



Obchodní podmínky - internetového obchodu společnosti Express Servis Company s.r.o.

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího v rámci smluvních vztahů uzavřených prostřednictvím internetového obchodu **www.express-servis.cz**. S těmito obchodními podmínkami má kupující možnost se seznámit před odesláním své objednávky. Kupující odesláním své objednávky potvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou podnikatel anebo právnická osoba, řídí se vztahy, které nejsou upraveny jinak, obchodním zákoníkem (č. 513/1991 Sb.), v platném znění.

Prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu **www.express-servis.cz** je Express Servis Company s.r.o. IČ 03387593, DIČ CZ03387593, se sídlem Bedřicha smetany 166/4, 301 00 Plzeň, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddíle C, vložka 30157. Express Servis Company s.r.o. 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. Místem plnění ze všech smluvních vztahů je Bedřicha smetany 166/4, 301 00 Plzeň a v případě osobního odběru odběrní místo prodávajícího uvedené na určené kupujícím v objednávce.

## 2. Vymezení pojmů

Zákazníkem našeho internetového obchodu je kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není. Kupující spotřebitel nebo jen spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná.

Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje 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.

Spotřebitelská smlouva – smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy dle občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně prodávající.

## 3. Uživatelský účet

Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakémkoliv jejich změně

povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

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 nenesou odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany kupujícího. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než jeden rok nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).

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.

#### 4. Kupní smlouva

Po obdržení objednávky učiněné kupujícím, potvrdí prodávající kupujícímu akceptaci (přijetí) objednávky a to například formou automaticky generované e-mailové zprávy, čímž dochází k uzavření kupní smlouvy. Uzavřením kupní smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím jsou smluvní strany takovou smlouvou vázány a vznikají jim vzájemná práva a povinnosti z kupní smlouvy vyplývající.

Prodávající si vyhrazuje právo kontaktovat zákazníka s jiným sdělením a to sice (a) odmítnutí objednávky (např.: v případě nedostupnosti zboží, chybně uvedené ceny zboží), (b) informace o dočasné nedostupnosti zboží bez uvedení přesného termínu jeho dodání a s nabídkou, zda kupující má přesto zájem na uzavření kupní smlouvy. V případech uvedených výše pod body (b) a (c) je kupní smlouva uzavřena v okamžiku doručení potvrzení nabídky objednatelem zpět prodávajícímu např. e-mailovou zprávou. Veškeré objednávky učiněné prostřednictvím internetového obchodu jsou považovány za oboustranně závazné.

Kupující má možnost zrušit (odvolat) nebo změnit svoji objednávku, bez jakýchkoliv sankcí, jestliže zrušení nebo změna objednávky dojde prodávajícímu dříve, než prodávající odešle kupujícímu e-mail o expedici zboží. Tuto skutečnost je kupující povinen prodávajícímu oznámit e-mailem nebo telefonicky.

Webové rozhraní obchodu obsahuje seznam zboží nabízeného prodávajícím k prodeji, a to včetně uvedení cen jednotlivého nabízeného zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Nabídka prodeje zboží a jeho ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek. Veškeré nabídky prodeje zboží umístěné ve webovém rozhraní obchodu jsou nezávazné a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.

Webové rozhraní obchodu obsahuje též informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží v rámci území České a Slovenské republiky.

Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží (objednávané zboží „vložit“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu)
- způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objedávka“).

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. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „**Závazně objednat a zaplatit**“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou (akceptace), a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například elektronicky či telefonicky).

Prodávající si mimo jiné vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část na základě dohody s kupujícím, v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet a k uzavření Kupní smlouvy nedojde. Kupující též 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).

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícím při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

Kupní smlouva se uzavírá v českém jazyce. Kupní smlouva je po uzavření archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám.

Objednávky zadané jakýmkoliv jiným způsobem, než jak je popsáno výše, nebudou přijaty.

Prodávající se zavazuje dodat kupujícímu zboží do 30 dní od data potvrzení objednávky, nedohodnou-li se obě strany jinak. V opačném případě kupující nemusí zboží od prodávajícího odebrat, ani jej hradit. Kupní smlouva tímto zaniká.

## 5. Cena

Všechny ceny jsou smluvní. Na webových stránkách **www.express-servis.cz** jsou vždy aktuální a platné ceny v daném okamžiku. Ceny jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání zboží zaplatit. Toto se netýká případných poplatků za dopravné, balné, skladné, poplatky za platbu, apod.

Pokud je u produktu uvedena sleva řídí se následujícími pravidly. Původní cena (na webu typicky vyobrazena jako přeškrtnutá) znamená nejnižší cenu za posledních 30 dní před zlevněním, za kterou byla na e-shopu nabízena. Do výpočtu původní ceny se nezohledňují individuální cenová zvýhodnění, která nejsou zahrnuta přímo v aktuální prodejní ceně daného produktu, tj. nejsou poskytovány automaticky a plošně, typicky např. slevové kódy. U všech produktů je pro lepší přehlednost a informovanost zákazníka navíc uvedena také doporučená prodejní cena výrobce. Individuální slevy např. slevové kódy poskytované prodávajícím mají platnost maximálně 30 dní.

Akční ceny platí do vyprodání zásob akčního zboží nebo po dobu časově určenou.

Ceny jednotlivých druhů doprav a způsobů úhrad jsou uvedeny v sekci Doprava a platba.

## 6. Platební podmínky

Prodávající akceptuje měnu CZK a následující platební podmínky, které jsou uvedeny v sekci Doprava a platba:

- platba v hotovosti při osobním odběru zboží,
- platba platební kartou při osobním odběru zboží (vybraná místa pro osobní odběr),
- platba kartou prostřednictvím internetového platebního portálu,
- platba předem bankovním převodem
- na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce),

Cena přepravy se řídí dle ceníku prodávajícího aktuálního v den objednávky a je vyznačena v objednávce.

V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do pěti dnů od uzavření kupní smlouvy.

Kupující je povinen uhradovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby a jeho závazek uhradit kupní cenu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího. Zboží bude kupujícímu doručeno bez zbytečného odkladu po připsání kupní ceny na jeho bankovní účet.

V případě objednávky v hodnotě vyšší než **2500 Kč** má kupující nárok na dopravu za zvýhodněnou cenu, která je zobrazena v sekci doprava. Pokud však kupující odstoupí od smlouvy do 14 dnů, tedy vrátí celou objednávku, nebo pouze část objednávky, čímž se její hodnota sníží pod 2500 Kč, bude mu vrácena částka ponížená o náklady na dopravu, jím v objednávce zvolené, dle platného ceníku dopravy uvedeného na **www.express-servis.cz**.

Pokud je zboží objednané na dobírku, prodávající jej odešle a kupující si zásilku nepřevzme, bude mu účtován storno poplatek v ceně zvoleného dopravného uvedeného v objednávce. Objednávku může kupující bezplatně zrušit, ale pouze před jejím odesláním.

Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat. Zboží zůstává do úplného zaplacení a převzetí majetkem prodávajícího, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím zboží kupujícímu.

Prodávající na základě kupní smlouvy vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu v momentě expedice zboží a zašle ji vytištěnou v dané zásilce. Je také možné ji zaslat v elektronické podobě na e-mailovou kupujícího.

## **7. Dodací podmínky**

Platné způsoby dopravy jsou uvedeny v sekci Doprava a platba.

Doručení zásilek probíhá dle dostupnosti produktů a provozních možností prodávajícího. Objednávky jsou expedovány v co nejkratším možném termínu a to obvykle ještě ten samý den, či do 24 hodin od objednání.

### **Možnosti dopravy:**

**Zásilkovna** - doručení na výdejní místo obvykle do 1 pracovního dne od přijetí platby, či na dobírku

**Doručení na adresu dopravcem** - doručení obvykle do 3 pracovních dne od přijetí platby, či na dobírku

**DPD** - doručení obvykle do 1 pracovního dne od přijetí platby, či na dobírku

### **Osobní odběr v rámci provozní doby**

- na prodejně v Plzni - Bedřicha smetany 166/4, Plzeň 30100 Po-Pá 9h - 18h

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je možno vrátit přepravci. Pokud ale kupující takovou zásilku převezme, je nutno sepsat s dopravcem škodní protokol a ten bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem prodávajícímu na adresu [info@express-servis.cz](mailto:info@express-servis.cz). Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

## **8. Provozní doba**

Objednávky přes internetový obchod [www.express-servis.cz](http://www.express-servis.cz): 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Osobní odběr a zpracování objednávek probíhá na prodejně v Plzni - Bedřicha smetany 166/4, Plzeň 30100 Po-Pá 9h - 18h

## **9. Odstoupení od smlouvy**

### **Odstoupení od smlouvy spotřebitelem**

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží.

Prodávající umožňuje spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplněného vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy zveřejněného na webu <https://www.express-servis.cz/images/web/terms-and-conditions/form-odstoupeni.pdf> a jeho odeslání společně se zbožím na adresu Express Servis Company s.r.o., Bedřicha smetany 166/4, 301 00 Plzeň.

Kupující může informovat prodávajícího o odstoupení od kupní smlouvy jakýmkoliv způsobem např. e-mailem, telefonicky, chatem atd..

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu zboží bez zbytečného odkladu, a to na své náklady.

Zboží by měl spotřebitel vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal.

Kupující bere na vědomí, že pokud zboží vrácené kupujícím bude poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, peněžní prostředky převodem na bankovní účet či v hotovosti na prodejně. Prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží odeslal. Jestliže spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

### **Odstoupení v ostatních případech**

- Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.
- To neplatí, došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
- 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 prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch
- Neoznámil-li Kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

### **Kupující nemůže odstoupit od smlouvy:**

- o poskytování služeb, které prodávající poskytl s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výhybkách finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím
- o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost, to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů
- o dopravě nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, prodávající zdůrazňuje, že v případě dodání digitálního obsahu dodávaného on-line nelze od takové smlouvy odstoupit.

## 10. Odpovědnost za vady, záruka

### Odpovědnost za vady

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 OZ).

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Prodávající odpovídá, že v době, kdy kupující věc převzal

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal, nebo které lze očekávat s ohledem na povahu zboží, či neodpovídá běžným vlastnostem jiných výrobků v podobné cenové kategorii,
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Záruka za jakost – prodávající zaručuje, že bude věc po určitou dobu způsobilá pro obvyklý účel nebo že si zachová vlastnosti pro tuto věc obvyklé. Kupující je oprávněn uplatnit práva z vady, které se vyskytnou v době 24 měsíců od převzetí zboží. To se však netýká:

- u baterií, kde je záruční doba 6 měsíců,
- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícímu, nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Kupující nemá práva ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost.

Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, právo z vadného plnění mu nenáleží. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po převzetí věci.

Vady způsobené přepravou je kupující povinen reklamovat u přepravce ihned po převzetí (a v souladu s jeho reklamačními podmínkami) a o této skutečnosti je povinen vyrozumět prodávajícího.

### Podstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, 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;
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li si kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže. Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě,

že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době nebo že by sjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

### **Nepodstatné porušení smlouvy**

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávající.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

### **11. Vyřízení reklamace**

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učinit tak může písemně nebo elektronicky po vyplnění vzorového formuláře pro uplatnění reklamace, umístěného na <https://www.express-servis.cz/images/web/terms-and-conditions/form-reklamace.pdf> a zasláním reklamovaného zboží na adresu: Express Servis s.r.o., Bedřicha smetany 166/4, 301 00 Plzeň nebo osobně na prodejně v Plzni - Bedřicha smetany 166/4, Plzeň 30100.

Při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady je kupující povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo (způsob vyřízení reklamace) si zvolil.

Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy. Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží prodávajícímu. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Reklamaci kupujícího, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout.

Prodávající se zavazuje o vyřízení reklamace kupujícího informovat e-mailovou zprávou či sms. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu spotřebiteli náhrada účelně vynaložených nákladů.

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

### **Česká obchodní inspekce**

Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2 Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 12. Recenze

Zákazníci mohou hodnotit zakoupené produkty a služby e-shopu nebo prodejny na webu **www.express-servis.cz** či prostřednictvím dalších prodejních kanálů, typicky srovnávačů zboží atd.. Všechny recenze zveřejněné na webu od 1. 1. 2023 jsou kontrolovány na základě e-mailu u recenze, který musí být totožný s e-mailem proběhlé objednávky. Pokud zde není nalezena shoda, recenze nemůže být na webu zveřejněna. V případě srovnávačů zboží je vztah recenzí s objednávkou prokazován evidováním proběhlé objednávky srovnávači zboží na základě čísla objednávky.

Hodnocení u produktů je vyobrazeno hvězdičkami přičemž je 5 hvězdiček považováno za nejlepší a 1 hvězdička za nejhorší. Pokud má produkt hodnocení více, je výsledné hodnocení matematickým průměrem všech hodnocení.

## 13. Ochrana osobních údajů

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s kupujícím a marketingových akcí prodávajícího a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem týkajícího se objednaného zboží (sdělení jména a adresy dodání) či speciálních marketingových akcí.

Prodávající postupuje tak, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů. Osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně kupujícím prodávajícímu za účelem splnění objednávky a marketingových akcí prodávajícího, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění. Kupující dává prodávajícímu svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy a využití pro marketingové účely prodávajícího (zejm. pro zasílání obchodních sdělení, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním zasláným na adresu Express Servis Company s.r.o., Bedřicha smetany 166/4, 301 00 Plzeň. Za písemné vyjádření se v tomto případě považuje i forma elektronická na e-mailovou adresu [info@express-servis.cz](mailto:info@express-servis.cz). Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu prostřednictvím kontaktního formuláře včetně práva požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu a dalších zákonných práv k těmto údajům.

## 14. Ostatní ujednání

Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění a činnost prodávajícího nepodléhá jinému povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad.

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. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování Bedřicha smetany 166/4, 301 00 Plzeň, adresa elektronické pošty [info@express-servis.cz](mailto:info@express-servis.cz), telefon 771 150 266.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2023 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí.



