

Obchodní podmínky

Závazné obchodní podmínky a reklamační řád

1. Obecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup zelené kávy od společnosti Chicas Industry s.r.o. Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost Chicas Industry s.r.o., IČO: 08679142, DIČ: CZ08679142 se sídlem Údolní 395/22, 602 00 Brno, a je společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně oddíl C, vložka 114838, a kupujícího. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 40/1964 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Vztahy neupravené obchodními podmínkami se řídí obchodním zákoníkem, č. 513/1991 Sb. ve znění novel. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky.

Kontaktní údaje společnosti Chicas Industry s.r.o.

TEREZA PREJDOVÁ

Managing Director

+420 724 825 992

tereza@chicasindustry.com

KAROLÍNA NEKVINDOVÁ

Managing Director

+420 777 286 225

karolina@chicasindustry.com

Kupující je povinen seznámit se s Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

2. Vymezení pojmů

Dodavatel/Prodávající – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Kupující/Spotřebitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

Kupující/Nikoli Spotřebitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Kupní smlouva – objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu kupujícímu s tímto jeho návrhem, tedy závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího. Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti.

3. Informace o uzavřené smlouvě a obchodních podmínkách

Uzavřením kupní smlouvy Kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. Tyto obchodní podmínky a reklamační řád tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nebrání-li tomu okolnosti na straně Prodávajícího či Kupujícího. Smlouvu lze uzavřít i v jiném pro obě strany srozumitelném jazyce. Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím stranám. Kupující má možnost před vlastním odesláním objednávky smlouvu zkontrolovat a případně opravit.

Tyto obchodní podmínky, stejně jako reklamační řád, jsou zobrazeny na našich webových stránkách, a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce Kupujícím.

4. Cena zboží a platba

Cena zboží uvedená na webových stránkách je vždy aktuální a platná. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu ceny bez výslovného upozornění Kupujícího. Změna ceny zboží uvedené na webových stránkách nemá vliv na celkovou hodnotu již přijaté objednávky Kupujícího.

Kupní cena bude považována za uhrazenou teprve po připsání celé své výše za dodané zboží na účet Prodávajícího. Prodávající si vyhrazuje právo vystavit fakturu po uzavření kupní smlouvy. Faktura vystavená na základě kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím slouží zároveň i jako daňový doklad a dodací list. Kupující může zboží převzít zásadně až po jeho úplném uhrazení, pokud to není dohodnuto jinak. Objednané zboží odeslané do zahraničí bude odesláno po zaplacení faktury, nebo po předložení potvrzení o odchozí platbě na bankovní účet Prodávajícího. K ceně zboží je připočtena částka za dopravu na místo určené Kupujícím.

V případě, kdy Kupující provede úhradu předem a Prodávající není schopen v dohodnuté době zajistit dodání vybraného zboží, Prodávající neprodleně vrátí plnění zákazníkovi dohodnutým způsobem. Lhůta je závislá na způsobu vrácení.

Nebezpečí škody na zboží přechází na Kupujícího převzetím zboží.

5. Objednávky zboží

Kupující může objednávat zboží z nabídky Prodávajícího osobně, e-mailem nebo prostřednictvím formuláře na webových stránkách Prodávajícího.

Přijátá objednávka se stává pro obě strany závaznou momentem osobního, telefonického či e-mailového potvrzení ze strany Prodávajícího. K tomuto potvrzení využije Prodávající kontaktní údaje zadané Kupujícím při objednání zboží.

V případě, že Kupující provede objednávku a zároveň není domluveno s Prodávajícím jinak, platí pro Kupujícího vždy aktuální cena uvedená na webových stránkách Prodávajícího.

Objedávka se považuje za vyřízenou momentem převzetí zboží Kupujícím v místě k tomu určeném nebo prostřednictvím 3. osoby (přepravce).

Kupující může objednávku upravit či stornovat kdykoliv až do momentu jejího odeslání Prodávajícím.

Prodávající má právo objednávku stornovat kdykoliv až do momentu jejího vyskladnění v určeném místě Kupujícím z důvodu:

- 1) bez udání důvodu
- 2) zboží již není možné pro Kupujícího obstarat.

6. Dodací lhůty

Prodávající připraví zboží skladem k expedici nejpozději do 3 pracovních dnů po přijetí celé částky za objednané zboží nebo po přijetí potvrzení o platbě Kupujícím při expedici do zahraničí, jinak dle uvedené dodací lhůty požadované položky.

- 1) Pokud je u vybraných položek dodací lhůta delší vzhledem k exkluzivitě produktu, bude Prodávající Kupujícího neprodleně kontaktovat.
- 2) O přesném stavu vyřizování své objednávky se může Kupující kdykoli informovat e-mailem či telefonicky u Prodávajícího.

7. Odstoupení od smlouvy

V souladu s § 53, odst. 7 Občanského zákoníku má Kupující, který je spotřebitelem, právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. Toto právo neslouží jako způsob řešení reklamace vadného zboží (viz Reklamační řád). Kupující může realizovat toto své právo tím, že jako projev vůle o odstoupení od smlouvy doručí prodávajícímu nejpozději do 14. dne od převzetí objednané zboží.

Zboží je možné doručit Prodávajícímu osobním vrácením nebo doručením zboží na vlastní náklady prostřednictvím některého z přepravců. V případě, že se Kupující rozhodne pro odstoupení od smlouvy, je nutné splnit následující podmínky:

- 1) zboží musí být nepoškozené, bez známek užívání či opotřebení
- 2) výrobek musí být v původním obalu
- 3) s veškerým příslušenstvím.

Při nesplnění uvedených podmínek může Prodávající vůči spotřebiteli uplatnit kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy:

- 1) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Prodávajícího,
- 2) na dodávku zboží upraveného podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebením nebo zastarání.

8. Vrácení peněz

Peníze jsou vráceny prostřednictvím bankovního převodu, a to nejpozději do 30 dnů od účinnosti přijetí vráceného zboží Prodávěcem v souladu s podmínkami odstoupení od smlouvy. V požadavku odstoupení od smlouvy Kupující musí uvést číslo bankovního účtu, na který si přeje prostředky vrátit. Pokud Kupující požaduje vrácení platby jiným způsobem, tento způsob musí nejprve konzultovat s Prodávajícím. Prodávající může v souladu s § 53, odst. 10 Občanského zákoníku vůči Kupujícímu požadovat náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží.

9. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje (zejména jméno, příjmení a adresa) zákazníků jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Veškeré údaje získané od zákazníků jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu obchodu (za účelem úspěšného splnění smlouvy) a nejsou poskytovány třetím osobám, ani nebudou využity pro reklamní účely obchodu.

Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu nutném pro bezproblémové doručení zboží. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Data jsou uchovávána a nejsou sdílěna s aplikacemi třetích osob. Zákazník uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v naší databázi po úspěšném splnění smlouvy, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům.

Reklamační řád

1. Základní informace

Zákon Prodávajícímu ukládá reklamaci vyřídit do 30 dnů od zahájení reklamačního řízení. Reklamace zboží je možná maximálně do dvou měsíců od přijetí zboží Kupujícími.

Prodávající si vyhrazuje právo uznat či zamítnout reklamaci na základě vlastního zavedeného postupu a z něj vycházejícího zhodnocení nároku na požadovanou reklamaci. Vyřízení reklamace proběhne po vyhodnocení tohoto procesu a seznámení Kupujícího s jeho výsledky.

2. Převzetí zásilky

Vyazuje-li reklamované zboží zjevné vady, tj. zejména pokud je zboží Kupujícímu předáno v porušeném transportním obalu a Kupující dodržel pokyny v bodu 1) tohoto odstavce, je Kupující oprávněn zboží nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok Kupujícího na poskytnutí řádného plnění Prodávajícím či na vrácení kupní ceny. Je také možné poskytnout přiměřenou slevu z ceny výrobku nebo slevu na další nákup. Volbu provede Kupující.

- 1) Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Zejména přezkontrolovat:
 - neporušenost obalu: zboží před expedicí je řádně kontrolováno. V případě porušení obalu Kupující zboží nepřebírá, s přepravcem sepíše protokol o důvodu nepřevzetí zboží, poškozené zboží zdokumentuje (vyfotí apod.) a okamžitě se spojí s Prodávajícím, který vzniklou situaci řeší. Prodávající si vyhrazuje právo řešit nastalou situaci nejprve s dopravcem a až následně bude situaci řešit s Kupujícími.
 - nepoškození zboží: Kupující má povinnost zkontrolovat povrchní poškození transportního obalu zboží. Pokud jeví zjevné známky poškození, společně s přepravcem zkontroluje bezprostředně obsah a případný rozsah poškození zásilky. Sepíše s přepravcem protokol o poškození zásilky, poškozené zboží zdokumentuje (vyfotí apod.) a okamžitě se spojí s Prodávajícím, který vzniklou situaci řeší. Prodávající si vyhrazuje právo řešit nastalou situaci nejprve s dopravcem a až následně bude situaci řešit s Kupujícími.

Pozdější reklamace mechanického poškození výrobku po převzetí zboží již není možné uznat.

- 2) Kupující, který je spotřebitelem, musí dodržet stejný postup, aby bylo předejito sporům o tom, kdy vada na zboží vznikla. Nedodržením tohoto postupu Kupujícímu/Spotřebiteli nevzniká žádné omezení jeho zákonných práv jako je např. možnost uplatnit reklamaci vadně dodaného zboží. Nicméně při vyřizování této reklamace může Prodávající Kupujícímu/Spotřebiteli prokázat, že zboží nebylo poškozeno přepravou a že bylo dodáno v souladu s kupní smlouvou. Kupující/Spotřebitel by měl ve vlastním zájmu dodané zboží zkontrolovat způsobem, který je výše uveden.

3. Záruční podmínky

V případě, že se po převzetí zboží Kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může Kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.

Vzhledem k povaze nabízeného zboží na webových stránkách Prodávajícího je délka záruční doby totožná s možností reklamace zboží v délce dvou měsíců od přijetí zboží Kupujícím.

V případě výměny výrobku v záruční době je záruka obnovena v plné výši – vzniká nová záruka.

V případě, že zboží při převzetí Kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má Kupující právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku Kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud Kupující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během dvou měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

4. Vyřízení Reklamace

V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou může vadné zboží spolu s kopií požizovacího dokladu odeslat na kontaktní adresu společnosti Chicas Industry s.r.o. (viz výše).

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

Prodávající k vyřízení reklamace zajistí vyhotovení písemného protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, Kupujícímu doporučujeme tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.

Prodávající vydá Kupujícímu/Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Kupující/Spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký je způsob jejího vyřízení. Dále Prodávající vydá Kupujícímu/Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace Prodávající Kupujícímu/Spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat Prodávajícímu, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy zboží, a označí zásilku příslušnými symboly.

Pokud jsou dány podmínky pro odstoupení od smlouvy na straně Prodávajícího, má Kupující/Spotřebitel právo na úhradu veškerého zaplaceného plnění.

Zástupce společnosti Chicas Industry s.r.o. po řádném vyřízení Reklamace vyzve Kupujícího k převzetí opraveného zboží nebo jej zašle přímo na adresu Kupujícího.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené nešetrným zacházením, při nadměrném zatěžování, při užívání pro jiné účely než k tomu určené, na vady způsobené vnějšími vlivy v důsledku užívání v nepřiměřeném prostředí/vlhkosti, styku s vodou, chemikáliemi, ohněm, extrémní teplotou, mrazem atd./závady způsobené neodborným zásahem a závady způsobené běžným opotřebením výrobku, nesprávným skladováním nebo vlivem přírodních živlů či vyšší moci nebo použitím nevhodných doplňků, materiálů či pochutin.

Postup reklamace

Vámi reklamované zboží posoudíme a budeme vás bezodkladně informovat o dalším postupu.

Dle povahy vady zboží:

- vyměníme za jiné zboží
- vrátíme poměrnou částku
- dostanete slevu na další nákup
- dostanete slevu na dané zboží.

Poštovné není předmětem reklamace a částka za něj vynaložená se nevrací.

V případě vyplacení částky za reklamované zboží Vám bude nejprve zaslán dobropis k podpisu s žádostí o zaslání/doručení zpět na adresu Prodávajícího. Jakmile obdržíme Vámi podepsaný dobropis, vyplatíme Vám částku za vrácené zboží na Vámi uvedený bankovní účet.

5. Závěrečná ustanovení

Tyto Obchodní podmínky jsou platné od 1.1.2023. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tyto Obchodní podmínky bez předchozího upozornění.

Pokud tyto podmínky porušíte a my nepodnikneme žádné kroky k nápravě, jsme oprávněni uplatnit svá práva a opravné prostředky v jakékoliv další situaci, kdy budou tyto Obchodní podmínky porušeny.

Vypracováno v souladu s Občanským zákoníkem č.40/1964 Sb, Obchodním zákoníkem č. 513/1991 Sb., Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a Zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.