

Obchodní podmínky

Obecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky a reklamační řád platí pro nákup v provozovně a v internetovém obchodě společnosti TFP universal a.s.. Obchodní podmínky a reklamační řád blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího. Prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu na stránkách www.tfpuniv.com je společnost TFP universal a.s., IČ 267 22 275, se sídlem K Juliáně 150, 164 00 Praha 6, zapsaná v obchodní rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 7878 (dále označen jako „prodávající“). Provozovna prodávajícího je na adrese Na Spojce 116, 251 01 Čestlice.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami včetně reklamačního řádu a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní a reklamační podmínky je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. Tyto obchodní a reklamační podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy. Smlouva je uzavírána v českém jazyce a je prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím stranám. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách společnosti TFP universal a.s.

1. Vymezení pojmů:

1.1. Spotřebitelská smlouva – je smlouva kupní, o dílo, případně jiná smlouva, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel v postavení zákazníka/odběratele a na druhé straně dodavatel, resp. prodávající.

1.2. Prodávající – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

1.3. Kupující (zákazník) / spotřebitel – je každý člověk, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo výkonu svého povolání ve smyslu ust. § 419 občanského zákoníku.

1.4. Kupující (zákazník) / nikoli spotřebitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní, výrobní nebo jiné obdobné činnosti, či při samostatném výkonu svého povolání, případně jedná jménem nebo na účet podnikatelem, a je tedy podnikatelem ve smyslu ust. § 420 občanského zákoníku, a dále též osoba, která není ani podnikatelem, ani spotřebitelem ve smyslu zákona.

1.5. Objednávka – je návrhem kupní smlouvy ze strany kupujícího a obsahuje podstatné náležitosti jako je např. označení kupujícího, přesná specifikace zboží a jeho počet, cena za zboží a způsob doručení. Veškeré objednávky podané prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího jsou považovány za závazné.

1.6. Uzavření kupní smlouvy – samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného potvrzení prodávajícího kupujícímu, kterým prodávající akceptuje tento jeho návrh (tj. závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího). Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti. Prodávajícím potvrzená objednávka (nebo její část) je považována za závaznou pro obě strany, pokud nedojde k porušení podmínek dohodnutých v potvrzení.

1.7. Storno objednávky ze strany kupujícího – v případě stornování objednávky je kupující povinen uhradit prodávajícímu škodu vzniklou tímto jednáním. Prodávající uplatní právo na náhradu škody zejména v případě nákupu zboží na základě individuální objednávky kupující, které bylo nutné na přání zákazníka obstarat či upravit, nebo v případě, že v souvislosti se zajištěním zboží již byly vynaloženy prokazatelné výdaje. Storno poplatek může dosahovat výše až 50% z celkové ceny zboží.

1.8. Storno objednávky ze strany prodávajícího – Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout či zrušit objednávku nebo její část v těchto případech:

a) není možné kontaktovat kupujícího (chybně uvedený kontakt – telefonní číslo nebo email, kupující je nedostupný, neodpovídá na e-maily apod.),

b) kupující opakovaně neplní svůj závazek odebrat zboží a zaplatit kupní cenu,

c) stane-li se její plnění nemožným (např. zboží se již nevyrábí nebo nedodává anebo se výrazným způsobem změnila cena na straně dodavatele zboží).

V případě, že tato situace nastane, prodávající bude kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že kupující již zaplatil část nebo celou kupní cenu, bude mu tato částka vrácena zasláním platby na jeho účet nebo adresu, a to ve lhůtě 15 pracovních dní.

1.9. Reklamacce – je uplatnění práv kupujícího vyplývající z odpovědnosti za jakost při převzetí zboží, jakožto i uplatnění práv kupujícího plynoucích z odpovědnosti prodávajícího za vady.

2. Práva a povinnosti prodávajícího:

2.1. Proávající má povinnost vyřídít objednávku a odeslat zboží v termínu uvedeném v dostupnosti produktu, dodat zboží na adresu kupujícího a převést na kupujícího vlastnické právo ke zboží.

2.2. Veškeré osobní údaje poskytnuté při registraci jsou důvěrné.

2.3. Proávající má povinnost vymazat registrovaného zákazníka z databáze v případě, že o to zákazník písemně požádá.

3. Práva a povinnosti kupujícího:

3.1. Kupující je povinen odebrat objednané zboží a zaplatit celkovou cenu, včetně případného balného a poštovného. S konečnou cenou včetně balného a poštovného je zákazník srozuměn při vyplňování objednávky ještě před jejím závazným potvrzením. Před odesláním objednávky má kupující možnost seznámit se s vyplněnými údaji v nákupním košíku a provést jejich opravu.

3.2. Kupující je povinen uvést správnou a úplnou poštovní adresu, na kterou má být objednané zboží odesláno, správný a úplný telefonický kontakt a email.

3.3. Kupující má právo na vymazání svých osobních údajů z databáze. O vymazání z databáze je nutné požádat písemnou formou.

4. Cena:

4.1. Ceny jsou platné k okamžiku objednání. Uvedené ceny zboží a přepravného jsou uvedeny jak bez DPH, tak i s DPH.

5. Platební podmínky:

5.1. Platba bankovním převodem – jedná se o převod financí z účtu zákazníka na účet prodávajícího pomocí obvyklého převodního/platebního příkazu. V případě použití tohoto způsobu platby prodávajícího zákazníka upozorní na patřičné symboly a čísla, které je třeba uvést do platebního příkazu ke konkrétní transakci. Po převedení částky na účet prodávajícího je zboží kupujícímu ihned odesláno. Objednávku kupující hradí běžně v CZK (nebo případně v jiné měně, která byla dohodnuta).

5.2. Platba na dobírku – jedná se o standardní způsob platby při doručení zboží. Tento způsob platby platí pouze při dodání zboží na území ČR.

5.3. Platba v hotovosti – je možná v provozovně prodávajícího. V tomto případě nebude zákazníkovi účtováno poštovné/přepravné.

5.4. Platba na fakturu – v případě, že má kupující s prodávajícím dohodnutou možnost tohoto způsobu platby s uvedením fakturačních údajů, bude zboží kupujícímu odesláno okamžitě po objednání společně s fakturou s danou dobou splatnosti.

6. Dodací podmínky:

6.1. Obecné podmínky:

- a) Dodávky předmětu plnění (objednaného zboží) budou podle dostupnosti produktů a provozních možností prodávajícího realizovány v co nejkratším termínu, přesto se prodávající nezavazuje k dodací době, která pak může trvat i několik měsíců, neboť závisí převážně na třetích stranách (dodavatelé).
- b) Obvyklá dodací lhůta u zboží skladem je 2 pracovní dny, u zboží, které se plánuje do výroby je dodací termín standardně do 10 pracovních dnů. U ostatního zboží je dodací lhůta upřesněna v okamžiku objednání zboží.
- c) Prodávající si vyhrazuje právo rozdělit objednávku v případě, že nastanou okolnosti, za kterých by docházelo vlivem nedostupnosti některého z objednaného zboží či jeho části k prodlení s vyřízením celé objednávky a expedicí dostupného zboží. V případě rozdělení objednávky z důvodu nedostupnosti některého z objednaného zboží či jeho části, bude prodávající účtovat další poštovné pouze se souhlasem kupujícího.

6.2. Osobní odběr:

- a) Zboží skladem je připraveno k osobnímu odběru okamžitě po doručení emailového potvrzení objednávky, ve kterém bude uvedeno, že zboží je připraveno k odběru.
- b) Prodávající si vyhrazuje právo objednávku rozdělovat podle dostupnosti jednotlivých produktů.
- c) Kupující je povinen si objednané zboží převzít do 7 dnů od výzvy k odběru zboží.
- d) Prodávající má právo objednávku stornovat v případě nepřevzetí zboží do 7 dnů od prvního vyzvání emailem.

6.3. Doručení:

a) Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady (jedná se o jakost při převzetí ve smyslu ust. § 2161 občanského zákoníku). Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. V případě, že dodané zboží nemá vlastnosti stanovené v § 2161 občanského zákoníku, a jde-li o podstatné porušení smlouvy, má kupující právo za podmínek stanovených v zákoně na to, aby prodávající bezplatně odstranil vadu dodáním nového zboží, dodáním chybějícího zboží nebo jeho části nebo opravou věci, případně může požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Je-li smlouva porušena nepodstatným způsobem, má kupující za podmínek stanovených v zákoně právo požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny věci, případně může kupující od smlouvy odstoupit. Práva a povinnosti smluvních stran z vadného plnění a způsob uplatnění nároků kupujícího se řídí zejména ust. § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku. Odpovědností za jakost při převzetí se pak rozumí zejména, že prodávající má právo na to, aby prodávající nebo výrobcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, dále že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v odpovídajícím množství, míře či hmotnosti, a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

b) To neplatí, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

c) Kontrola zásilky:

- Při převzetí zásilky je kupujícímu, který je spotřebitelem, doporučeno překontrolovat stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu výrobku či neúplnost zásilky, je spotřebiteli doporučeno vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zboží nepřevzít. Spotřebitel tím značně zjednoduší a urychlí vyřízení celé věci. Tím samozřejmě není nijak dotčeno právo spotřebitele uplatnit reklamaci u prodávajícího.
- Kupující, který není spotřebitelem, je povinen prohlédnout si zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno mechanické poškození obalu výrobku, je povinen za přítomnosti dopravce zkontrolovat stav zboží, a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto

- skutečnost potvrdit dopravcem. Na pozdější reklamace způsobené vinou dopravy pak nelze brát zřetel a budou zamítnuty.

6.4. Nepřevzaté zásilky:

V případě, že si kupující zvolil jako způsob doručení dobírku a zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzme, je povinen uhradit prodávajícímu vzniklou škodu (poštovné a balné + dodatečné výdaje související s vymáháním pohledávky). V případě, že kupující požádá o opakované doručení, bude mu zásilka znovu zaslána a cena za dobírku bude zatížena dvojnásobným poštovním a balným. V případě, že kupující už nemá zájem o objednané zboží, postupuje se podle bodu 1.7. „Storno objednávky ze strany kupujícího“. V případě nepřevzetí zboží ze strany kupujícího náleží prodávajícímu částka za realizované poštovné + výdaje nutné k odeslání objednávky, dále si prodávající nárokuje i smluvní pokutu za opožděnou platbu za zboží ve výši 0,5% z dlužné částky včetně DPH za každý den v prodlení. V případě nezaplacení těchto výdajů kupujícím, postupuje prodávající tuto pohledávku třetí straně k vymáhání.

6.5. Vratné palety EUR:

Prodávající se zavazuje odebrat zpět dřevěné vratné EUR palety o rozměrech 80x120cm, určených k opakovanému použití pouze v případě, že jsou palety nepoškozené, v dobrém stavu a pouze v takovém počtu, v jakém byly palety dodané.

Palety jsou fakturovány za cenu 250,- Kč bez DPH/ks v případě, že nebyly vráceny do 30 dnů na adresu provozovny prodávajícího.

Vracení palet do společnosti TFP universal a.s. je vždy na náklady kupujícího, pokud nejsou vráceny ihned při dodání zboží.

7. Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy:

7.1. Zákazník, který je spotřebitelem, má v souladu s ust. § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Na kupujícího, který není spotřebitelem, se tato úprava odstoupení od smlouvy nepoužije.

7.2. Zákazník může od smlouvy odstoupit písemným oznámením zasláným na adresu prodávajícího nebo doručeným osobně na provozovnu prodávajícího.

7.3. Při odstoupení se doporučuje uvést číslo objednávky s datem nákupu a předložit originál či kopii dokladu o koupi zboží.

7.4. Od smlouvy nelze odstoupit v souladu s § 1837 občanského zákoníku mj. u zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i u zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i u zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

7.5. Pokud zákazník zboží již převzal, zašle zboží zpět na adresu prodávajícího nebo je doručí osobně na provozovnu prodávajícího, a ten bez zbytečného odkladu posoudí stav vráceného zboží. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 14 dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Pro vrácení plné částky musí být zboží vráceno zpět prodávajícímu v neporušeném stavu, nepoškozené, kompletní (včetně příslušenství a všech poskytnutých dokladů a originálního obalu).

7.6. V případě, že je zboží vráceno prodávajícímu v jiném než neporušeném stavu, je zákazník povinen nahradit zejména náklady související s uvedením zboží do původního stavu a vzniklou škodu na zboží. Úhrada těchto nákladů a škody proběhne započtením ze strany prodávajícího tím způsobem, že kupní cena, která je prodávajícím v případě odstoupení vrácena, je o tyto náklady a škodu odpovídajícím způsobem snížena.

7.7. Pokud zákazník splní všechny výše uvedené podmínky pro odstoupení od smlouvy, prodávající mu vrátí již zaplacenou kupní cenu nebo její část, a to nejpozději do 14 dnů po vrácení zboží.

8. Záruka:

- 8.1. Na každé prodávané zboží se vztahuje zákonná záruční doba. Prodávající je povinen rozhodnout o reklamaci do 30 dnů od jejího písemného doručení. Záruka se nevztahuje na zboží, které bylo mechanicky poškozeno nebo bylo zničeno neodbornou manipulací zákazníka.
- 8.2. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- 8.3. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 8.4. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.
- 8.5. Před prvním použitím je kupující povinen prostudovat záruční podmínky a návod na obsluhu zboží (je-li přiložen) a následně se těmito informacemi důsledně řídit. Na vady způsobené nesprávným použitím výrobku, v rozporu s návodem k použití se záruka nevztahuje.

9. Uplatnění reklamace:

- 9.1. Kupující je povinen dodané zboží ihned zkontrolovat a o případných zjištěných vadách informovat prodávajícího bez zbytečného odkladu, a to písemnou formou. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího vzorek, případně celé množství reklamovaného zboží, pokud je toto nutné pro posouzení vady.
- 9.2. V písemném oznámení kupující uvede zjištěné vady (druh, čím se projevují) a odešle jej na e-mailovou adresu: sales@tfpuniv.com a zboží doručí prodávajícímu poštou či osobně na adresu: TFP universal a.s., Na Spojce 116, 251 70 Čestlice, případně kupující odešle písemné oznámení vad společně s reklamovaným zbožím na uvedenou adresu provozovny.
- 9.3. V případě komplikací je možné prodávajícího kontaktovat v pracovních dnech od 8:00 – 16:00 hod. na tel. č: +420 251 681 051, popř. též na e-mailové adrese: sales@tfpuniv.com
- 9.4. Prodávající se zavazuje informovat kupujícího nejpozději do 5 dnů od obdržení reklamace o přijetí reklamace, a do 30 dnů o stavu a vyřízení.
- 9.5. Prodávající neodpovídá za problémy vzniklé nesprávným použitím zboží.

10. Ochrana osobních dat:

- 10.1. Osobní data zákazníků jsou uchovávána v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., v platném znění a Nařízením Evropského parlamentu (EP) a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Uzavřením kupní smlouvy dává kupující prodávajícímu souhlas se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v naší databázi, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.
- 10.2. Osobní data, která kupující uvede při objednání, slouží výhradně pro potřebu prodávajícího a nebudou poskytnuta jiným subjektům. Výjimku představují třetí osoby, se kterými je prodávající ve smluvním vztahu, jako např. externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný k bezproblémovému doručení zboží.

11. Závěrečná ustanovení:

- 11.1. Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, v den odeslání objednávky kupujícím.
- 11.2. Odesláním objednávky kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky, též platnou cenu objednaného zboží uvedenou v internetovém obchodu, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

11.3. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.

11.4. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

11.5. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem.

11.6. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a předpisy souvisejícími.

Tyto obchodní podmínky vstupují v platnost dne 01.01.2018 a nahrazují předešlé verze obchodních podmínek.