

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Milí návštěvníci webových stránek www.sshantiheal.cz , milí klienti,

děkujeme vám za zájem o produkty nabízené v našem e-shopu a za váš čas, který věnujete čtení těchto všeobecných obchodních podmínek. Nechceme vás zatěžovat nadměrnou administrativou, smlouvami a citací právních předpisů. Současně si ovšem přejeme, abyste přesně věděli, jak nákup bude probíhat, jaká jsou vaše i naše práva a povinnosti a abyste obdrželi ještě před vaším rozhodnutím o koupi zboží veškeré potřebné informace (nejen) z pohledu platných právních předpisů. A právě proto jsou tu tyto všeobecné obchodní podmínky, o kterých dále budeme v textu psát jako o „VOP“.

Před odesláním své objednávky na našich webových stránkách zaškrťaváte políčko „souhlasím se všeobecnými obchodními podmínkami“. Pokud si VOP přečtete, bude váš souhlas opravdu souhlasem.

KDY SE TYTO VOP POUŽIJÍ A JAKÝ MAJÍ VZTAH K UZAVŘENÉ SMLOUVĚ?

Tyto VOP se použijí v případech, kdy si přes webové rozhraní internetového obchodu na www.sshantiheal.cz (dále v textu bude užíván většinou již jen pojem „e-shop“) objednáte některý z nabízených produktů (dále v textu budeme používat pojem „zboží“). VOP upravují i prodej a podmínky pro uplatnění našich dárkových poukazů.

Jak v případě nákupu zboží, tak v případě nákupu dárkového poukazu je uzavírána Kupní smlouva (v textu budeme dále zpravidla psát již jen „Smlouva“). Samotný proces objednávky a uzavření Smlouvy je popsán níže. VOP jsou dokumentem, který tvoří nedílnou součást uzavřené Smlouvy. Pokud by ve Smlouvě byla ujednání, která se liší od textu VOP, mají ujednání ve Smlouvě přednost. Tyto VOP se nevztahují na prodej zboží podnikatelům, kteří zboží dále prodávají svým klientům; v tomto případě je uzavírána samostatná kupní smlouva. V takovém případě by se VOP použily, pouze pokud by na ně taková kupní smlouva výslovně odkazovala.

ZÁKLADNÍ ÚDAJE O NÁS

Jsme jak provozovatelem webových stránek www.sshantiheal.cz, kde jednak provozujeme eshop jednak poskytujeme i služby (konzultací a školení pro jednotlivce i firmy). Pro služby máme na webu uvedené samostatné obchodní podmínky. V dalším textu nás naleznete pod označením „Prodávající“.

Naše obchodní firma:	Sshanti hHeal s.r.o.
IČ:	05449758
DIČ:	CZ05449758
Sídlo:	Ke Tvrzi 1066, Pardubice, PSČ 530 03
Kancelář a adresa pro doručování:	Masarykovo nám. 1544, PSČ 530 02
Obchodní rejstřík:	jsme zapsaní u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 37845
Telefon:	+420 776 227 736
Mail:	info@sshantiheal.cz

Na uvedeném telefonu a mailu jsme vám k dispozici jak pro běžnou komunikaci, tak pro případné vyřizování podnětů a reklamací. Jsou to základní kontaktní údaje, odkud zařídíme splnění Vašich přání a požadavků.

Podnikáme na základě živnostenského oprávnění.

JAKÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY SE SMLUVNÍ VZTAH A NAŠE ČINNOST ŘÍDÍ?

Základní právní předpis pro Smlouvu je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Klientem spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

KDO JE KUPUJÍCÍ?

Kupující je ten, kdo prostřednictvím webového rozhraní www.sshantiheal.cz objedná zboží nebo dárkový poukaz a uzavře s námi následně (způsobem níže popsáním) Kupní smlouvu, kterou zboží nebo dárkový poukaz koupí.

Klientem může být podnikatel (podnikající fyzická osoba často také uváděná jako OSVČ a nebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost) anebo spotřebitel.

KDO JE SPOTŘEBITEL?

Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, budeme mít za to, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel a ne jako spotřebitel.

JAKÉ SMLOUVY UZAVÍRÁME?

Na prodej dárkových poukazů i prodej zboží je uzavírána Kupní smlouva. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná. Smlouva je tvořena vaší objednávkou (vyplněným formulářem na webovém rozhraní), jejím potvrzením z naší strany a těmito VOP.

CO JE SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA?

Spotřebitelská smlouva je Kupní smlouva, ve které jako Kupující vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní kupující. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to ve VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Klient“ je uvedeno „Spotřebitel“).

CO JE SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM?

Jedná se o smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k uzavření smlouvy využíváme webové rozhraní. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a telefonní hovory) si jako Kupující hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované vaším operátorem resp. poskytovatelem internetového

připojení. Učiněním objednávky (či provedením registrace na webovém rozhraní) výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

JAK NA OBJEDNÁVKU A UZAVŘENÍ SMLOUVY?

POPIS ZBOŽÍ. V e-shopu (na webovém rozhraní) je uveden seznam zboží včetně popisu hlavních vlastností zboží, a je-li to u daného produktu potřebné, i s uvedením dalších důležitých informací ke zboží, zejména návodu na jeho používání, pokynů k údržbě apod. Většinu našeho sortimentu tvoří doplňky stravy. Právními předpisy je dané, které údaje musíme anebo naopak nesmíme v popisu tohoto zboží uvádět. Jde zejména o údaje o používání, dávkování, uchovávání. Věnujte prosím těmto údajům svoji pozornost. Pokud jde o doplňky stravy, je platnými právními předpisy přísně regulováno, jaká zdravotní tvrzení lze u nich uvádět. Ač u některých produktů je běžně známé jejich použití v oblasti péče o zdraví, pokud není jejich „účinek“ uveden jako některé ze zdravotních tvrzení schválených příslušným orgánem Evropské unie (případně u bylin uveden v seznamu posuzovaných tvrzení), nesmíme takové použití nebo efekt použití u produktu uvádět. Z tohoto důvodu je pak Kupující bohužel odkázán na samostatné vyhledávání dalších informací v literatuře, na internetu a dalších zdrojích. Veškeré prezentace zboží uvedené na webovém rozhraní obchodu jsou informativního charakteru. Jako Prodávající nejsme povinni uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.

OBJEDNÁNÍ ZBOŽÍ. Pro objednání zboží přes webové rozhraní obchodu slouží objednávkový formulář, kde jako Kupující vyplníte vaše kontaktní údaje (jméno, příjmení, případně firma, adresa, mail a telefon), informace o objednávaném zboží (vložením objednávaného zboží do „košíku“ webového rozhraní obchodu a uvedením počtu/množství objednávaného zboží, případně i varianty zboží, je-li jich nabízeno více), údaje pro dodání zboží (zejména dodací adresu), vyberete způsob úhrady a způsob doručení zboží. Objednávat zboží je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, příprava k expedici a expedice pak probíhá pouze v pracovních dnech. Pokud z výjimečných důvodů (např. nemoc) není možné v některých pracovních dnech zajistit expedici, vždy je tato informace uvedena na webových stránkách. Dovolujeme si upozornit, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti webu v důsledku nutné údržby webu anebo okolnostmi, za které neodpovídáme, jako jsou výpadky připojení k internetové síti. Obsah stránek podléhá ochraně autorským právem.

Před odesláním objednávky vám je umožněno zkontrolovat a měnit údaje vložené do objednávkového formuláře a případně ještě opravit vzniklé chyby a nesrovnalosti. Objednávku odešlete kliknutím na tlačítko „Objednat“.

Jako Prodávající si vyhraujeme právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, pokud se zboží již nevyrábí anebo pokud se výrazně navýšila cena, za kterou Prodávajícímu zboží dodá jeho dodavatel. Pokud by nastala situace, že jste jako Kupující již předtím uhradili celou nebo část kupní ceny, přijaté finanční plnění vám v tomto případě vrátíme s vámi dohodnutým způsobem, popřípadě nedojde-li k dohodě, pak stejným způsobem, jako byla platba uhrazena z vaší strany. Doba vrácení přijatého plnění závisí na zvoleném způsobu platby, nepřekročí však dobu 14 dnů od okamžiku informování o nemožnosti dodat zboží.

V případě speciálního zboží, které je na objednávku nebo jiného zboží, které není na skladě, vám sdělíme předem telefonicky nebo e-mailem možný termín dodání. Pokud s tímto termínem nebudete souhlasit a nedojde k dohodě o termínu dodání, nedojde k uzavření kupní smlouvy a objednávka tak nebude realizována.

V pochybnostech vás můžeme kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, má se zato, že objednávka vůbec nebyla podána a takovou objednávkou se nadále nezabýváme.

Vlastnické právo ke zboží na vás jako Kupujícího přechází v okamžiku, kdy jsou splněny obě následující podmínky – je uhrazena celá kupní cena a zboží jste převzali.

Bezodkladně po potvrzení objednávky vám zašleme na váš mail fakturu spolu s pokyny k úhradě ceny zboží či dárkového poukazu.

JAK JE TO S CENAMI A JAK SE PLATÍ?

CENA ZBOŽÍ A DÁRKOVÝCH POUKAZŮ. U jednotlivých služeb je na webovém rozhraní uvedena i jejich cena. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a veškerých případných dalších daní, cel a poplatků. Ceny jsou platné po celou dobu, kdy jsou na webovém rozhraní uvedeny. Kalkulovaná cena uvedená v souhrnu objednávky (tj. předtím než kliknete na tlačítko „Objednat“) je již konečnou cenou, včetně dopravného/poštovného. Cena dárkového poukazu je ve výši zvolené Kupujícím a jedná se o cenu včetně daně z přidané hodnoty a cenu konečnou.

Sjednanou cenou je cena uvedená u služby v okamžiku odeslání Vaší objednávky (uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři). Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání cen) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsme povinni vám za takovou zjevně chybnou cenu zboží či dárkový poukaz dodat, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z naší strany, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni vám dárkový poukaz či zboží dodat až po úplném zaplacení sjednané kupní ceny.

ZPŮSOB PLATBY. Kupní cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

- bezhotovostně bankovním převodem na náš bankovní účet č. 2701078539/2010 vedený u Fio banka, a.s.; pokyny k platbě obdržíte v mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a zboží či poukaz co nejdříve dodány.

- na dobírku při doručení zboží (hotovost přebere přepravce, případně pracovník Zásilkovny, viz níže)

Kupní cena se hradí v korunách českých.

SPLATNOST KUPNÍ CENY.

V případě bezhotovostního převodu je kupní cena splatná do 10 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky. Kupní cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet.

V případě platby v hotovosti nebo na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží

Po úhradě ceny zboží vám vystavíme daňový doklad – fakturu se všemi zákonnými náležitostmi. Fakturu vám zašleme spolu se zbožím a zároveň slouží i jako dodací doklad a doklad o záruce.

JAKÉ JSOU DODACÍ PODMÍNKY?

ZPŮSOB DODÁNÍ ZBOŽÍ. Zboží je možné dodat prostřednictvím přepravce na vámi uvedenou doručovací adresu, nebo si jej můžete vyzvednout osobně po předchozí telefonické domluvě v naší kanceláři na adrese Masarykovo nám. 1544, Pardubice, ve 2.patře. Způsob dodání vyberete na webovém rozhraní při objednávce zboží. Naše povinnost dodat zboží je splněna předáním zboží přepravci, kterého jste si při objednávce vybrali. V případě osobního převzetí je povinnost dodat zboží splněna okamžikem, kdy vám zboží předáme. Pokud byste bezdůvodně odmítli převzít zboží, nepovažuje se v takovém případě naše povinnost dodat zboží za nesplněnou a není považována ani za odstoupení od smlouvy z vaší strany. Pokud se výslovně nedohodneme jinak nebo nebude nabízeno jinak na webovém rozhraní, nabízíme možnost dodání zboží prostřednictvím přepravce/přepravců a za podmínek uvedených v následujících odstavcích.

DODACÍ LHŮTA. Délka dodací lhůty závisí na zvoleném způsobu dopravy, zvoleném způsobu platby a na dostupnosti vybraného zboží. Zboží skladem připravíme k expedici obvykle do 2-3 pracovních dnů, u zboží na objednávku Vás o termínu expedice budeme mailem, případně telefonicky informovat. V případě platby převodem, se zboží odesílá do 3 pracovních dní po přijetí této platby na účet Prodávajícího (je-li zboží skladem). Pokud je u vybraných položek dodací lhůta delší vzhledem k exkluzivitě produktu, bude Prodávající Kupujícího neprodleně kontaktovat. Při osobním odběru je termín převzetí dohodnut vždy individuálně.

3. NÁKLADY NA DOPRAVU. Výše ceny za dodání zboží závisí na vámi zvoleném způsobu platby. Zboží zasíláme prostřednictvím České pošty, s.p., jako balík do ruky nebo balík na poštu, prostřednictvím PPL a nebo do Zásilkovny. Podrobnosti k jednotlivým způsobům dopravy a ceny jsou uvedeny přímo na webovém rozhraní, v sekci „Jako nakupovat v e-shopu“.

Pokud by bylo nutné z důvodů na vaší straně doručovat zboží opakovaně anebo jiným než objednaným způsobem, jste povinni nám uhradit náklady na opakované doručení nebo na doručení jiným způsobem, nebude-li mezi námi výslovně ujednáno jinak.

Při převzetí zboží si, prosím, vždy zkontrolujte neporušenost obalu zboží, a pokud zjistíte nedostatky, uplatněte je ihned u dopravce a kontaktujte nás (podrobnosti níže v části o uplatňování reklamace). Odmítnutí zásilky s poškozeným obalem se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí převzetí zboží. Naopak, pokud podpisem dodacího listu nebo soupisu balíků přepravce nebo obdobného dokumentu stvrdíte převzetí zboží, má se zato, že zboží bylo dodáno v neporušeném obalu a není možné již reklamovat zboží z důvodu porušení celistvosti obalu.

V případě, že byste zboží bezdůvodně odmítli převzít, máme nárok na náhradu nákladů spojených s dodáním zboží a jeho uskladněním (výše poplatku je 10kč/den, v případě zboží nad 5kg 20kč/den) jakož i dalších nákladů, které nám z důvodu nepřevzetí zboží vzniknou.

JAK JE TO S Odstoupením od smlouvy?

Kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní ode dne převzetí zboží (i dárkového poukazu), pokud byla smlouva uzavřena jako distanční. Je-li předmětem kupní smlouvy několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží 14denní lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Pokud je předmětem smlouvy pravidelná opakovaná dodávka zboží,

běží 14denní lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. V této 14denní lhůtě musí být odstoupení od kupní smlouvy odesláno mailem na info@sshanti.cz nebo odesláno poštou na naši adresu uvedenou v čl. II. odst. 1 VOP, případně na tuto adresu doručeno osobně či prostřednictvím jiné osoby. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který naleznete [zde](#). V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

Jako Kupující berete na vědomí, že ani spotřebitel nemůže mimo jiné odstoupit od smlouvy:

- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu,
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (toto se týká zejména kosmetických přípravků prodávaných v našem eshopu, tak i většiny doplňků stravy).

Pokud jako Kupující odstoupíte od smlouvy, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy nám předejte nebo zašlete zpět zboží, které jste od nás obdrželi dle této smlouvy. Při zasílání zboží zvolte doporučenou zásilku, nezasílejte zboží na dobírku. Náklady na vrácení zboží nesete sami. Zboží zašlete nepoškozené a neopotřebované, včetně všech součástí a příslušenstvím a případnými dárky, které jste spolu se zbožím od nás obdrželi, a je-li to možné, pak i v původním obalu. Doporučujeme vám zboží pojistit. Ke zboží, prosím, připojte kopii dokladu o platbě, fakturu či dodací list nebo jiný doklad či důkaz k prokázání, že se jedná o zboží u nás zakoupené ve lhůtě 14 dnů před odstoupením od smlouvy. Výrazně tím urychlíte vyřízení celé záležitosti. Samotné nepředložení těchto dokladů ovšem nebrání vyřízení vašeho odstoupení od smlouvy. Pokud jste již dříve tyto údaje nezaslali v samostatném oznámení o odstoupení od smlouvy (např. vyplněním ve vzorovém formuláři), připojte, prosím, i údaj o volbě způsobu vrácení peněz, pokud je nechcete vrátit stejným způsobem, jako jste platbu hradili.

Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vám vrátíme peníze, které jsme od vás přijali jako platbu za zboží, včetně nákladů na dopravu a veškerých dalších nákladů s dodáním zboží uhrazených. Pokud jste však při objednání zboží ne zvolili nejlevnější způsob dodání zboží, dle zákona vám vrátím částku odpovídající nejlevnějšímu nabízenému dodání zboží. Nejsme však povinni vám peníze vrátit dříve než vám zboží předáte zpět, anebo prokážete, že jste nám zboží zpět odeslali. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jakým jste nám je uhradili (tj. např. bankovním převodem), leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro vás nebyly spojeny další náklady.

Vezměte prosím na vědomí, že bude-li vám zboží vrácené poškozené, opotřebované nebo částečně spotřebované, vzniká nám nárok na náhradu újmy tím vzniklé a máme právo si tento nárok jednostranně započíst proti vašemu nároku na vrácení kupní ceny, a tedy v takovém případě bychom vám vrátili pouze rozdíl mezi kupní cenou (včetně nákladů na dopravu) a částkou odpovídající vzniklé újmě.

V případě, že by z vaší strany nedošlo k úhradě celé kupní ceny ani do 30 dnů po uzavření kupní smlouvy, máme právo od smlouvy odstoupit. Dále si vyhrazujeme právo od smlouvy odstoupit, pokud z důvodů nikoli na naší straně není již možné zboží dodat (přestalo se vyrábět, nelze jej již dovézt apod.). Odstoupení v takovém případě nabývá účinnosti okamžikem, kdy vám jej doručíme. V případě, že jsme od vás obdrželi před naším odstoupením od smlouvy platbu, vrátíme vám ji do týdne od odstoupení od smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak.

Kupující je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případech stanovených zákonem, kupní smlouvou a těmito VOP z důvodů v zákoně, smlouvě či VOP uvedených.

Je-li Vám společně se zbožím poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od smlouvy z vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni nám poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vrátit.

VAŠE PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD

Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními i předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2165 až 2174 NOZ.

Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 a § 2161 až 2164 NOZ.

Jako Prodávající vám odpovídáme, že zboží při převzetí nemá vady. Jste-li spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Spotřebiteli dále odpovídáme i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí zboží, není-li u konkrétního zboží záruka jiná (viz dále ustanovení o kosmetických přípravcích). Je-li zbožím věc podléhající rychlé zkáze, je na ní místo záruční doby vyznačena doba, po kterou lze věc použít (po tuto dobu je poskytována záruka za jakost). U kosmetických přípravků se záruka řídí symboly uvedenými na obalu produktu či přímo produktu samotném. Pro možnost uplatnění odpovědnosti Prodávajícího je nezbytné dodržet podmínky skladování a uchovávání zboží uvedené v jeho popisu či na obalu a není-li uvedeno jinak, pak uchovávat při teplotě v rozmezí 5-25°C. Zboží nesmí být vystaveno přímému slunci ani mrazu. Prodávající neodpovídá za vady na kvalitě způsobené nepřiměřeným skladováním. Většina surovin ve výrobcích je z přírodních látek, které mohou vykazovat v závislosti na počasí i jiných vlivech přirozené drobné odchylky v látkovém složení, chuťových, čichových či barevných kvalitách. Tyto drobné odchylky jsou přírodním jevem, nejsou známkou nedostatečné kvality výrobků a důvodem k reklamaci.

V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady po opravě nebo výskytu většího počtu vad máte právo požadovat výměnu věci za novou anebo od smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady na dosud nepoužitém zboží můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny anebo, není-li to neúměrné, požadovat výměnu zboží za nové. V případě, že neodstoupíte od smlouvy nebo neuplatníte právo na dodání nové věci bez vad nebo na výměnu součásti či opravu věci, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bychom nebyli schopni vám novou věc bez vad dodat, vyměnit její součást nebo věc opravit, stejně tak i v případě, že bychom nezjednali nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednaní nápravy působilo značné obtíže.

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud byste před převzetím věci věděli, že věc má vadu, anebo byste vadu sami způsobili. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na opotřebení zboží způsobené jeho užíváním, na vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. U věcí prodávaných za nižší cenu, neodpovídáme za vadu, pro kterou byla sleva poskytnuta.

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. O reklamaci nás můžete předem informovat i telefonicky nebo mailem na kontakty uvedené v úvodu VOP. Reklamované zboží prosím doručte osobně, poštou či obdobným způsobem na naší adresu. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do

30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytneme písemné potvrzení.

Pokud je na základě vaší objednávky zboží dodáváno prostřednictvím dopravce, žádáme vás o kontrolu zásilky za přítomnosti dopravce a v případě zjištění poškození zásilky o reklamaci přímo u dopravce. Dopravce následně sepíše s adresátem protokol o shledané závadě a zásilka bude doručena zpět odesílateli. 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 info@sshanti.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Máte-li k uzavřené smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na adrese uvedené v části Základní údaje o nás nebo na elektronické adrese info@sshanti.cz.

Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.

Pokud mezi námi jako Poskytovatelem a naším Klientem, který je spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Uvádíme, že nejsme vázáni žádnými kodexy chování (§ 1826 odst. 1 písm. e) NOZ).

ZÁVĚREM

Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Klienta ze Smlouvy vyplývajících.

Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který naleznete [zde](#).

Vezměte, prosím, na vědomí, že jsme oprávněni tyto VOP jednostranně měnit, pro Kupujícího však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Tento text ve formátu PDF obdržíte v mailu potvrzujícím objednávku.

Tyto VOP jsou účinné od 1.5.2017