

Všeobecné obchodní podmínky - VELKOOBCHOD

společnosti **REOKO TOP s.r.o.**

Sídlo: Koněvova 212/33, 130 00, Praha 3 – Žižkov

Identifikační číslo: 24157783

DIČ: CZ24157783

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 183965
(dále jen „**Prodávající**“)

**pro prodej prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese
www.bigdoc.cz**

Kontaktní údaje Prodávajícího:

Adresa pro doručování: **REOKO TOP s.r.o.**
Vodičkova 41
110 00 Praha 1
(dále jen „**Kontaktní adresa**“)

Kontaktní email: info@bigdoc.cz
obchod@bigdoc.cz

Kontaktní telefon: (+420) 608 263 374
(+420) 702 015 439

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v aktuálním znění, dále jen „občanský zákoník“) platí pro nákup v internetovém obchodě „**BIGDOC – Alternativa pro Vaše zdraví**“ prostřednictvím webového rozhraní umístěného na internetové adrese **www.bigdoc.cz** (dále rovněž jen „**webové rozhraní**“) provozovaném Prodávajícím.
- 1.2. Obchodní podmínky vymezují a upřesňují základní práva a povinnosti Prodávajícího, Kupujícího a Uživatele.
- 1.3. Veškeré smluvní vztahy se řídí obchodními podmínkami a vztahy jimi neupravené zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanovením obchodních podmínek.

- 1.4. Znění obchodních podmínek může Prodávající měnit či doplňovat. Práva a povinnosti stran se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly.
- 1.5. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy (za „kupní smlouvu“ se zde označuje smlouva kupní, smlouva o dílo, smlouva o poskytnutí služby, či jiná smlouva, uzavřená dle těchto obchodních podmínek). Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, ledaže se Kupující a Prodávající výslovně dohodnou na jiném jazyce.
- 1.6. Tyto obchodní podmínky se vztahují na Kupující – podnikatele, a na právnické osoby. Na smlouvy uzavírané se spotřebitelem se neuplatní tyto obchodní podmínky, ale Všeobecné obchodní podmínky pro maloobchod. V otázkách neupravených těmito obchodními podmínkami pro velkoobchod se vztahy řídí obdobně dle podmínek upravených ve Všeobecných obchodních podmínkách pro maloobchod, vyjma ustanovení na ochranu spotřebitele. Zasláním objednávky Kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami i se Všeobecnými obchodními podmínkami pro maloobchod.

2. Vymezení pojmů

- 2.1. **Kupujícím** je fyzická nebo právnická osoba, která má v úmyslu koupit prostřednictvím webového rozhraní zboží. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Kupující, který není spotřebitelem a Kupující, který spotřebitelem je.
- 2.2. **Uživatel** je každá fyzická nebo právnická osoba, která navštíví webové rozhraní. Kupující je také Uživatel.
- 2.3. **Podnikatelem** je 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.

3. Objednávka a uzavření kupní smlouvy

- 3.1. Nabídkou na uzavření smlouvy je objednávka zboží ze strany Kupujícího. Smlouva vzniká přijetím nabídky ze strany Prodávajícího.
- 3.2. Objednávku je možné učinit pomocí prostředků komunikace na dálku nebo jiným způsobem, který Prodávající umožňuje. Pro objednávku prostřednictvím prostředků komunikace na dálku se použije článek 3 Všeobecných obchodních podmínek pro maloobchod.

- 3.3. Prodávající není povinen obdrženou objednávku potvrdit. Nepotvrzená objednávka není pro Prodávajícího závazná.

4. Dodací podmínky

- 4.1. Prodávající je povinen dodat zboží Kupujícímu dohodnutým způsobem, řádně zabalené a vybavené potřebnými doklady. Potřebnými doklady jsou zejména návody k použití, certifikáty a další dokumenty nezbytné pro převzetí a užívání zboží. Není-li dohodnuto jinak, jsou doklady poskytovány v českém jazyce.
- 4.2. Na základě dohody smluvních stran může Prodávající zajistit pro Kupujícího přepravu zboží a pojištění zboží po dobu přepravy. Cenu dopravy i pojištění je povinen hradit Kupující dle platného tarifu dopravce. Za dodání zboží Kupujícímu se považuje předání zboží prvnímu dopravci. Dodáním zboží přechází na Kupujícího nebezpečí škody na zboží.
- 4.3. Před převzetím zboží je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalu zboží a případné závady neprodleně oznámit přepravci. O závadách bude sepsán protokol. Není-li sepsán protokol o závadách, ztrácí Kupující nároky plynoucí z porušeného obalu zboží.
- 4.4. Neprodleně po převzetí zboží je Kupující povinen zkontrolovat zboží, zejména je povinen zkontrolovat počet kusů zboží a jeho kompletnost. V případě zjištění nesouladu je povinen jej oznámit Kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů od převzetí zboží. Zjištěné závady je Kupující povinen vhodným způsobem zdokumentovat a tuto dokumentaci zaslat Prodávajícímu spolu s oznámením závady.

5. Cena zboží a platební podmínky

- 5.1. Na webovém rozhraní jsou uvedeny katalogové ceny včetně DPH. Z těchto cen je Prodávající oprávněn poskytnout Kupujícímu slevu, a to zejména v závislosti na množství objednávaného zboží nebo na předchozích nákupech Kupujícího.
- 5.2. Kupující má možnost zaplatit kupní cenu za zboží Prodávajícímu mimo dalších způsobů uvedených ve webovém rozhraní nebo individuálně dohodnutých i některým z níže uvedených způsobů:
- v hotovosti při osobním odběru na Kontaktní adrese nebo při platbě na dobírku
 - bezhotovostně před dodáním zboží na základě proforma faktury
 - bezhotovostně po dodání zboží na základě faktury

Prodávající je oprávněn neumožnit placení zboží bezhotovostně po dodání zboží. Tento způsob platby je zpravidla vyhrazen pro stálé zákazníky. Není-li dohodnuto jinak, je faktura přiložena ke zboží společně s dodacím listem.

Změna fakturační adresy na již vystavené faktuře je možná jen na základě žádosti Kupujícího, a to za poplatek 50,- Kč. V případě žádosti Kupujícího o zaslání takto změněné faktury prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb bude Kupujícímu účtován poplatek 100,- Kč.

- 5.3. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží.
- 5.4. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do pěti pracovních dnů ode dne uzavření kupní smlouvy. Kupní cena je splacena okamžikem připsání příslušné částky na účet Prodávajícího.
- 5.5. Při nedodržení doby splatnosti dle těchto obchodních podmínek může být Kupujícímu účtován úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení. Nárok Prodávajícího na náhradu škody, která mu prodlením Kupujícího vznikla, tím není dotčen.
- 5.6. V případě prodlení Kupujícího s úhradou kupní ceny je Prodávající rovněž oprávněn pozastavit další dohodnuté dodávky zboží, a to až do okamžiku úhrady všech splatných závazků Kupujícího.
- 5.7. Platba zboží je možná v českých korunách (Kč) nebo v eurech (EUR), ceny jsou přepočítány kurzem uvedeným ve webovém rozhraní ke dni objednávky.
- 5.8. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží (včetně nákladů na balení a dodání), nikoli však dříve, než zboží převezme.

6. Odstoupení od kupní smlouvy

- 6.1. Do doby převzetí zboží Kupujícím je Prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí Prodávající Kupujícímu kupní cenu bezhotovostně na účet sdělený mu pro tento účel Kupujícím nebo účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud Kupující žádný do 5 dnů od odstoupení Prodávajícímu nesdělí).
- 6.2. Prodávající je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li Kupující v prodlení s úhradou kupní ceny zboží déle než 4 týdny.
- 6.3. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li Prodávající v prodlení s dodáním zboží déle než 4 týdny od sjednaného dne dodání.

- 6.4. Odstoupení musí být učiněno písemně a v případech smluv sjednaných elektronickou cestou též elektronicky. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

7. Odpovědnost za vady a reklamační řád

- 7.1. Prodávající je povinen dodat Kupujícímu zboží ve sjednaném množství, jakosti a provedení.
- 7.2. Práv Kupujícího z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 a § 2099 až 2117 občanského zákoníku).
- 7.3. Postup při uplatnění práv z vadného plnění obsahuje Reklamační řád Prodávajícího.

8. Ochrana obchodního tajemství a obchodní politiky Prodávajícího

- 8.1. Při sjednávání smlouvy a jejím plnění si mohou být Kupujícímu sděleny informace, které jsou označeny jako důvěrné nebo jejichž důvěrnost vyplývá z jejich povahy. Kupující se zavazuje tyto informace zejména:
- uchovávat jako důvěrné;
 - neposkytnout je bez souhlasu Prodávajícího jiné osobě;
 - nevyužít je k jinému účelu, než k plnění smluvního vztahu sjednaného Prodávajícím;
 - nevyužít jakýmkoliv jiným způsobem, který by mohl Prodávajícího poškodit.
- 8.2. Dále se Kupující zavazuje, že nebude bez souhlasu Prodávajícího pořizovat kopie podkladů předaných mu Prodávajícím.
- 8.3. Kupující je oprávněn používat při své obchodní činnosti obchodní značku Prodávajícího, pokud mu k tomu Prodávající udělí písemný souhlas. Používání nesmí poškodit nebo ohrozit pověst Prodávajícího.

9. Rozhodčí doložka

- 9.1. Všechny spory, které vzniknou z kupní smlouvy anebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány s vyloučením pravomoci obecných soudů s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v Praze podle jeho Řádu on-line jediným rozhodcem určeným předsedou Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky.
- 9.2. E-mailové adresy pro vedení řízení on-line si smluvní strany sdělí při uzavírání smlouvy.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se nepoužije.
- 10.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo nepoužitelné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 12. 3. 2014

Reklamační řád společnosti

REOKO TOP s.r.o.

Sídlo: Koněvova 212/33, 130 00, Praha 3 – Žižkov

Identifikační číslo: 24157783

DIČ: CZ24157783

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 183965
(dále jen „**Prodávající**“)

**pro reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu umístěného na
internetové adrese www.bigdoc.cz**

Kontaktní údaje:

Kontaktní adresa: **REOKO TOP s.r.o.**
Vodičkova 41
110 00 Praha 1

Kontaktní e-mail: info@bigdoc.cz
obchod@bigdoc.cz

Kontaktní telefon: (+420) 608 263 374
(+420) 702 015 439

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost spotřebitelem, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, a zákona č. 634/1995 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Práva z vadného plnění, včetně záruční odpovědnosti, uplatňuje Kupující u Prodávajícího na Kontaktní adrese Prodávajícího (další způsoby uplatnění vad dle reklamačního řádu nejsou tímto jakkoli omezeny). **Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího reklamované zboží.**
3. Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:
 - Informování Prodávajícího telefonicky, e-mailem či písemně.
 - Pokud to webové rozhraní umožňuje, může Kupující pro oznámení reklamace využít reklamační protokol, který mu bude zaslán na adresu elektronické pošty nebo je k dispozici ke stažení na webovém rozhraní.
 - Doručení reklamovaného zboží (jinak než na dobírku, kterou Prodávající nepřebírá) zřetelně označeného nápisem „REKLAMACE“ na Kontaktní adresu Prodávajícího (nebo osoby určené k opravě), do jakékoliv provozovny Prodávajícího nebo do sídla či místa podnikání Prodávajícího. Při zasílání je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Ke zboží je nutno přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.
4. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající zejména odpovídá Kupujícímu za to, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
 - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
5. U veškerého nového zboží prodáváného Prodávajícím Kupujícímu, který je spotřebitelem, odpovídá Prodávající Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady a **že se vady u spotřebního zboží nevyskytnou v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží Kupujícím.** Je-li v dodacím listu nebo přímo na zboží uvedena jiná doba záruky, uplatní se tato doba. Je-li uvedená doba záruky kratší než 24 měsíců, poskytuje Prodávající záruční dobu v délce 24 měsíců. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
6. Není-li Kupující spotřebitelem, a poskytuje-li dodavatel Prodávajícího, resp. výrobce zboží, na některé z nabízeného zboží záruku kratší než 24 měsíců, poskytne Prodávající

Kupujícímu záruku dle předchozího článku pouze v tomto rozsahu, přičemž konkrétní délka záruky je vždy uvedena u nabízeného zboží.

7. V případě, že se v průběhu záruční doby (v případě poskytnutí záruky za jakost) nebo v průběhu doby dle předcházejícího odstavce vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, má Kupující právo na jeho bezplatnou opravu. U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku má Kupující právo místo odstranění vady požadovat výměnu vadného výrobku za bezvadný. U odstranitelné vady má Kupující dále právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
8. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má Kupující právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.
9. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující o vadě před převzetím věci věděl, nebo pokud vadu sám způsobil. Kupující nemá právo od kupní smlouvy odstoupit, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, vyjma případů stanovených zákonem.
10. Neodstoupí-li Kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující 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 Kupujícímu působilo značné obtíže.
11. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u Prodávajícího (nebo osoby určené k opravě) bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. **Doručené reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou jinak.
12. **V případě sporné reklamace rozhodne Prodávající o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**
13. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebení zboží způsobené jeho užíváním. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. **U věcí prodávaných za nižší cenu Prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána; místo práva na výměnu má Kupující v tomto případě právo na přiměřenou slevu.**
14. **Nárok na uplatnění práv ze záruky zaniká také v těchto případech:**

- porušení ochranných či záručních pečetí, čárových kódů a nálepek, pokud na výrobku jsou,
- mechanické poškození zboží,
- elektrické přepětí (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
- poškození zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem),
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy stanovenému prostředí,
- neodborná instalace, zacházení, obsluha, nebo zanedbání péče o zboží,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s všeobecnými zásadami,
- zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

15. Postup reklamace zboží poškozeného v přepravě:

- V případě zjištění závady zboží Kupující zboží nepřebere a sepíše reklamační protokol, nebo kontaktuje Prodávajícího.
- V případě, že Kupující nemá možnost zboží překontrolovat při převzetí, napíše Kupující do přepravního listu, že bylo zboží převzato s výhradou. V tomto případě obhlédne obal výrobku, zda není protržen či jinak poškozen. Tyto skutečnosti uvede do přepravního listu. Pokud po rozbalení zjistí Kupující poškození výrobku, neprodleně, nejpozději následující pracovní den od převzetí zboží, kontaktuje Prodávajícího.

16. Veškeré zboží nabízené na webovém rozhraní je určeno pouze pro kosmetické nebo relaxační účely. Dosažení příznivého vlivu na zdraví je podmíněno dalšími faktory nezávislými na Prodávajícím (například celkový zdravotní stav nebo životní styl Kupujícího), proto Prodávající neposkytuje záruku na vliv používání zboží na zdravotní stav Kupujícího.

17. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 12. 3. 2014