

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## I.

### Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu všeobecných obchodních podmínek

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále též uváděné jen zkratkou „VOP“) platí pro prodej zdravotnického prostředku Herpotherm® (dále též uváděné jen jako „produkt“) na webových stránkách [www.stopoparum.cz](http://www.stopoparum.cz) (dále též uváděno jen jako „eshop“) provozovaných Petrou Tichou, IČ: 04987161 (dále též jen jako „Prodávající“). Není-li výslovně mezi Prodávající a Kupujícím ujednáno jinak, platí ustanovení těchto obchodních podmínek i pro prodej uvedeného zdravotnického prostředku na základě objednávky učiněné mailem, telefonicky či osobně.

2. Nákup probíhá na základě Kupní smlouvy uzavírané mezi Prodávajícím a Kupujícím. Proces uzavírání kupní smlouvy je podrobně popsán v čl. III. VOP. Tyto VOP jsou dokumentem, který je nedílnou součástí kupní smlouvy a podrobně uvádí a vysvětluje práva a povinnosti obou stran kupní smlouvy, tedy Kupujícího i Prodávajícího. Ujednání, která jsou v kupní smlouvě odlišná od ustanovení VOP, mají přednost (tedy text kupní smlouvy je nad textem VOP). VOP řeší i některé další otázky, které s nákupem v eshopu nebo s užíváním internetových stránek [www.stopoparum.cz](http://www.stopoparum.cz) souvisí.

3. VOP obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici ještě před tím, než u nás nakoupíte. Prosíme, přečtěte si VOP pečlivě a v případě, že k nim budete mít připomínky či dotazy, kontaktujte nás ještě před objednáním zboží (tj. před kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku“). Kontakty naleznete v čl. II. VOP. Vzájemná komunikace je nejlepším způsobem, jak eliminovat případné budoucí nejasnosti mezi námi. Tím, že kliknete na tlačítko „Odeslat objednávku“ nám dáváte signál, že jste VOP viděli, četli a souhlasíte s takovým průběhem obchodu, jaký zde popisujeme. Dáváte tím i signál, že svoji objednávku myslíte vážně, a že jste stejně jako my připraveni splnit své závazky z následně uzavřené kupní smlouvy (tedy my jako Prodávající především dodat vám produkt přesně podle vaší objednávky a vy jako Kupující zaplatit za dodaný produkt dohodnutou cenu).

### **Obsah VOP:**

- I. Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu obchodních podmínek**
- II. Důležité pojmy (definice)**
- III. Objednávka a uzavření Kupní smlouvy**
- IV. Cena produktu a platba**
- V. Dodací podmínky**
- VI. Odstoupení od Kupní smlouvy**
- VII. Záruka, práva z vadného plnění, reklamační řád**
- VIII. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů**
- IX. Závěrečná ustanovení**

## II. Důležité pojmy (definice)

### 1. PRODÁVAJÍCÍ.

Prodávajícím je:

Petra Tichá

IČ: 04987161

DIČ: CZ8358052692

Místo podnikání: Stračenská 786, 411 08 Štětí

Kontaktní telefon: +420 607 690 138

Mail: [info@petraticha.cz](mailto:info@petraticha.cz)

Prodávající je zapsaná v živnostenském rejstříku, živnostenské oprávnění vydal Městský úřad Litoměřice, pod č.j. 0024545/16/OŽÚ/HNo. Prodávající je rovněž distributorem zdravotnických prostředků a jako taková řádně registrovaná u Státního ústavu pro kontrolu léčiv. Rovněž produkt je řádně notifikován a naleznete jej v Registru zdravotnických prostředků na stránkách [www.sukl.cz](http://www.sukl.cz).

2. KUPUJÍCÍ. Kupující je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní [www.stopoparum.cz](http://www.stopoparum.cz) uzavře s námi, jako Proávajícím, Kupní smlouvu, a tím koupí některé zboží vystavené na internetových stránkách eshopu. Kupujícím může být podnikatel (podnikající fyzická osoba často také uváděná jako OSVČ anebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost) anebo spotřebitel.

3. SPOTŘEBITEL. Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, bude se mít zato, že kupní smlouvu uzavíráte jako podnikatel a ne jako spotřebitel.

4. SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA je Kupní smlouva, ve které jako Kupující vystupuje spotřebitel. Podle platných zákonů je spotřebitel více chráněn než kupující, který není spotřebitelem. Současně má prodávající i více povinností vůči spotřebiteli než vůči jinému kupujícímu a je povinen poskytnout spotřebiteli informace stanovené jak občanským zákoníkem, tak zákonem na ochranu spotřebitele. Je-li kupujícím jiná osoba než spotřebitel, neuzijí se ta ustanovení VOP, která slouží výhradně pro ochranu spotřebitele (tj. text, kde bude místo „Kupující“ uvedeno pouze „Spotřebitel“).

5. SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM. Je kupní smlouva, pokud je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž by se Prodávající a Kupující museli osobně potkat, protože ji uzavírají přes webové rozhraní (na základě objednávky učiněné přímo na internetových stránkách [www.stopoparum.cz](http://www.stopoparum.cz) vyplněním potřebných údajů Kupujícím) nebo prostřednictvím mailové komunikace, telefonicky nebo s využitím obdobných komunikačních prostředků. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a telefonní hovory) si hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované vaším operátorem resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

6. ROZHODNÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY. Jsou to platné právní předpisy, kterými se řídí vztah mezi Kupujícím a Prodávajícím. Jde zejména o zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též

jen „NOZ“) a v případech, kdy je Kupujícím spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Produkt je zdravotnickým prostředkem, proto se použijí i ustanovení zákona č. 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích.

7. PŘÍPRAVA K EXPEDICI. Označuje dobu nutnou pro vyřízení všech náležitostí v souvislosti s předáním objednaného produktu přepravci dle volby Kupujícího.

8. EXPEDICE. Označuje předání objednaného produktu Prodávajícím přepravci.

### III.

## Objednávka a uzavření Kupní smlouvy

1. Kupující objednává produkt přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém eshopu. Objednávat lze případně i prostřednictvím mailu, telefonicky nebo při osobním jednání (osobní objednávky se předpokládají především při obchodních schůzkách s velkoobchodními odběrateli nebo na výstavě, veletrhu či obdobných akcích).

2. POPIS PRODUKTU. V eshopu (na webovém rozhraní) je uveden podrobný popis produktu, včetně jeho hlavních vlastností a dalších důležitých informací, zejména návodu na jeho používání, pokynů k údržbě apod. Věnujte prosím těmto údajům svoji pozornost. I zde uvádíme, že produkt je patentovaný a dermatologicky testovaný a byly vyloučeny jakékoli patologické změny na rtu či kůži. Přesto však upozorňujeme, že přístroj vyvíjí teplotu až 51°C a působení tepla tak může být subjektivně vnímáno jako pálení. Veškerá prezentace produktu uvedené na webovém rozhraní eshopu je informativního charakteru. Jako Prodávající nejsme povinni uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.

3. OBJEDNÁNÍ PRODUKTU. Pro objednání produktu přes webové rozhraní eshopu slouží objednávkový formulář, kde jako Kupující vyplníte vaše kontaktní údaje (jméno, příjmení, případně firma, adresa, mail a telefon), informace o objednaném produktu (vložením objednaného zboží do „košíku“ webového rozhraní eshopu a uvedením počtu kusů), údaje pro dodání produktu (zejména dodací adresu), vyberete způsob úhrady a způsob doručení produktu. Objednávat je možné 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, příprava k expedici a expedice pak probíhá pouze v pracovních dnech. Pokud z výjimečných důvodů (např. nemoc) není možné v některých pracovních dnech zajistit expedici, vždy je tato informace uvedena na webových stránkách. Dovolujeme si upozornit, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti webu v důsledku nutné údržby webu anebo okolnostmi, za které neodpovídáme, jako jsou výpadky připojení k internetové síti.

Před odesláním objednávky vám je umožněno zkontrolovat a měnit údaje vložené do objednávkového formuláře a případně ještě opravit vzniklé chyby a nesrovnalosti. Objednávku odešlete kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku“.

O obdržení objednávky vás budeme informovat mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu, kterou jste zadali v objednávce. Informace o obdržení objednávky je zasílána automaticky. Do okamžiku než je vám doručeno potvrzení o přijetí vaší objednávky, je možné telefonicky nebo mailem (na adresu uvedenou v čl. II. VOP) objednávku jednostranně zrušit. Doručením potvrzení o přijetí objednávky na vaši elektronickou adresu uvedenou v objednávce je kupní smlouva uzavřena. Jakékoli změny uzavřené kupní smlouvy (včetně

zrušení objednávky) jsou poté možné jen na základě dohody s námi, i v takovém případě je ovšem možné objednávku zrušit v zásadě pouze do okamžiku než byl produkt expedován.

Je-li Kupní smlouva uzavírána pouze prostřednictvím mailové komunikace, je uzavřena okamžikem odsouhlasení jejího znění druhou ze smluvních stran. Konečné znění Vám zašleme na váš mail. Je-li Kupní smlouva uzavírána v tištěné písemné formě (zejména na základě osobní schůzky), nabývá účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a každá ze stran obdrží jeden stejnopis uzavřené Kupní smlouvy.

Jako Prodávající si vyhrazujeme právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, pokud by se produkt přestal vyrábět anebo pokud se výrazně navýšila cena, za kterou nám produkt dodá náš dodavatel. Pokud by nastala situace, že jste jako Kupující již předtím uhradili celou nebo část kupní ceny, přijaté finanční plnění vám v tomto případě vrátíme s vámi dohodnutým způsobem, popřípadě nedojde-li k dohodě, pak stejným způsobem, jako byla platba uhrazena z vaší strany. Doba vrácení přijatého plnění závisí na zvoleném způsobu platby, nepřekročí však dobu 14 dnů od okamžiku informování o nemožnosti dodat produkt.

V případě, že by produkt v době objednání nebyl na skladě, vám sdělíme předem telefonicky nebo e-mailem možný termín dodání. Pokud s tímto termínem nebudete souhlasit a nedojde k dohodě o termínu dodání, nedojde k uzavření kupní smlouvy a objednávka tak nebude realizována.

V pochybnostech vás můžeme kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, má se zato, že objednávka vůbec nebyla podána a takovou objednávkou se nadále nezabýváme.

Vlastnické právo k produktu na vás jako Kupujícího přechází v okamžiku, kdy jsou splněny obě následující podmínky – je uhrazena celá kupní cena a produkt jste převzali.

4. Kupní smlouva i VOP se uzavírají v českém jazyce. Pokud se Smlouva uzavírá v elektronické podobě, tvoří ji vaše objednávka, její přijetí z naší strany a tyto VOP. Smlouvu uzavřenou prostřednictvím webového rozhraní eshopu archivujeme v elektronické podobě a není přístupná.

5. Pro úplnost upozorňujeme, že obrázky a texty na stránkách jsou chráněny autorským právem a jsou vlastnictvím společnosti RIEMSER Pharma GmbH a prodávající je používá na základě výslovného svolení této společnosti. Není možné je dále šířit bez výslovného souhlasu uvedené společnosti.

## IV.

### Cena produktu a platba

1. CENA PRODUKTU. Aktuální cena produktu je uvedena na webovém rozhraní. Cena je uvedena včetně daně z přidané hodnoty a veškerých případných dalších daní, cel a poplatků. Na faktuře je pak rozlišena cena bez daně z přidané hodnoty (DPH), částka DPH a výsledná cena s DPH. Cena je platná po celou dobu, kdy je na webovém rozhraní uvedena. Náklady na dopravu jsou uvedeny v čl. V. VOP. Konečná kalkulovaná cena uvedená v souhrnu objednávky (tj. předtím než kliknete na tlačítko „Odeslat objednávku“) je již uvedena včetně dopravného (balné neúčtujeme).

2. Sjednanou kupní cenou je cena uvedená u zboží v okamžiku odeslání Vaší objednávky (uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři). Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání cen) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání kupní smlouvy, pak nejsme povinni vám za takovou zjevně chybnou cenu zboží dodat, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od kupní smlouvy odstoupit. Dojde-li ke změně kupní ceny v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z naší strany, platí kupní cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

3. Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni vám zboží dodat až po úplném zaplacení sjednané kupní ceny. Do okamžiku úplného zaplacení kupní ceny zůstává zboží v našem vlastnictví.

4. ZPŮSOB PLATBY. Kupní cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

- Bezhotovostně bankovním převodem na náš bankovní účet. Pokyny k platbě, obdržíte rovněž v mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a zboží co nejdříve expedováno.

- V hotovosti na dobírku.

Případné další způsoby platby budou uvedeny na webovém rozhraní nebo mohou být mezi námi výslovně dohodnuty. Kupní cena se hradí v korunách českých.

5. SPLATNOST KUPNÍ CENY.

V případě bezhotovostního převodu je kupní cena splatná do 7 dnů od potvrzení přijetí objednávky. Datum splatnosti je rovněž uvedené v pokynech k platbě. V případě dlouhodobé spolupráce s Kupujícím – podnikatelem může být kupní cena hrazena na základě faktury vystavené s delší dobou splatnosti. Kupní cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet.

V případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí produktu.

Po úhradě ceny vám vystavíme daňový doklad – fakturu se všemi zákonnými náležitostmi. Fakturu vám zašleme spolu s produktem nebo mailem a zároveň slouží i jako dodací doklad a doklad o záruce.

V případě, kdy Kupující zvolí způsob platby bezhotovostním bankovním převodem, je zaplacená částka zálohou na kupní cenu v plné výši.

Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije.

Produkt není možné hradit formou splátkového kalendáře.

## V.

### **Dodací podmínky**

1. ZPŮSOB DODÁNÍ PRODUKTU. Produkt je možné dodat prostřednictvím přepravce na vámi uvedenou doručovací adresu. Způsob dodání vyberete na webovém rozhraní při objednávce produktu. Naše povinnost dodat produkt je splněna předáním produktu přepravci, kterého jste si při objednávce vybrali. Pokud byste bezdůvodně odmítli produkt převzít, nepovažuje

se v takovém případě naše povinnost dodat produkt za nesplněnou a není považována ani za odstoupení od smlouvy z vaší strany. Pokud se výslovně nedohodneme jinak nebo nebude nabízeno jinak na webovém rozhraní, nabízíme možnost dodání produktu prostřednictvím přepravce/přepravců a za ceny uvedené v odst. 3 a 4 tohoto článku.

2. DODACÍ LHŮTA. Délka dodací lhůty závisí na zvoleném způsobu dopravy, zvoleném způsobu platby. Zboží skladem připravíme k expedici obvykle do 2 pracovních dnů. V případě platby převodem, se zboží odesílá do 2 pracovních dnů po přijetí této platby na účet Prodávajícího (je-li zboží skladem).

3. NÁKLADY NA DOPRAVU. Výše ceny za dodání zboží závisí na vámi zvoleném způsobu platby. Přesáhne-li celková cena zboží v jedné objednávce částku 3000 Kč, je doprava zdarma. Zboží zasíláme prostřednictvím České pošty, s.p., jako balík do ruky a dle zvoleného způsobu platby jsou ceny následující:

Česká pošta:

- při platbě na dobírku v hotovosti: poštovné= 155 Kč
- při platbě předem na bankovní účet: poštovné = 115 Kč

PPL:

- při platbě na dobírku v hotovosti: poštovné =125 Kč
- při platbě předem na bankovní účet: poštovné = 95 Kč
- při platbě na dobírku – Slovensko: poštovné =380 Kč

4. Pokud by bylo nutné z důvodů na vaší straně doručovat produkt opakovaně anebo jiným než objednaným způsobem, jste povinni nám uhradit náklady na opakované doručení nebo na doručení jiným způsobem, nebude-li mezi námi výslovně ujednáno jinak.

5. Při převzetí produktu si, prosím, vždy zkontrolujte neporušenost obalu a pokud zjistíte nedostatky, uplatněte je ihned u dopravce a kontaktujte nás (podrobnosti níže v části o uplatňování reklamace). Odmítnutí zásilky s poškozeným obalem se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí převzetí produktu. Naopak, pokud podpisem dodacího listu nebo soupisu balíků přepravce nebo obdobného dokumentu stvrdíte převzetí produktu, má se zato, že produkt byl dodán v neporušeném obalu a není možné již reklamovat z důvodu porušení celistvosti obalu.

6. V případě, že byste produkt bezdůvodně odmítli převzít, máme nárok na náhradu nákladů spojených s dodáním a jeho uskladněním (výše poplatku je 10kč/den, v případě hmotnosti zásilky nad 5kg 20kč/den), jakož i dalších nákladů, které nám z důvodu nepřevzetí vzniknou.

7. Vyhradzujeme si právo upravit podrobněji podmínky Dodání a dopravy v samostatném dokumentu.

## VI.

### Odstoupení od Kupní smlouvy

1. Jste-li Spotřebitel máte právo od Kupní smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní ode dne převzetí produktu, pokud byla smlouva uzavřena jako distanční. V této 14denní lhůtě musí být odstoupení od Kupní smlouvy odesláno mailem na info@petraticha.cz nebo odesláno poštou na naši adresu uvedenou v čl. II. odst. 1 VOP, případně na tuto adresu doručeno osobně či prostřednictvím jiné osoby. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který naleznete

v sekci „Ke stažení“. V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

2. Jako Kupující berete na vědomí, že ani spotřebitel nemůže mimo jiné odstoupit od smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit. Toto se týká i produktu prodávaného v našem eshopu. Vrátit ve 14 denní lhůtě dle předchozího odstavce tedy produkt můžete pouze v případě, kdy jste nerozdělali obal (uzavřenou, přelepem opatřenou krabičku) a produkt z něj nevyndali. Vrátit lze pouze produkt ve zcela neporušeném obalu.

3. Pokud jako Kupující odstoupíte od smlouvy, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy nám předejte nebo zašlete zpět produkt, který jste od nás obdrželi dle této Smlouvy. Při zasílání produktu zvolte doporučenou zásilku, nezasílejte na dobírku. Náklady na vrácení produktu nesete sami. Produkt zašlete nepoškozený, v originálním uzavřeném obalu, i případnými dárky, které jste spolu se zbožím od nás obdrželi. Doporučujeme vám zásilku pojistit. Připojte kopii dokladu o platbě, fakturu či dodací list nebo jiný doklad či důkaz k prokázání, že se jedná o produkt u nás zakoupený ve lhůtě 14 dnů před odstoupením od Smlouvy. Výrazně tím urychlíte vyřízení celé záležitosti. Samotné nepředložení těchto dokladů ovšem nebrání vyřízení vašeho odstoupení od Smlouvy. Pokud jste již dříve tyto údaje nezaslali v samostatném oznámení o odstoupení od Smlouvy (např. vyplněním ve vzorovém formuláři), připojte, prosím, i údaj o volbě způsobu vrácení peněz, pokud je nechcete vrátit stejným způsobem, jako jste platbu hradili.

4. Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vám vrátíme peníze, které jsme od vás přijali jako platbu za produkt, včetně nákladů na dopravu a veškerých dalších nákladů s dodáním spojených a uhrazených. Pokud jste však při objednání nezvolili nejlevnější způsob dodání, dle zákona vám vrátím částku odpovídající nejlevnějšímu nabízenému dodání. Nejsme však povinni vám peníze vrátit dříve než nám produkt předáte zpět a nebo prokážete, že jste nám jej zpět odeslali. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jakým jste nám je uhradili (tj. např. bankovním převodem), leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro vás nebyly spojeny další náklady.

5. Kupující je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem, Kupní smlouvou a těmito VOP z důvodů v zákoně, smlouvě či VOP uvedených.

6. V případě, že by z vaší strany nedošlo k úhradě celé kupní ceny ani do 30 dnů po uzavření Kupní smlouvy, máme právo od Smlouvy odstoupit. Dále si vyhrazujeme právo od smlouvy odstoupit, pokud z důvodů nikoli na naší straně není již možné produkt dodat (přestal se vyrábět, nelze jej již dovézt apod.). Odstoupení v takovém případě nabývá účinnosti okamžikem, kdy vám jej doručíme. V případě, že jsme od vás obdrželi před naším odstoupením od Smlouvy platbu, vrátíme vám ji do týdne od odstoupení od Smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak.

7. Je-li Vám společně s produktem poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od smlouvy z vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni nám poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vrátit

## VII.

### **Záruka, práva z vadného plnění, reklamační řád**

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2165 až 2174 NOZ.
2. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 a § 2161 až 2164 NOZ.
3. Jako Prodávající vám odpovídáme, že produkt při převzetí nemá vady. Jste-li spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Spotřebiteli dále odpovídáme i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí produktu.
4. V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady po opravě nebo výskytu většího počtu vad máte právo požadovat výměnu produktu za nový anebo od smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady na dosud nepoužitém produktu můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny anebo, není-li to neúměrné, požadovat výměnu za nový. V případě, že neodstoupíte od smlouvy nebo neuplatníte právo na dodání nového produktu bez vad nebo na výměnu součásti či opravu, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bychom nebyli schopni vám nový produkt bez vad dodat, vyměnit jeho součást nebo produkt opravit, stejně tak i v případě, že bychom nezjednali nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.
5. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud byste před převzetím produktu věděli, že má vadu, anebo byste vadu sami způsobili. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na opotřebení způsobené jeho užíváním, na vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. U produktu prodávaného za nižší cenu, neodpovídáme za vadu, pro kterou byla sleva poskytnuta.
6. Reklamací u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. O reklamaci nás můžete předem informovat i telefonicky nebo mailem na kontakty uvedené v čl. II. VOP. Reklamované zboží prosím doručte osobně, poštou či obdobným způsobem na naši adresu. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytneme písemné potvrzení.
7. Pokud je na základě vaší objednávky produkt dodáván prostřednictvím dopravce, žádáme vás o kontrolu zásilky za přítomnosti dopravce a v případě zjištění poškození zásilky o reklamaci přímo u dopravce. Dopravce následně sepíše s adresátem protokol o shledané závadě a zásilka bude doručena zpět odesílateli. 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 [info@petraticha.cz](mailto:info@petraticha.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

## VIII.



## Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

1. Máte-li uzavřené kupní smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na adrese uvedené v čl. II. VOP nebo na elektronické adrese [info@petraticha.cz](mailto:info@petraticha.cz).
2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. Protože produkt je zdravotnickým prostředkem, je dozorovým orgánem i Státní ústav pro kontrolu léčiv.
3. Pokud mezi námi jako prodávajícím a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### IX.

#### Závěrečná ustanovení

1. Kupní smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Prodávajícího a Kupujícího ze smlouvy vyplývající.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který naleznete v sekci „Ke stažení“.
3. Vezměte prosím na vědomí, že jsme oprávněni tyto VOP jednostranně měnit, pro kupujícího však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Tento text ve formátu PDF obdržíte v mailu potvrzujícím objednávku.
4. Tyto VOP jsou účinné od 1.9.2016.