se svou stížností obrátit na Českou obchodní inspekci.

10.5 Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.

10.6 Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 25. 05. 2018

Soubory ke stažení:

Formulář pro odstoupení od kupní smlouvy (*.doc)

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv uzavřených spotřebiteli se společností ERGON a.s. je příslušná Česká obchodní inspekce, poštovní adresa pro doručování návrhů je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
E-mail: adr@coi.cz

Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu lze najít na: <https://adr.coi.cz/>.