

Obchodní podmínky/reklama ní ád

Obchodní podmínky pro nákup v internetových obchodech provozovaných společností PRODEJHER.CZ s.r.o. platné od 1.1. 2014.

Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost PRODEJHER.CZ s.r.o., se sídlem nám. 14. října 1307/2, 150 00, Praha 5, IČ : 28974638, DIČ : CZ28974638 - zapsán v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 157102 a kupujícího (kupující, spotřebitel - spotřebitelem se rozumí člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání. Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností i při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky a řídí se českým právem. Vztahy obchodními podmínkami níže neupravené se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů. Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.). Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.

Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách internetového obchodu a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím.

Kupní smlouva

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží dodavatelem na stránky, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím – spotřebitelem a přijetím objednávky dodavatelem. Toto přijetí dodavatel neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze změnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a změnit 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 „Odeslat objednávku“.

Není-li kupujícím spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem. Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně reklamačního řádu, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

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 písemně i telefonicky). V případě doručování písemností mezi účastníky se za doručovací adresu považují sídlo prodávajícího (viz sekce kontakt na hlavní straně www.prodejher.cz) a adresy kupujícího uvedené v objednávce. Nabídka prodeje zboží a ceny tohoto zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní www.prodejher.cz nebo do vyprodání zásob v případě, že tento okamžik nastane dříve, než je tato skutečnost reflektována technickými prostředky zobrazování nabídky zboží v e-shopu.

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.

Veškeré ceny v e-shopu uvedené jsou včetně DPH a všech dalších poplatků (recyklační a jiné poplatky) v českých korunách - Kč, kromě nákladů na doručení zboží. Změna ceny v důsledku chybného zavedení do e-shopu vyhrazena. Dodávané hry (software) mohou být v libovolném regionu, který lze spustit na evropských modelech herních konzolí. Pokud není uvedeno v popisu zboží jinak, jsou nabízené hry ve verzi v anglickém jazyce.

Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě, v podobě dovoňého dokladu odeslána kupujícímu společně s objednaným zbožím a přístupná registrovaným kupujícím po přihlášení do sekce registrovaných uživatelů internetového obchodu. Kupujícím, kteří provedli nákup jako neregistrovaní uživatelé internetového obchodu nejsou archivovány elektronicky přístupné. Kupní smlouva je uzavírána a obchodní podmínky jsou vyhlášeny pouze v českém jazyce.

Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

Potvrzení obsahu smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy, nemá právní účinky. Převzetí nevyžádaného plnění ze strany kupujícího neznamena přijetí nabídky. Prodávající nepožaduje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby.

Doprava a platba za zboží:

Zboží zasíláme pouze osobám starším 15 let v České Republice na běžné adresy (do ubytovacích zařízení, na P.O. Box nebo poste restante adresy zboží nezasíláme!) přepravní službou PPL, nebo "balíkem do ruky" i doporučenou zásilkou České Pošty s.p.

Poštovné v případě zaslání doporučenou zásilkou (platba předem předem) je u malých zásilek (hry a příslušenství, které NEJSOU v nich které z akčních slev) ZDARMA (pokud je zboží v akčních slevách a nelze na něj uplatnit dopravu doporučenou zásilkou, potom se v nákupním košíku možnost volby dopravy doporučenou zásilkou nezobrazí) a v případě větších zásilek jako jsou herní konzole je 49 Kč (platba předem předem). **Cena poštovného při volbě dopravy "balíkem do ruky"** je 99 Kč v případě úhrady předem bankovním předem. Pokud je zboží zasíláno **"balíkem do ruky" na dobírku** je cena poštovného 139 Kč.

Poštovné při zaslání zboží "soukromým balíkem" přepravní společností PPL je 79 Kč (platba předem bankovním předem). Při zaslání dobírkou je cena poštovného u PPL 129 Kč.

Při osobním odběru (možný pouze ve Zlíně na smluvním výdejním místě předchozí platba předem bankovním předem) nejsou účtovány žádné poplatky za odběr zboží.

Ceník poštovného e-shopu Prodejher.cz

malé zásilky (hry)/větší zásilky (herní konzole)

doporučená zásilka + platba předem předem **ZDARMA/ZDARMA**

"balík do ruky" + platba předem předem 99 Kč /99 Kč

"balík do ruky" + platba dobírkou 139 Kč /139 Kč

PPL - soukromý balík (platba předem předem) 79 Kč /79 Kč

osobní odběr ve Zlíně (platba předem předem) **ZDARMA/ZDARMA**

Odeslání zboží Českou poštou - expedice (kterou potvrzujeme zasláním info e-mailu) proběhne ve lhůtě **do 7 pracovních dnů od objednání**. Pokud zboží nebude dostupné do 7 dnů, budeme vás po této lhůtě informovat mailem. V případě, že do dvou pracovních dnů po obdržení mailu s informací o expedování zboží od nás zboží nebude dodáno, je nutné abyste kontaktovali místní pobočku pošty s dotazem na číslo balíku - tuto informaci vám zasíláme automaticky v e-mailu potvrzujícím expedici zboží. Garanci dodání v určeném termínu nelze poskytnout - jde o přepravní služby poskytované třetí osobou.

"Balík do ruky" by měl být ve většině případů doručen na druhý pracovní den po odeslání. Pokud Vás pošleček nezastihne na adrese uvedené v registraci v době doručování vaší místní pošty, potom vám zanechá v poštovní schránce (ta musí být řádně aitelně označena jménem uvedeným v objednávce) písemné oznámení o uložení zásilky na místní poštu. Úložná doba "balíku do ruky" je 7 kalendářních dnů, během kterých musíte kupující zásilku odebrat na dodací poštu, případně si s poštou domluvit opětovný bezplatný pokus o doručení na doručovací adrese.

Odeslání zboží přepravní společností PPL - po předání zásilky do rukou PPL obdržíte ze strany PPL informativní e-mail s možností změny dispozic doručení prostřednictvím www.pplbalik.cz. V den doručení bude na vámi uvedené telefonní číslo prostřednictvím SMS zaslána informace s orientačním časem doručení v rozmezí cca dvou hodin (např. 13-15:00). Doručení zásilek probíhá standardně v pracovních dnech od 8:00 do 18:00. Cestu zásilky je možné sledovat na internetu na webové stránce www.ppl.cz.

V případě, že je první pokus o doručení zásilky PPL neúspěšný, je adresátovi přepravcem zaslána SMS zpráva a na webu www.pplbalik.cz pak může provést změnu dispozic (adresa, datum, příjemce). Před druhým pokusem o doručení je příjemce telefonicky kontaktován e-mailem. Pokud se nepodaří zásilku PPL doručit ani napodruhé, je adresátovi přepravní službou PPL zaslán e-mail s touto informací a výzvou kontaktovat místní příslušné doručovací depo.

Dodání zboží a jeho kontrola

Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit cenu specifikovanou v objednávce. Kupujícímu se doporučuje, aby si zboží při převzetí co nejdříve prokontroloval pro zjištění případného poškození zboží při přepravě nebo jeho úbytku v souvislosti s přepravou.

Pokud příjemce převezme zásilku bez zjevných závad od přepravce a následně zjistí, že zásilka byla poškozena při poštovní přepravě, nebo došlo k úbytku zboží při poštovní přepravě, bez zbytečných odkladů provede reklamaci u prodávajícího (adresu pro uplatnění reklamace najdete v sekci kontakt na titulní stránce www.prodejher.cz) a zároveň informuje o této skutečnosti do 48 hodin od převzetí u přepravce. V takovém případě se doporučuje předložení poštovní zásilky v tom stavu, v jakém byla dodána, nebo, není-li to možné, tento stav hodnověrně doložit - doporučujeme pořídit fotodokumentaci stavu poškozené zásilky bezprostředně po rozbalení. Za tímto účelem prodávající doporučuje, aby kupující pro takto uplatňovanou reklamaci uschoval kompletní balení zásilky včetně všech výplňových materiálů, protinázarových sáček apod.

Doklady ke zboží - zejména daňový doklad obdrží kupující zároveň s dodávkou zboží.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem mohou být kupující práva z nich uplatnit.

Nepřevzme-li kupující zboží v dohodnuté době porušením své povinnosti, je povinen prodávajícímu zaplatit poplatek za uskladnění za každý den prodlení ve výši 10,- Kč, maximálně však 300,- Kč. Proávající je oprávněn poté, co kupujícího prokazatelně e-mailem upozorní a poskytne mu novou podmínkou lhůtu pro převzetí, zboží vhodným způsobem prodávat. Náklady na uskladnění a náklady

marného dodání zboží z důvodu nedostatku soukromnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši je prodejce oprávněn v rámci kupujícímu započítat na výše žek prodeje.

Storno objednávky a odstoupení od kupní smlouvy

U smluv uzavřených distančním způsobem může kupující odstoupit od uzavřené kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží a provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i před dodáním zboží.

Odstoupení od smlouvy kupující prodávajícímu zašle nebo předá ve 14 denní lhůt. Kupující není povinen uvést důvod, pro který od smlouvy odstoupí. Pro urychlení vyřízení je třeba v odstoupení uvést datum nákupu a číslo objednávky, číslo bankovního účtu a zvolený způsob vrácení zboží.

Kupujícímu se doporučuje spolu se zbožím vrátit také originál dokladu o jeho koupi (daňový doklad - paragon). Výrazně tím urychlí vrácení peněz.

Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku odpovídající ceně zboží a uhrazeným nákladům na dodání a to ve lhůt do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal. Nabízí-li prodejce v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupujícímu nahradit nejlevnější z nich. Nejpozději ve stejné lhůt je kupující povinen prodávajícímu zaslat nebo jinak dodat zakoupené zboží. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (nikoliv dobírkou!) kompletně, nejlépe v původním obalu, nemělo by jevit známky opotřebení a poškození. Náklady vrácení zboží nese kupující.

Ustanovení zákona o odstoupení od smlouvy ve lhůt 14 dnů však nelze chápat jako možnost bezplatného zaplacení zboží. Spotřebitel (kupující) v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění, musí prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), musí spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud došlo u vráceného zboží ke snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím spotřebitelem jiným způsobem, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží (např. poškození a opotřebení) porušením povinnosti kupujícího, může prodávající uplatnit na kupujícího nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započítat svůj nárok na vrácenou kupní cenu.

Výjimky: Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit u smluv na dodání digitálního obsahu, nebyl-li dodán na hmotném nosiči, u smluv o poskytování služeb, v obou případech za podmínky, že k plnění došlo s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy; dále u smluv na dodávku služeb nebo zboží (včetně alkoholických nápojů), jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího; u smluv na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu a u smluv na zboží, které podléhá rychlé změně, u zboží, které bylo nenávratně smíšeno s jiným zbožím, nebo vytoženo z uzavřené obalu a z hygienických důvodů je nelze vrátit; u dodávky zvukových a obrazových nahrávek nebo počítačových programů, porušil-li kupující jejich původní obal; u dodávky novin, časopisů nebo jiných periodik; u smluv o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času poskytovaných v určeném termínu nebo u smluv uzavíraných na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby.

Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy je dostupný na <http://www.prodejher.cz/odstoupeni-od-kupni-smlouvy.pdf> (vyplňte tento formulář a pošlete jej způsobem uvedeným na informace@prodejher.cz pouze v případě, že chcete odstoupit od kupní smlouvy).

Storno objednávky ze strany dodavatele - dodavatel si vyhrazuje právo zrušit objednávku (kupní smlouvu) nebo její část v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží, dále také v případě zjevné chyby v ceně zboží (tj. ceny zjevně jiné než je cena pro tento typ/druh zboží obvyklá). Za zjevnou chybu v ceně zboží je považováno například mylné uvedení prvních tří číslic na místě čtyř, zjevně nízká cena zboží (např. o 70% nižší cena, než je pro tento druh a typ zboží obvyklá), a jiné zjevné chyby v psaní. V případě, že tato situace nastane, prodávající bude neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu.

Reklamacce, reklamační řád:

- **Práva a povinnosti z vadného plnění**
- **Jakost při převzetí**

Pokud má při převzetí zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněno očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrem), jedná se o vadu zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující má u prodávajícího uplatnit nejpozději do 24 měsíců od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neumožněné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud kupující před převzetím o vadě zboží v díle nebo ji sám zpozoroval. U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U vycíprodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na písemnou slevu. U zboží prodávaného za nižší cenu prodávající neodpovídá za vady, pro které byla nižší cena sjednána. Popis vady je vždy vyznačen na daňovém dokladu.

Zákonná práva z vad

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou i neodstranitelnou):

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- bezplatné odstranění vady opravou;
- písemnou slevu z kupní ceny; nebo
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již před uzavřením smlouvy v díle nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou i neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo písemnou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (tj. reklamace pro stejnou vadu nebo tvrdě pro různé vady) nebo má zboží v tšší po et vad (nejméně tři vady souasně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé po uplynutí záruční lhůty, vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení, nedodržení návodu k použití a také mj. v těchto případech:

- se zbožím bylo nakládáno v rozporu s úelem, ke kterému je určeno (všechny produkty k naší nabídce jsou určeny pouze pro domácí užití - zakázáno je zejména nepovolené komerční užití - v hernách atd., užívání v tšším množství uživatel apod.)
- poškození vzniklá v důsledku nehody, běžného opotřebení, nedbalosti, zneužití, nesprávného užití (včetně a bez omezení na nesprávné používání produktu a/nebo v souladu s pokyny o správném používání a údržbě, nebo instalaci nebo používání zposobem, který se vymyká aplikovatelným místním technickým nebo bezpečnostním normám)
- zboží je úmyslně i neúmyslně poškozeno v důsledku nesprávné obsluhy, v důsledku teplotních vlivů, vody, vlhka, prašnosti, kolísání sí ového napětí, elektrického výboje, vyšší moci, požárem, záplavami nebo jinými přírodními katastrofami aj.
- vady zboží vzniklé mechanickým poškozením, například při transportu kupujícím, nárazem, pádem, nešetrným užíváním aj.
- jsou porušeny, odstraněny nebo pozměněny výrobní, bezpečnostní a záruční plomby, štítky, například jiné ochranné prvky zabírající otevření i rozebrání věci, nebo zabezpečující jednoznačnou identifikaci zboží nebo byly provedeny opravy i jiné zásahy uskutečněné osobami, které předem písemně neschválil prodejce za ízení
- zboží bylo poškozeno v důsledku nadměrného zatížení nebo používání v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- do konzole byl nahrán neoriginální firmware/systém i jiný výrobcem neschválený software, případně bylo provedeno neautorizované snížení verze firmware/systému i byly provedeny prodejcem neschválené změny produktu z jakéhokoliv důvodu a bez ohledu na jejich správnost
- reklamace v případě, kdy došlo k materiálnímu porušení licence na systémový software
- při používání s periferními zařízenými neschválenými výrobcem nebo prodejcem za ízení, ke kterému tyto periférie byly připojeny (včetně a bez omezení na za ízení na vylepšení her, adaptéry a zdroje napájení)
- vady způsobené virovou infekcí
- kupující chce reklamovat stav, který je běžnou vlastností produktu danou použitou výrobní technologií - například menší počet (4 a méně) vadných pixelů na LCD displeji herních konzolí je dle vyjádření výrobce běžnou vlastností výrobku a nejde o vadu výrobku

Adresu pro uplatnění reklamace (zasláním doporučenou zásilkou nebo balíkem Českou Poštou, případně osobně) zboží zakoupeného přes internetové stránky www.prodejher.cz najdete v sekci kontakt na titulní stránce www.prodejher.cz

Pokud chcete vyřízení reklamace urychlit, doporučíme vám nejprve nás kontaktovat mailem s podrobným popisem závady. V případě, že vámi reklamované zboží lze opravit v autorizovaném servisu, sdělíme vám jeho adresu, na kterou zboží k reklamaci přímo zašlete. Tímto postupem zrychlíte vyřízení vaší reklamace nejméně o jeden týden. Další velkou výhodou mohou být služby servisu, který je v některých případech schopen zaříditi bezplatně vyzvednutí zboží přímo u vás doma i v práci a následně vám ho také opravené doručiti. Nezapomínejte také přiložit písemný podrobný popis závady a vaše kontaktní údaje - jméno, příjmení, adresu, e-mail, popis telefonní číslo. Při zasílání zboží k reklamaci je nezbytné odeslat kompletní obsah balení (například v případě závady nabíjení neposílat jen nabíječku, ale také samotný přístroj), aby bylo možno snadno identifikovat příčinu závady. Zásilku pojišťte na odpovídající částku podle hodnoty zboží zasílaného k reklamaci a zboží zabalte tak, aby bylo vyloučeno jeho poškození při přepravě (za případnou ztrátu i poškození zásilky během přepravy neneseme zodpovědnost).

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žadal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Ne zvolí-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 data uplatnění reklamace kupujícím. Doporučíme zároveň s uplatněním reklamace dodat reklamované zboží prodávajícímu (viz adresa v sekci kontakt na

hlavní stran www.prodejher.cz). Zboží dodané k reklamaci by mělo být stejné a kompletní.

Prodávající bezodkladně potvrdí kupujícímu po přijetí reklamace pomocí e-mailu nebo SMS zprávy datum přijetí reklamace, její obsah a požadovaný způsob jejího vyřízení. Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtu. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu v věci, má kupující požadovat písemnou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Záruka za jakost se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si v cizí zemi vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

V případě zjevně neoprávněné reklamace nemá kupující (spotřebitel) nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a souhlasí prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo například o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).

Během lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Ekologická likvidace elektrických a elektronických zařízení:

Žádné elektrozařízení zakoupené v tomto e-shopu nesmí být na konci životního cyklu umístěno do směsného komunálního odpadu, ale musí být odloženo na místo k tomu určené. Vysloužilé elektrozařízení můžete v takovém případě odevzdat bezplatně na místě, na kterém z [veřejných sbíracích míst](#). V případě, že máte také možnost takové elektrozařízení zaslat na naši adresu (najdete v sekci kontakt na hlavní straně e-shopu). Ekologická likvidace všech elektrozařízení zde prodávaných je zajištěna v rámci kolektivního systému [RETELA](#).

Informace o bateriích a akumulátorech dle § 31d zákona o odpadech

Proč baterie do koše nepatří?

Použité baterie a akumulátory, nesprávně vyhazované s běžným odpadem, mohou vážně narušit životní prostředí. Počase se z nich uvolní škodlivé látky, zejména těžké kovy, které mohou znečišťovat půdu nebo spodní a povrchové vody a mají prokazatelně škodlivý vliv na lidské zdraví. Recyklací kovových látek obsažených v bateriích lze dosáhnout významných energetických a materiálových úspor primárních surovin.

Kam s použitými bateriemi?

Použité baterie nebo akumulátory můžete bezplatně odevzdávat na mnoha místech, která jsou označena jako „místa zpětného odběru“ společnosti RETELA a ECOBAT. Jsou to zejména prodejny elektrospotřebičů, supermarkety a hypermarkety, obchodní hobby centra, sbírací dvory nebo mobilní sbírací nebezpečných odpadů v městech a obcích. Seznam veřejně přístupných míst zpětného odběru najdete na www.retela.cz a www.ecobat.cz.

Všechny odevzdané baterie jsou tříděny podle elektrochemických typů a předávány do recyklačních zařízení, kde jsou z nich pomocí nových technologických postupů získávány zejména kovy, jako například olovo, nikl, zinek, mangan, kadmium, kobalt a další.

Co znamená symbol přeškrtnuté popelnice?

Tento symbol můžete najít například na bateriích, jejich obalech nebo na elektrozařízeních, která baterie nebo akumulátory obsahují. Tento symbol vyjadřuje, že baterie nepatří do odpadkového koše, popelnice ani kontejneru s komunálním odpadem. Vyhazování baterií do sbíracích nádob určených pro komunální odpad nebo do volné přírody je přísně zakázáno.

Pokud jste konečnými uživateli námi dodávaných baterií, můžete je po použití odevzdávat:

- na kterémkoliv veřejném místě zpětného odběru, pokud je vaše roční spotřeba menší než 20 kg (seznam veřejných míst zpětného odběru je zveřejněn na www.ecobat.cz),
- prodejci (adresu pro osobní odevzdání nebo pro odevzdání zasláním poštou použitých baterií najdete dole na této stránce pod titulkem "Provozovatel e-shopu:")

Prohlášení, ochrana osobních údajů

Registrací nebo objednávkou zboží na www.prodejher.cz vyjadřujete svůj souhlas s tím, aby vámi uvedené osobní údaje byly

shromážděny. Ve smyslu §11 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů jste informováni o tom, že provozovatel tohoto e-shopu, shromáždí a zpracovává o vaši osobě informace uvedené v registraci nebo objednávce a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy, pro účely vedení uživatelského účtu a pro účely zaslání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Prodávající si z důvodu předcházení trestné činnosti a minimalizace škod (např. "fiktivní" objednávky) vyhrazuje právo odmítnout objednávku kupujícího v případě, kdy jsou prodávajícímu známy informace zakládající důvodné podezření na výše zmíněné.

Kupující je informován o ukládání tzv. cookies na jeho počítač a nevyjádří-li se jinak předpokládá se jeho souhlas. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, má kupující souhlas podle předchozí v tu kdykoliv odvolat. Odmítnutí použití "cookies" nebo jiných prostředků (dle Směrnice 95/46/ES) uživatel má provést aktivací funkce "anonymní procházení" ve svém internetovém prohlížeči.

Zpracováním osobních údajů kupujícího má prodávající povíťtet osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištné podobě neautomatizovaným způsobem.

Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

V případě porušení povinností provozovatele máte záruku a další práva ve smyslu §21 zákona č. 101/2000 Sb. Souhlas se zpracováním osobních údajů má žet kdykoliv odvolat - doporučíjeme písemně (doporučeným dopisem) na adresu provozovatele. V takovém případě bude vaše registrace zrušena a veškeré vaše osobní informace zničeny.

Objednávky namátkově ujeme po telefonu a pokud bude zjištno neuvedení ísla telefonu pro ověření osobních údajů, uvedení cizího tel. ísla, nebo tel. ísla na němž je opakovaně kupující nekontaktní, potom bude vaše registrace zrušena, objednávka stornována a veškeré zadané údaje vymazány z naší evidence.

Zásady ochrany osobních údajů při využití remarketingu

Pro internetovou propagaci jsou kromě jiného využívány také reklamní sdělení zacílená dle minulého chování i n kterých demografických údajů návštěvníků e-shopu. Díky tomu se můžete setkat s našimi reklamami i na jiných serverech, které navštívíte. K tomu je používána cookie třetí strany systému DoubleClick. Reklamy, které Vám zobrazí, jsou optimalizovány na základě Vašich předchozích návštěv a zobrazených webových stránek tohoto e-shopu. Své předvolby zobrazování reklam Google nebo jejich zákaz si můžete sami nastavit ve [správci nastavení reklam](#).

ešení sporů

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy. Prodávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je kupující neodmítne. Mimosoudní řešení sporů probíhá prostřednictvím služby VašeStížnosti.cz na webové stránce www.vasestiznosti.cz

Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění ani rozhodčím řízením podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízením a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na soud.

Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu nezápí ani nezápoubežet promlčecí a prekluzivní lhůty podle obanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), která je též příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů vyplývajících z kupní smlouvy.

Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štápanská 567/15, 120 00 Praha 2, www.evropskyspotrebitel.cz je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Platformu pro řešení sporů on-line ec.europa.eu/consumers/odr je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Záloha na zboží

V případě, že je kupujícím objednáno speciální zboží na objednávku nebo zboží, které není na skladě, nebo množství zboží, které není obvyklé, má být ze strany prodávajícího požadována úhrada zálohy. Prodávající se zavazuje o požadavku zálohové platby informovat kupujícího neprodleně.

Závazná ustanovení

Vyizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy informace@prodejher.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, v den uzavření kupní smlouvy a umožní spotřebiteli jejich archivaci a reprodukci. Momentem uzavření kupní smlouvy kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky včetně ceny objednaného zboží uvedenou v potvrzené objednávce,

nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Žádná z uvedených doporučení nemají vliv na možnosti a práva spotřebitele vyplývající z Občanského zákoníku a zákona O ochraně spotřebitele v platném znění.

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

V Praze dne 1.11.2009 (aktualizováno 29.11.2016)

Provozovatel e-shopu (prodávající):

fakturační (doručovací) adresa/adresa pro uplatnění reklamace:

PRODEJHER.CZ s.r.o.

nám. 14. října 1307/2

150 00, Praha 5

IČO: 28974638

DIČ: CZ28974638

zapsán v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 157102

elektronická komunikace: informace@prodejher.cz