



# Obchodní podmínky

## I. Základní ustanovení

Tyto obchodní podmínky (dále jen OP) upravují vztahy mezi kupujícím a prodávajícím (tito jsou definováni dále) v oblasti prodeje zboží mezi obchodní společností Keraservis Group a.s. (dále jen „prodávající“) a jejími obchodními partnery (dále jen „kupující“).

Kupující odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, jejichž nedílnou součástí tvoří reklamační řád, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

### Prodávající

Keraservis Group a.s., IČ 01717171, se sídlem na adrese Kaštanová 515/125a, 620 00, Brno, zaps. v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 6879, zabývající se prodejem zboží jak dalším prodejcům, tak i spotřebitelům.

### Kupující

**Kupující – spotřebitel** – člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem – prodávajícím.

Spotřebitel při zahájení obchodních vztahů předává prodávajícímu pouze své kontaktní údaje, nutné pro bezproblémové vyřízení objednávky, popřípadě údaje, které chce mít uvedeny na nákupních dokladech.

Právní vztahy prodávajícího se spotřebitelem výslovně neupravené těmito OP se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jakož i předpisy souvisejícími, vše ve znění novel.



**Spotřebitelská smlouva** – smlouva kupní, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně prodávající jednatel v rámci své podnikatelské činnosti.

**Kupující, který není spotřebitel** – podnikatel, který uzavírá smlouvu s prodávajícím v rámci své podnikatelské činnosti, nebo v souvislosti s ní.

**Podnikatel** – velkoobchodní zákazník předkládá při zahájení jednání o navázání obchodních vztahů s prodávajícím prodávajícímu doklady o svém podnikatelském oprávnění a o své právní subjektivitě (výpis z obchodního rejstříku, kopii živnostenského listu, Registraci k dani DPH) a je povinen tyto údaje průběžně aktualizovat.

Právní vztahy prodávajícího s kupujícím, který není spotřebitelem, výslovně neupravené těmito OP ani smlouvou mezi prodávajícím a kupujícím se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, v platném znění, jakož i předpisy souvisejícími.

Individuální smlouva s kupujícím je nadřazena obchodním podmínkám.

Kupující bere na vědomí, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce prodávajícího, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log či patentů prodávajícího nebo dalších obchodních společností či jiných osob, není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou sjednáno jinak.

**Kupní smlouva** – Smlouvu může Kupující uzavřít tak, že přijme návrh k uzavření smlouvy na webu Keraservis.cz tím, že požadované plnění (zboží) vloží do košíku a odešle objednávku. Kupujícímu může při uzavírání smlouvy asistovat pracovník Keraservis Group a.s., ať už přímo na pobočce nebo po telefonu a při faxové nebo emailové objednávce. 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. Od tohoto momentu – uzavření kupní smlouvy – vznikají mezi kupujícím a prodávajícím vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny kupní smlouvou a obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této



smlouvy. Za případné chyby při přenosu dat Prodávající nenese odpovědnost. Uzavření smlouvy Prodávající neprodleně potvrdí Kupujícímu informativním emailem na Kupujícím zadaný email. Přílohou tohoto potvrzení je aktuální znění OP včetně Reklamačního řádu Keraservis Group a.s. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů. Pro výjimku z tohoto postupu viz bod Objednávání.

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

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Uzavřená smlouva je prodávajícím archivována zejména za účelem jejího úspěšného splnění a související evidence 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 popsán. Kupující má možnost před vlastním odesláním objednávky prostřednictvím stránek [www.keraservis.cz](http://www.keraservis.cz) ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách internetového obchodu [www.keraservis.cz](http://www.keraservis.cz) a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění objednávky jsou závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které kupující používá. Prodávající neúčtuje žádné zvláštní poplatky v souvislosti s těmito telekomunikačními službami, neutilizuje žádné komunikační prostředky, které by s sebou nesly zvýšené náklady nad rámec základní sazby (např. telefonní linky se zvýšeným hovorným, atp.).

## **II. Bezpečnost a ochrana informací**

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s kupujícím a navazující evidenci 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). Osobní údaje, které jsou poskytnuty kupujícím prodávajícímu za účelem splnění objednávky, 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 znění. Odesláním objednávky dává kupující prodávajícímu svůj souhlas ke shromažďování a zpracování kupujícím uvedených osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy a navazující evidenci. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Kupující má právo svůj souhlas odvolat, a to písemnou formou na adrese sídla prodávajícího. Odvolání souhlasu je účinné okamžikem jeho doručení prodávajícími. Kupující má dále práva dle § 21 zákona č. 101/2000 Sb., tj. zejména právo přístupu k údajům, které se jej týkají, a právo je opravit, zablokovat nebo požadovat jejich likvidaci, jakož i právo na omluvu, peněžní zadostiučinění nebo peněžitou náhradu, bylo-li jednáním prodávajícího porušeno právo subjektu údajů na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst či právo na ochranu jména.

### **III. Informace o zboží**

Informace o zboží, jako jsou jeho obrázky, barva, rozměry a jiné vlastnosti jsou pouze informativní a jsou převzaty z katalogů a informačních materiálů výrobců. Skutečná podoba zboží se může lišit od podoby na obrázku, zejména pokud jde o barvu, atp. z důvodu nemožnosti přesného zachycení podoby zboží technickými prostředky. Výrobci si vyhrazují právo na jejich změnu, opravu či jiné úpravy. Stejně právo si vyhrazuje i Prodávající na stránkách [www.keraservis.cz](http://www.keraservis.cz).

### **IV. Smluvní ceny**

Všechny ceny jsou smluvní. Velkoobchodní slevy, případně další slevy, jsou vždy aktuálně přiřazeny a zobrazeny na stránkách [www.keraservis.cz](http://www.keraservis.cz). Odesláním objednávky zákazník souhlasí s cenou i dalšími podmínkami objednávky.

### **V. Objednávání**

Kupující dostane zboží za cenu platnou v době objednání. Kupující spotřebitel má možnost se před provedením objednávky seznámit s celkovou cenou včetně DPH a všemi dalšími poplatky (PHE apod.). Tato cena bude uvedena v objednávce a ve zprávě potvrzující přijetí objednávky zboží.



V případě, že se jedná o speciální zboží na objednávku, nebo zboží, které není na skladě, považuje se objednávka kupujícího za pouhou poptávku, nikoliv tedy objednávku s tím, že prodávající kupujícímu po doručení této poptávky potvrdí telefonicky / e-mailem předpokládanou cenu zboží a předpokládaný termín dodání – toto je považováno za nabídku k uzavření smlouvy, která je odvolatelná. Tuto předpokládanou cenu je prodávající oprávněn měnit do doby potvrzení nabídky kupujícím vzhledem k aktuální situaci na trhu a v závislosti na vývoji kurzu Kč vůči zahraničním měnám. Pokud kupující s takovou změnou nesouhlasí, objednávku nepotvrdí – neakceptuje - a smlouva není uzavřena. Je-li kupujícím spotřebitel, musí být u takového zboží předem seznámen se skutečností, že jde o zboží na objednávku, u něhož k uzavření kupní smlouvy mezi oběma smluvními stranami dojde teprve v okamžiku upřesnění nabídky ze strany prodávajícího a jejího potvrzení kupujícím. Zbožím na objednávku se rozumí veškeré zboží, které není uvedeno na stránkách [keraservis.cz](http://keraservis.cz) jako "Skladem", "Skladem v Brně" nebo "Skladem v Praze".

#### **Objednávat je možno následujícími způsoby:**

- prostřednictvím elektronického obchodu na [www.keraservis.cz](http://www.keraservis.cz) (kupující vyplní osobní údaje v přichystaném formuláři objednávky, zvolí způsob doručení a platby a po odsouhlasení obchodních podmínek objednávku odešle elektronicky prodávajícímu – vše probíhá prostřednictvím internetu)
- elektronickou poštou na adrese [objednavky@keraservis.cz](mailto:objednavky@keraservis.cz) (jedná se o individualizovaný systém komunikace. Je nutné, aby kupující výslovně uvedl, že se seznámil s těmito OP a že s nimi souhlasí)
- osobně (v takovém případě není smlouva uzavírána distančním způsobem)
- telefonicky
- faxem

Prodávající doporučuje kupujícímu provádět objednávky přes elektronický obchod a uvést následující údaje:

- jméno, příjmení a bydliště nebo obchodní jméno a sídlo kupujícího
- IČO a DIČ, je-li registrován jako plátce DPH

- kód a název zboží dle ceníku
- jednotkovou cenu
- způsob odebrání a dopravy
- dodací adresu
- všechny další údaje, které kupující považuje za důležité

## VI. Odstoupení od smlouvy

### A) odstoupení od smlouvy spotřebitelem

Podmínky uvedené v této části OP (bod VI., písm. A) jsou platné pouze pro kupující, kteří jsou spotřebitelem, ostatní případy jsou řešeny v čl. VI. písm. B) těchto OP.

**Kupující spotřebitel** má právo v souladu § 1829 odst. 1 obč. z. odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní ode dne převzetí zboží, pokud byla smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v případě, že se jedná o smlouvu (uzavřenou pomocí prostředků komunikace na dálku), jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, počíná lhůta pro odstoupení běžet ode dne převzetí poslední dodávky zboží, resp. jde-li smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, počíná lhůta pro odstoupení běžet ode dne převzetí první dodávky zboží). Totéž platí pro smlouvy uzavřené mimo prostor obvyklý pro podnikání prodávajícího. Odstoupení je možné i bez uvedení důvodu.

#### **Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:**

- a) u dodávky zboží, jehož cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- b) u dodávky zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího-spotřebitele nebo pro jeho osobu
- c) u dodávky zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím.

Rozhodne-li se spotřebitel využít tohoto práva, musí odstoupení od smlouvy (musí být jednoznačné) odeslat prodávajícímu nejpozději v uvedené lhůtě pro odstoupení. Kupující – spotřebitel nese náklady spojené s odstoupením od smlouvy – s navrácením zboží, zejména tedy náklady na poštovné a balné s tím, že jedná-li se o zboží, které nemůže být pro svou povahu vrácenou obvyklou poštovní cestou, nese spotřebitel i tyto zvýšené náklady spojené s vrácením zboží, která zpravidla odpovídá výši ceny dopravy zboží ke kupujícímu. Pro odstoupení od smlouvy je možné využít Formulář odstoupení od kupní smlouvy, není to však povinné.

Zboží je kupující spotřebitel povinen vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. Kupující odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti. Zboží je nutné odeslat/vrátit na adresu sídla prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy kupující prodávajícímu oznámí, že odstupuje od uzavřené smlouvy. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud kupující zboží odešle zpět před uplynutím uvedené lhůty.

Peníze za vrácené zboží budou kupujícímu spotřebiteli vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od účinnosti odstoupení od smlouvy kupujícího (prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal). Prodávající vrátí kupujícímu – spotřebiteli peněžní prostředky stejným způsobem, jakým jej od kupujícího – spotřebitele na základě smlouvy přijal. Prodávající vrátí kupujícímu – spotřebiteli přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující – spotřebitel souhlasil a pokud tím kupujícímu – spotřebiteli nevzniknou další náklady.

Jestliže kupující – spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu - spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Rozhodne-li se kupující pro odstoupení v uvedené lhůtě, doporučuje prodávající – 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.

Kupující 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 spotřebitele odstoupit od smlouvy dle § 1829 odst. 1 obč. z., darovací smlouva pozbývá účinnosti a kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky.

### **B) Odstoupení od smlouvy kupujícím, který není spotřebitel**

V případě, že kupující není spotřebitelem má právo na odstoupení od smlouvy v případech stanovených zákonem, nebo smlouvou. Nadto, může být kupujícímu nabídnut "zpětný odkup zboží" v závislosti na stavu vráceného zboží, ušlé záruce a aktuální ceně vráceného zboží. Stav zboží je zhodnocen prodávajícím. V případě nedohodnutí podmínek akceptovatelných pro obě strany bude zboží vráceno na náklady prodávajícího zpět za předpokladu, že prodávající předem vyslovil souhlas k zaslání zboží kupujícím prodávajícímu za účelem jeho ohodnocení. Proávající je oprávněn účtovat kupujícímu případné další vzniklé náklady jako např. manipulační poplatek.

Při vystavení dobropisu může být po kupujícím vyžadován občanský průkaz za účelem ochrany vlastnických práv kupujícího. Předložením OP kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů dle bodu II. (osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů).

### **VII. Platební podmínky**

- a) platba v hotovosti při nákupu
- b) platba předem bankovním převodem
- c) platba přes internetové rozhraní banky
- d) na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce)



- e) platba na fakturu se splatností (pouze při splnění podmínek pro poskytnutí kreditu)

Zboží zůstává do úplného zaplacení majetkem prodávajícího.

Prodávající neúčtuje žádné zvláštní poplatky v souladu s výše uvedenými platebními podmínkami s výjimkou platby na dobírku, jejíž cena je zohledněna v rámci procesu objednávky.

### **VIII. Dodací podmínky**

Osobní odběr: Zboží může převzít pouze kupující, osoba k tomu pověřená kupujícím. Tato osoba se musí dostatečně identifikovat a prokázat platným občanským průkazem nebo platným cestovním pasem a případným zmocněním k převzetí zboží.

Zasílání přepravní službou – ČR: Zboží je možno kupujícímu zaslat přepravní. Podmínkou odeslání zboží v den objednávky, je to, že objednávka byla přijatá nejpozději do 8:00 daného dne a zboží je skladem. Přepravce běžně dodává zásilky kamkoliv do ČR do 24 hodin. Cena přepravy se řídí dle ceníku aktuálního v den objednávky. Z důvodu charakteru zboží považujeme veškeré dodávky přepravní službou za nestandardní způsob přepravy dle §1830. Orientační ceník zboží je vystaven na stránkách Způsob dopravy a platby.

Kupující je povinen co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci (zpravidla tedy při převzetí zboží) překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu a stav zboží včetně jeho vlastností a množství. 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 [objednavky@keraservis.cz](mailto:objednavky@keraservis.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat emailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti



nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje spotřebitele práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

#### **IX. Záruční podmínky**

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem prodávajícího a platnými právními předpisy ČR. Jako záruční list slouží nákupní doklad.

#### **X. Závěrečná ustanovení**

Tyto obchodní podmínky jsou platné od 1. ledna 2014. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tyto obchodní podmínky bez předchozího upozornění – takovéto změny nemají vliv na již uzavřené smluvní vztahy, prodávající však na možnost budoucí změny obchodních podmínek upozorňuje proto, aby se kupující vždy při objednání zboží seznámil s aktuálním zněním obchodních podmínek.