

Všeobecné obchodní podmínky pro spotřebitele a reklamační řád

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky a reklamační řád upravují právní vztahy mezi společností ČOV Water Expert s.r.o., IČ: 29132410, se sídlem Roháčova 145/14, 130 00 Praha 3, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 202723 (dále jen "Prodávající"), a spotřebiteli (dále jen "Kupující"), který je fyzickou osobou jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo výkonu povolání.

2. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Kupující zadává objednávku písemně, prostřednictvím e-mailu nebo vyplněním formuláře na webových stránkách www.covexpert.cz, přičemž se zavazuje uvést veškeré údaje pravdivě a úplně.
- 2.2. Kupní smlouva vzniká okamžikem potvrzení objednávky ze strany Prodávajícího, přičemž toto potvrzení je zasláno elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou Kupujícím.
- 2.3. Kupující je odpovědný za to, že veškeré údaje nezbytné pro realizaci objednávky, včetně přesné adresy pro doručení, budou aktuální a pravdivé.

3. DODACÍ PODMÍNKY

- 3.1. Doba dodání se stanoví v závislosti na charakteru zboží následovně:
- u skladového zboží činí dodací lhůta zpravidla 5 až 7 pracovních dnů,
 - u běžných výrobků na objednávku je dodací lhůta 2 až 6 týdnů,
 - u atypických výrobků nebo zboží vyráběného na míru se může dodací lhůta pohybovat mezi 1 až 6 měsíci.
- 3.2. Kupující tímto bere na vědomí, že lhůta pro dodání může být různá a je si vědom těchto kategorií. Případné odstoupení od smlouvy z důvodu nedodržení doby dodání je založeno až v případě překročení výše stanovených maximálních lhůt.
- 3.3. Místem dodání je adresa nebo souřadnice GPS uvedené Kupujícím v objednávce, přičemž Kupující se zavazuje zajistit přístup pro dopravu a řádné převzetí zboží.
- 3.4. Kupující je povinen při převzetí zboží bezodkladně zkontrolovat jeho stav a množství. V případě poškození nebo neúplnosti zásilky je povinen s dopravcem sepsat protokol o škodě a neprodleně kontaktovat Prodávajícího.
- 3.5. Přesný den a čas dodání bude dohodnut mezi Prodávajícím a Kupujícím předem e-mailovou nebo telefonickou komunikací s písemným potvrzením v sms zprávě.
- 3.6. Prodávající může svůj závazek plnit sám nebo za použití služeb jiné osoby (jiné spediční firmy).
- 3.7. Kupující je povinen na místě určení zajistit dostatečný počet osob nebo manipulační techniku ke složení zboží z vozidla.
- 3.8. Kupující prohlašuje, že je na místo určení možné dojet vozidlem Prodávajícího o rozměru š=2,6m x v=3,0m x d=10,0m. Na místo určení je možné dopravit zboží po zpevněné vozovce. Prodávající si vymezuje právo nedoručit zboží v případě nutnosti dojezdu na místo určení po nezpevněné vozovce, vozovce s vyjetými

kolejemi, šikmým náklonem vozovky, s bahnitým nezpevněným terénem. Pokud místo určení Kupujícího nesplňuje tyto požadavky, bude zboží vyloženo na nejbližším možném místě nebo odvezeno zpět do depa Prodávajícího a doručeno v jiném termínu nebo jiné místo za úhradu.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena zboží je uvedena v aktuální nabídce na webových stránkách Prodávajícího a je platná v okamžiku uzavření smlouvy a je uvedena bez DPH. Kupující bere na vědomí, že konečná cena bude navýšena o dodávku, případnou montáž a příslušné DPH.
- 4.2. Platbu za zboží může Kupující provést: předem bankovním převodem na účet Prodávajícího, dobírkou při převzetí zboží, hotově při osobním odběru na provozovně Prodávajícího.
- 4.3. Prodávající je oprávněn požadovat přiměřenou zálohu na úhradu ceny, zejména u zboží vyráběného na míru, a to i ve výši 100 % kupní ceny.

5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMACE

- 5.1. Kupující má právo na dodání zboží ve shodě s kupní smlouvou, tj. bez vad.
- 5.2. Záruční doba činí 24 měsíců ode dne převzetí zboží, pokud ze zákona nebo z povahy zboží nevyplyvá jinak. Prodávající dává Kupujícímu na vědomí, že některé části zboží se spotřebovávají a je potřeba je pravidelně kontrolovat, udržovat, čistit a doplňovat případně jejich stav. O těchto částech zboží Prodávající Kupujícího informuje prostřednictvím návodu ke zboží, který bude společně se zbožím poskytnut. Nedodržením tohoto návodu se Kupující vystavuje možnosti odmítnutí reklamace.
- 5.3. Reklamací je nutné uplatnit písemně prostřednictvím vyplněného **reklamačního protokolu**, který je součástí těchto podmínek, bez zbytečného odkladu na e-mail prodávajícího bures@covexpert.cz po zjištění vady, a to spolu s popisem vady, fotografiemi zboží a dokladem o koupi zboží.
- 5.4. Prodávající je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění, Kupující bude informován o způsobu řešení dané reklamace.
- 5.5. Reklamační protokol bude obsahovat identifikaci smluvních stran a smlouvy mezi nimi, informaci o uplatnění a vyřízení reklamace, způsob vyřízení reklamace, popis vady, informace o průběhu reklamace. Tento protokol Prodávající zašle Kupujícímu po skončení reklamace.
- 5.6. V případě oprávněné reklamace nese náklady spojené s odstraněním vady Prodávající; pokud se reklamační ukáže jako neopodstatněná, je Kupující povinen uhradit veškeré účelně vynaložené náklady spojené s jejím posouzením.
- 5.7. Reklamací nelze uplatnit na vady způsobené neodbornou manipulací, nedodržením pokynů k použití, nevhodným skladováním, zásahem třetí osoby, vlivy přírody, opotřebením nebo jiným nesprávným užíváním, nedodržováním provozního řádu a návodu k výrobkům.
- 5.8. V případě pozdního uplatnění tohoto nároku může být Kupujícímu nabídnut 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 Kupujícího zpět. Prodávající je oprávněn účtovat Kupujícímu případné další vzniklé náklady za přepravu zboží a za samotné posouzení. Pokud zboží nebude dodáno na reklamaci dodavateli, mohou být kupujícímu účtovány přepravní / cestovní náklady.

5.9. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé:

- nesprávným použitím nebo nevhodným projektem, nedodržením montážních pokynů;
- nedodržením provozního řádu a návodu k použití;
- nevhodným skladováním nebo přepravou prováděnou Kupujícím;
- nevhodným elektrickým jištěním, nedodržením předepsaného napětí;
- neodborným či nevhodným zásahem, úpravou, montáží, demontáží, manipulací, zapojením, obsluhou apod.;
- použitím k nevhodnému účelu či v extrémních provozních podmínkách;
- deformace tepelnou roztažností materiálu, pružnost plastů, průhyb;
- živelní katastrofou, násilným poškozením, zanedbáním údržby;
- opotřebením Zboží způsobeným jeho nikoliv obvyklým užíváním;
- úpravami již provedených projekčních prací, vykonaných prací a služeb, v návaznosti na pokyn Kupujícího, který byl upozorněn na možnou nevhodnost dalších zásahů;
- včasným neoznámením Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit;
- neautorizovaným servisním zásahem do konstrukce a funkčních částí Zboží;
- na Zboží s vědomím Prodávajícího, avšak pro které poskytl Prodávající slevu z kupní ceny;
- na Zboží s vědomím Prodávajícího, které byly vytýkány již v minulosti, pokud na ně byla poskytnuta sleva z kupní ceny;

5.10. Za vadu se nepovažuje také špatná biologická funkce u ČOV, která může být způsobena nevhodným chemickým složením odpadní vody a přetěžováním čističky.

5.11. Záruka je poskytována pouze na prvního majitele výrobků a zboží, Prodávající nebude akceptovat vady uplatněné třetími osobami, a to ani za předpokladu, že mu bude prokázán vztah mezi původním Kupujícím a třetí osobou.

5.12. V případě neoprávněné reklamace uhradí Kupující Prodávajícímu celkové vynaložené náklady na opravu, popř. výměnu zboží.

6. Odstoupení od smlouvy

6.1. Kupující má v souladu s § 1829 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží, a to v případě, že k uzavření smlouvy došlo prostřednictvím komunikačních prostředků na dálku mimo obchodní prostory Prodávajícího.

- 6.2. Právo na odstoupení se nevztahuje na atypické zboží vyrobené na míru nebo upravené podle přání Kupujícího.
- 6.3. Kupující nese přímé náklady spojené s vrácením zboží a je povinen jej vrátit v nepoškozeném stavu, ovšem s ohledem na možnost zboží přiměřeně vyzkoušet. Zboží musí být však vráceno čisté bez mechanického poškození.
- 6.4. Prodávající vrátí Kupujícímu odpovídající částku do 14 dnů od obdržení vráceného zboží nebo prokázání jeho odeslání, nedohodnou-li se jinak.
- 6.5. V případě neuhrazení výrobků a zboží do 30 dní jeho dodání se Prodávajícímu tímto vzniká právo na odstoupení od smlouvy.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1. Prodávající zpracovává osobní údaje Kupujícího v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR), přičemž o tomto pořídil interní směrnici, která je dostupná na jeho webových stránkách.
- 7.2. Kupující má právo na přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu, výmaz, jakož i další práva podle GDPR.
- 7.3. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny na www.covexpert.cz.

8. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ (ADR)

- 8.1. Kupující má právo obrátit se na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz) s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.
- 8.2. Tento návrh lze podat elektronicky prostřednictvím formuláře dostupného na webových stránkách ČOI.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tyto obchodní podmínky a reklamační řád nabývají účinnosti dnem 1. 2. 2024.
- 9.2. Prodávající si vyhrazuje právo na jejich změnu bez předchozího upozornění.
- 9.3. Aktuální znění podmínek je vždy dostupné na www.covexpert.cz.

Přílohy:

- Reklamační formulář Prodávajícího

V Praze dne 1. 2. 2024

Za společnost **ČOV Water Expert, s. r. o.**,
Miroslav Bureš, jednatel

Reklamační formulář

- Zasílejte společně s reklamovaným zbožím

1. Identifikace Kupujícího:

Jméno a příjmení:

Adresa:

Telefon: E-mail:

2. Informace o zakoupeném zboží:

Název zboží:

Kód / typ zboží (pokud je uveden):

Datum nákupu:

Číslo faktury / dokladu:

3. Popis závady:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Požadovaný způsob vyřízení reklamace (zakroužkujte nebo označte):

- Oprava zboží
- Výměna zboží
- Sleva z kupní ceny
- Odstoupení od smlouvy*

5. Datum uplatnění reklamace:

6. Přílohy k formuláři:

- Kopie dokladu o koupi
- Fotodokumentace (pokud je k dispozici)
- Jiné:

Podpis Kupujícího:

* jen v zákonem odůvodněných případech