

# Obchodní podmínky

## I. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně je podnikatel **Miroslav Sládek PEL-MEL U** cukrovaru 153, Předměřice n.L., IČ: 40132072 registrovaný u Živnostenského úřadu Hradec Králové č.j.HK-008880.1-FL/Z2 ev.č.360201-11985 jako prodávající (dále jen „**prodávající**“) a na straně druhé je kupující (dále jen „**Kupující**“).

**Kupujícím** je spotřebitel nebo podnikatel.

**Spotřebitelem** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ní jinak jedná.

**Podnikatelem** je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele 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. Podnikatelem se pro účely VOP rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti. Uvede-li Kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že pro něj platí pravidla uvedená ve VOP pro podnikatele.

Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

VOP jsou k přečtení, případně stažení, umístěny na stránkách prodávajícího, přičemž fakturu obsahující základní údaje smlouvy obdrží Kupující při převzetí zboží.

## II. Sdělení před uzavřením smlouvy

Prodávající sděluje, že

- a. náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek Kupujícího, prodávající si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká příp. smluvní přepravy);
- b. požaduje úhradu kupní ceny před převzetím plnění Kupujícím od prodávajícího;
- c. prodávající neuzavírá smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění;
- d. v případě licenčních smluv uzavíraných na dobu neurčitou, je cena licence sjednána za celou dobu poskytování licence, není-li uvedeno jinak;
- e. ceny zboží a služeb jsou na webu provozovaném prodávajícím uváděny včetně DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání zboží nebo služby se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady;
- f. v případě, že Kupujícím je spotřebitel, má takový spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží, jde-li o
  - i. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží

- ii. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo
  - iii. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží;
  - iv. přičemž toto odstoupení musí zaslat na adresu prodávajícího,
- g. spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:
- i. o poskytování služeb, které prodávající splnil s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
  - ii. o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
  - iii. o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu;
  - iv. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím;
  - v. 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;
  - vi. o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
  - vii. o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal;
  - viii. o dodávce novin, periodik nebo časopisů;
  - ix. o dopravě nebo využití volného času, pokud prodávající tato plnění poskytuje v určeném termínu;
  - x. 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;
- h. v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou;
- i. spotřebitel má povinnost uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo;
  - j. smlouva, resp. příslušná faktura, bude uložena v elektronickém archivu prodávajícího;
  - k. v případě, že spotřebitel má stížnost, může tuto uplatnit přímo u prodávajícího, příp. se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

### III. Smlouva

#### 1. Uzavření smlouvy

Smlouvu může Kupující uzavřít tak, že přijme návrh k uzavření smlouvy na webu provozovaném prodávajícím tím, že požadované plnění (zboží, službu, elektronický obsah) vloží do košíku. Než Kupující závazně potvrdí objednávku, má Kupující právo měnit jak požadované plnění, dopravu i způsob úhrady, tedy zkontrolovat všechny údaje, které do objednávky vložil. Kupní smlouva vzniká odesláním objednávky Kupujícím po zvolení dopravy a způsobu úhrady a přijetím objednávky prodávajícím, za případné chyby

při přenosu dat prodávající nenese odpovědnost. Uzavření smlouvy prodávající neprodleně potvrdí Kupujícímu informativním emailem na Kupujícím zadaný email.

Uzavřená smlouva je prodávajícím 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. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto obchodních podmínek, kde je tento proces srozumitelně popsán.

## **2. Dodání předmětu koupě**

Kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že Kupujícímu odevzdá věc, poskytne digitální obsah/licenci, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo/licenci k ní, a Kupující se zavazuje, že věc/digitální obsah převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu.

Prodávající si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Kupující stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny. Obdobně se toto pravidlo užije v případě zakoupení licence či služby.

Prodávající Kupujícímu odevzdá věc, jakož i doklady, které se k věci vztahují, a umožní Kupujícímu nabýt vlastnického práva k věci/licenci v souladu se smlouvou.

Prodávající splní povinnost odevzdat věc Kupujícímu, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.

Má-li Prodávající věc odeslat, odevzdá věc Kupujícímu předáním prvním dopravci k přepravě pro Kupujícího a umožní Kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci, Prodávající odevzdá Kupujícímu – spotřebiteli až, jakmile mu věc předá dopravce.

Prodávající odevzdá Kupujícímu předmět koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení.

## **3. Přechod nebezpečí škody**

Věc je vadná, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje i plnění jiné věci a vady v dokladech nutných pro užívání věci.

Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se projeví až později. Právo Kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou Prodávající způsobil porušením své povinnosti.

Kupující věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství.

Nebezpečí škody přechází na Kupujícího převzetím věci. Týž následek má, nepřevzme-li Kupující věc, ač mu s ní Prodávající umožnil nakládat.

Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu.

## **4. Odpovědnost Prodávajícího**

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal,

- a. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
- b. se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- c. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, není-li uvedeno jinak, to se však netýká:

- a. u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- b. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;

- c. u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím; nebo
- d. vyplývá-li to z povahy věci.

U spotřebního zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.) je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

Jednotlivé lhůty blíže upravuje Reklamační řád.

Pro Kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

Má-li věc vadu, z níž je Prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má Kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

### **5. 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.

Nezvolí-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 nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

### **6. 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 Prodávajícího.

### **7. Porušení smlouvy obecně**

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.

Při dodání nové věci vrátí Kupující Prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou (včetně veškerého dodaného příslušenství).

Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřiznává. 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 odevzdání věci.

## **8. Záruka za jakost**

Zárukou za jakost se Prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruční doba běží od odevzdání věci Kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost.

## **9. Užívání elektronického obsahu, SW apod.**

Kupující je povinen při užívání veškerého elektronického obsahu (pro účely VOP rozuměj včetně SW, PC her, her pro konzole apod.) zakoupeného u Prodávajícího dodržovat povinnosti stanovené těmito VOP, právními předpisy upravujícími autorská díla a konkrétními licenčními podmínkami daného produktu. Pokud Kupující poruší takto stanovené povinnosti, pak je povinen uhradit případnou náhradu škody, přičemž takové jednání může mít také trestněprávní následky.

Kupující je oprávněn veškerá elektronická díla užívat výhradně pro svou osobní potřebu, přičemž účelem tohoto užívání není dosažení přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, není-li v licenčních podmínkách uvedeno něco jiného. Kupující také není oprávněn kopírovat zakoupený elektronický obsah, ani jej jiným způsobem rozmnožovat, pořizovat z něj opisy, výstřižky a jinak s ním nakládat v rozporu s autorskými právy, jinými právními předpisy a/nebo licenčními podmínkami daného produktu. Přístup k elektronickému obsahu může být odepřen či licence může být deaktivována, v případě že elektronický obsah byl získán v důsledku protiprávní činnosti.

# **IV. Odstoupení od smlouvy**

## **1. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem**

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

- a. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží;
- b. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo
- c. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

Prodávající umožňuje spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, a spotřebitel tak Prodávajícímu potvrdí bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.

Odstoupit lze také korespondenčně, a to na adrese:

Miroslav Sládek PEL-MEL

Reklamační oddělení

Žižkova 49, 55001 Broumov

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od Prodávajícího obdržel, a to na své náklady.

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

Pokud se jedná o spotřební zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.), pak lze od smlouvy odstoupit, pouze pokud Kupující dodá zboží nepoškozené a nepoužité v neporušeném originálním balení.

Rozhodne-li se spotřebitel pro odstoupení v uvedené lhůtě, Prodávající doporučuje pro urychlení vyřízení odstoupení zboží doručit na adresu Prodávajícího spolu s příloženým průvodním dopisem s případným důvodem odstoupení od kupní smlouvy (není podmínkou), s číslem nákupního dokladu a uvedeným číslem bankovního účtu nebo s uvedením, zdali částka bude odebrána v hotovosti nebo zdali bude zaslána převodem na účet.

Spotřebitel odpovídá Prodávajícímu pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, peněžní prostředky za hodnotu zboží, za které spotřebitel toto zakoupil a nejnižší náklady na dopravu, které prodávající nabízí ve svém e-shopu. V případě vrácení části objednávky, která zahrnuje více jednotlivých položek nárok na vrácení dopravného nevzniká.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, Prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá.

Spotřebitel bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů, darovací smlouva pozbývá účinnosti a spotřebitel je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky včetně všeho, oč se obohatil. V případě, že tyto nebudou vráceny zpět, budou tyto hodnoty chápány jako bezdůvodné obohacení spotřebitele. Není-li vydání předmětu bezdůvodného obohacení dobře možné, má Prodávající právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny. V případě odstoupení od darovací smlouvy nezaniká smlouva kupní a smlouvy jsou posuzovány z tohoto hlediska samostatně.

## **2. Odstoupení v ostatních případech**

Bude-li umožněno Kupujícímu podnikateli odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů, pak Kupující bere na vědomí, že vrácená kupní cena může být ponížena o to, oč se snížila hodnota zboží.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- a. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b. použil-li Kupující věc ještě před objevením vady;
- c. nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
- d. 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.

## **V. Bezpečnost a ochrana informací**

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s Kupujícím a marketingových akcí prodávajícího (i těch prováděných se smluvními partnery prodávajícího) a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem týkajícího se objednaného zboží (sdělení jména, čísla účtu a adresy dodání) či speciálních marketingových akcích. 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 i prostřednictvím třetích stran, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. V rámci reklamačního řízení jsou od zákazníků vyžadovány následující údaje: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, e-mail a podpis či digitální podpis. Veškeré takto získané osobní údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem nezbytným pro vyřízení reklamace a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně práva požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu a dalších zákonných práv k těmto údajům.

## VI. Provozní doba

Objednávky přes internetový obchod: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci Prodávající nenesou odpovědnost za nedodržení provozní doby.

## VII. Ceny

Všechny ceny jsou smluvní. Ceny uvedené u jednotlivých produktů jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání zboží zaplatit, to se však netýká případných poplatků za dopravné, doběrečné a nákladů na komunikace prostředky na dálku, které jsou uváděny až v rámci tzv. nákupního košíku a jejich výše se odvíjí od volby Kupujícího.

Kupující však bere na vědomí, že konečné ceny u produktů jsou uváděny po zaokrouhlení na celé koruny v souladu s příslušnými právními předpisy, ve specifických situacích tedy může v konečném součtu všech zakupovaných produktů dojít k nepatrné odchylce od takto uvedené kupní ceny, toto je dáno právě v důsledku zaokrouhlením na celé koruny. Podrobný rozpis kupní ceny, vč. haléřů, je vždy uveden v košíku Kupujícího.

Akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou.

Původní cena znamená cenu zboží/služby/licence, za niž předmětné zboží/službu/licenci Prodávající nabízel bez zohlednění veškerých možných bonusů, marketingových kampaní na podporu prodeje a jiných slevových akcích, nebo cenu nezávazně doporučenou výrobcem či distributorem, přičemž bude zobrazena vždy ta z cen, která lépe reflektuje cenovou hladinu daného výrobku na trhu.

Kupující bere na vědomí, že mohou nastat případy, kdy nedojde k uzavření smlouvy mezi Prodávající a Kupujícím, a to zejména v případě, kdy Kupující objedná zboží za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Prodávajícího. Prodávající v takovém případě Kupujícího informuje o takové skutečnosti.

Prodávající si vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití osobních údajů, zneužití platební karty apod., nebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu, o takovémto postupu bude Kupující informován. Kupující bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže kupní smlouva platně vzniknout.

## VIII. Objednávání

Objednávat je možno následujícími způsoby:

- a. prostřednictvím elektronického obchodu
- b. elektronickou poštou na adrese msladek.aukro@seznam.cz
- c. osobně v provozovnách Prodávajícího;
- d. telefonicky.

Prodávající doporučuje Kupujícímu provádět objednávky přes e-shop. V případě veřejného přístupu k internetu dále doporučuje Kupujícímu odhlásit se ze svého profilu po provedení objednávky.

Kupující bude o přesném čase doručení objednaného zboží informován prostřednictvím e-mailu. Délka doručování objednaného zboží a cena dopravy je závislá na způsobu dopravy, kterou si Kupující zvolí v druhém kroku objednávky v rámci svého košíku.

## IX. Platební podmínky

Prodávající akceptuje následující platební podmínky:

- a. platba v hotovosti či kartou při nákupu;
- b. platba předem bankovním převodem;
- c. platba přes internetové rozhraní banky;
- d. platba kartou MasterCard nebo Visa prostřednictvím internetového platebního portálu, přičemž příslušná banka si automaticky zapamatuje Kupujícím zadané údaje o platební kartě Kupujícího pro další budoucí platby
- e. na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce - Kupující hradí navíc tzv. doběrečné
- f. platba prostřednictvím systému Paypal.

Zboží zůstává do úplného zaplacení a převzetí ve vlastnictví Prodávajícího, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím zboží Kupujícím.

Fakturační údaje Kupujícího nelze měnit zpětně po odeslání objednávky.

Podle zákona o elektronické evidenci tržeb, je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku, pak do 48 hodin.

## X. Dodací podmínky

### 1. Způsoby dodání

Prodávající zajišťuje či zprostředkovává následující způsoby dodání:

- a. osobní odběr;
- b. zasílání přepravní službou – ČR;
- c. zasílání přepravní službou – SR.

Jednotlivé způsoby dopravy jsou nabízeny dle aktuální dostupnosti jednotlivých služeb a s ohledem na kapacitu a dojezdové možnosti. V případě zásahu vyšší moci či výpadku informačního systému Prodávající nenese zodpovědnost za opožděné dodání zboží.

### 2. Ostatní podmínky

Kupující je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. 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 adresu **msladek.aukro@seznam.cz**, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou Prodávajícímu. 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.

## XI. Záruční podmínky

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem Prodávajícího a příslušnými právními předpisy ČR. Jako záruční list slouží doklad o zakoupení.

## XII. Závěrečná ustanovení

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

Případné spory mezi Prodávajícím a Kupujícím lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Kupující – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce. Než-li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, pak Prodávající doporučuje Kupujícímu nejdříve využít kontakt na Prodávající pro vyřešení nastalé situace.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 01.04.2016 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle a provozovnách Prodávajícího nebo elektronicky na www stránkách prodávajícího.

**Miroslav Sládek PEL-MEL** U cukrovaru 153, Předměřice n.L., IČ: 40132072  
registrovaný u Živnostenského úřadu Hradec Králové č.j.HK-008880.1-FL/Z2  
ev.č.360201-11985

---

## I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího **Miroslav Sládek PEL-MEL** U cukrovaru 153, Předměřice n.L., IČ: 40132072 registrovaný u Živnostenského úřadu Hradec Králové č.j.HK-008880.1-FL/Z2 ev.č.360201-11985 (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

## II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura, nebo daňový doklad) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství), a to se zbožím, nebo elektronicky po připsání částky za zboží, na účet prodávajícího, nebo složení v hotovosti v pokladně prodávajícího.

Standardně, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

### 1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, Lhůta je:

- u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;
- u zánovního zboží 12 měsíců (zánovním zbožím se rozumí užívané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno);
- u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

U spotřebního zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.) je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

Pro kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

## **2. Jakost při převzetí**

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

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

## **III. Záruční podmínky**

### **1. Kontrola zboží při převzetí**

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíčků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail . Dále prodávající v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávající možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

### **2. Uplatnění reklamace**

Kupující může reklamaci uplatnit na adrese prodávajícího. Na žádost kupujícího lze v rámci uplatnění reklamace objednat ze strany prodávajícího svoz zboží.

Dále je možné reklamaci zboží, odeslat na adresu prodávajícího:

Miroslav Sládek PEL-MEL

Reklamační oddělení

Žižkova 49, 550 01 Broumov

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Dále prodávající doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Taktéž prodávající doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis).

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

### **3. Výluky**

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e. poškozením zboží či jeho části počítačovým virem apod.,
- f. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- g. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- h. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- i. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- j. při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
- k. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- l. použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,
- m. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

### **4. Testování závady**

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamace zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle dohodnuté ceny schválené kupujícím.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

## **5. Odmítnutí přijetí do reklamace**

### **A. pro znečištění zboží**

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení. V případě reklamace zařízení s nádrží na palivo, musí být v okamžiku převzetí do reklamace nádrž prázdná.

### **B. pro zabezpečení zařízení**

Je-li přístup do zařízení chráněn heslem či gestem nebo jiným zabezpečením přístupu, je kupující při uplatnění reklamace povinen tuto ochranu zrušit nebo heslo uvést v popisu závady. V opačném případě má prodávající právo odmítnout přijetí zboží do reklamace. To samé platí, je-li takto chráněn BIOS či firmware zařízení nebo přístup na úložný prostor zařízení. Bez plného přístupu k zařízení nemusí být možné opravu či diagnostiku zařízení provést. V takovém případě může být reklamační řízení zahájeno, až pokud kupující splní povinnost uvedenou v tomto ustanovení.

## **IV. Vyřízení reklamace**

### **1. Kupující - spotřebitel**

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

### **2. Kupující - podnikatel**

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

## **V. Společná ustanovení**

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné

žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

## VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. cartridge, toner, tisková hlava, tiskový válec, lampa projektoru, baterie, různé druhy osvětlení a podobné) nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, případně v počtu vytištěných stran či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vznikne vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

## VII. Bezplatný servis

Na zboží prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis.

V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takovéto zboží přijato do servisu a bude

- opraveno, nebo
- vyměněno za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry,
- pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis.

Prodávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 30 dnů od přijetí zboží – po uplynutí této lhůty má kupující právo od smlouvy odstoupit.

Práva z vadného plnění poskytnutá výrobcem zařízení nejsou tímto dotčena.

## VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1.4.2016 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Toto Všeobecné ustanovení a Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách prodávajícího nebo na [www stránkách prodávajícího](http://www.stránkáchprodávajícího).

---

## Jak reklamovat výrobek?

### Uplatnění reklamace

Zakoupený výrobek můžete reklamovat následujícími způsoby:

- **Reklamace on-line:**

Pokud využijete reklamaci emailem na [msladek.aukro@seznam.cz](mailto:msladek.aukro@seznam.cz) tak vám následně zašleme instrukce pro rychlé vyřízení reklamace.

- **Osobně:**

Reklamaci můžete uplatnit osobně na adrese našeho skladu Žižkova 49, 55001 Broumov. Sebou si vezměte reklamovaný výrobek, číslo dokladu o koupi nebo objednávky a příslušenství k reklamovanému výrobku.

- **Poštou nebo přepravní společností:**

Pokud budete Vaše zboží zasílat poštou či přepravní společností, je nutné přiložit doklad o nákupu zboží a průvodní dopis s přesným popisem vady a platnými kontaktními údaji.

### Průběh reklamace

O průběhu celé reklamace budete informováni emaily.

### Vyřízení reklamace

Reklamaci řešíme v co nejkratším možném termínu, nejdéle však do 30 dnů dle podmínek reklamačního řádu pokud je kupující spotřebitel.

U právnických osob je reklamace vyřešena nejdéle do 40 dnů dle podmínek reklamačního řádu .

Většinu přijatých žádostí o reklamaci se snažíme vyřídit na počkání. Pokud je to možné, náš reklamační technik produkt ihned otestuje.

### Kontakty

Níže uvedené kontaktní údaje slouží pro případ potřeby komunikace ohledně Vašeho problému nebo dotazu na reklamační proces.

#### **Doručovací adresa:**

Miroslav Sládek PEL-MEL

Reklamační oddělení

Žižkova 49

550 01 Broumov

[msladek.aukro@seznam.cz](mailto:msladek.aukro@seznam.cz)

---

## Podmínky vrácení zboží

### Jak mám zboží vrátit?

- Osobně na adrese Žižkova 49, 550 01 Broumov.
- Poštou na adresu: Miroslav Sládek PEL-MEL, Žižkova 49, 550 01 Broumov.

Ke zboží prosím přiložte průvodní list, ve kterém uveďte číslo nákupního dokladu a číslo bankovního účtu.

### Kdy dostanu své peníze zpět?

Platby se snažíme vrátit v co nejkratším termínu, nejpozději do 14 dnů od vrácení zboží a odstoupení od smlouvy.

### Mám zboží vrátit i s původním obalem?

Zboží vracejte nejlépe ve stavu, v jakém jste jej přebírali - úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté a v originálním obalu.

Pokud není vrácené zboží v původním stavu, případně jeví známky použití, nemusí být zákazníkovi vrácena kompletní částka, kterou za něj zaplatil.

### Ke zboží jsem obdržel dárek, mám jej také vrátit?

Ano. Při odstoupení od smlouvy se ruší také darovací smlouva.