

Všeobecné obchodní podmínky

1. Nákup bez rizika

V KLINGEL nakupujete bez rizika, tj. dodané zboží můžete bez udání důvodu vrátit ve lhůtě do 14-ti dnů. Kupní smlouva nabývá účinnosti dnem obdržení objednaného zboží a od tohoto dne začíná běžet 14-denní lhůta na vrácení zboží.

2. Právo na odstoupení od smlouvy

Právo na odstoupení od smlouvy

Ve smyslu ustanovení § 1832 odst. 1 občanského zákoníku, zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů o zásilkovém prodeji může spotřebitel bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy do 14-ti dnů v textové formě, např. dopisem nebo e-mailem: service@KLINGEL.cz a vrácením zboží. Zboží ke vrácení zašlete prosím na adresu:

Mail Order Finance GmbH, o. s.

Depo Brno 71
P.O.BOX 1111
Heršpická 875/6A
600 10 Brno

Vrácené zboží nezasílejte prosím na dobírku. Zboží vráceno kupujícím zasláno na dobírku nebude prodávajícím převzato, ale vráceno zpět kupujícímu. Z technických důvodů je možné přijmout zásilku s vráceným zbožím zaslano jen prostřednictvím České pošty. Na podací lístek a adresní štítek balíku uveďte telefonní číslo adresáta: 954 381 858. Toto číslo slouží výhradně České poště na doručení zásilky, nikoliv na kontakt zákazníka se společností KLINGEL.

Následky odstoupení od smlouvy:

V případě řádného odstoupení od smlouvy se kupující zavazuje vrátit zboží nepoškozené, a bez známek opotřebení. Prodávající zboží skontroluje a vyzkouší. Pokud bude zboží nepoškozené a neopotřebované, vrátí prodávající kupujícímu zaplacenou kupní cenu zboží ve lhůtě do 14-ti dnů. Skutečně zaplacená cena za vrácené zboží bude zaslána poštovní poukázkou nebo bankovním převodem. Z technických důvodů není možné zasílat peníze za vrácené zboží na účty s předčísáním. Děkujeme za pochopení.

Společnost vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady a aniž obecně závazná právní úprava umožňuje prodávajícímu v případě odstoupení od kupní smlouvy vrácení zaplacené kupní ceny na podmínku, že bude zboží nepoškozené a neopotřebované, tedy jednal v rozporu s požadavky odborné péče.

Účtování nákladů na poštovné:- V případě vrácení kompletní zásilky, vracíme i výšku poštovného, pokud bylo účtováno. Pokud při tomto vrácení požádáte o

výměnu některého z vrácených věcí, za totéž zboží jiné velikosti, resp. za úplně jiné zboží, poštovné Vám bude účtováno.- Při vrácení jen některého ze zboží z jedné zásilky, Vámi zaplacené poštovné nevracíme. Pokud požádáte o výměnu některého z vrácených věcí, za totéž zboží jiné velikosti, poštovné neúčtujeme. Náklady na vrácení zboží nese kupující, ale jen v tom případě, pokud výrobek plně odpovídal kvalitativním požadavkům a nebyl vadný. Pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak, nemůže kupující odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem jsou:

1. prodej zboží upraveného podle osobitých požadavků kupujícího, např. předměty s gravírováním nebo předměty, které byly vyhotoveny jednoznačně z důvodu osobních požadavků kupujícího, nebo který na základě jeho vlastností nelze vrátit, zboží které podléhá zkáze např. potraviny.
2. prodej audiovizuálního díla, zvukového záznamu nebo zvukově obrazového záznamu, uměleckého výkonu nebo multimediálního díla, které spotřebitel rozbilil.

3. Ukládání údajů při objednávce přes internet

Údaje a texty při objednávkách zboží prostřednictvím internetu se u nás nearchivují a po ukončení objednávky není možné do nich znovu nahlédnout. Kupující má možnost si je po ukončení procesu objednání vytisknout. Po ukončení procesu objednání obdrží kupující potvrzení objednávky s údaji z objednávky prostřednictvím e-mailu, pokud zadá správnou e-mailovou adresu - předpokladem je technicky dosažitelná e-mailová schránka.

4. Ceny, náklady na poštovné a minimální hodnota objednávky

Kupní cena za zboží, uvedená v katalogu, na webových stránkách, je uvedena včetně DPH a je platná v době objednání. V případě, že si chce zákazník uplatnit nabízenou slevu (vč. narozeninové poukázky) je minimální hodnota objednávky je 1.100.- Kč. Minimální hodnota objednávky pro získání dárku zdarma je také 1.100 Kč. Zákazník může ke své objednávce získat vždy pouze jeden dárek zdarma. Náklady na poštovné a balné jsou nezávislé na výše hodnoty objednávky přesahující minimální hodnotu a účtují se při jedné objednávce pouze jednou a to ve výši 139.- Kč. Pokud vám zboží zašleme ve více balících zvýšené náklady hradíme my. Každý zákazník může poukázku nebo slevu využít pouze jednou. Pokud poukázka ztratila platnost, tak ji už nelze uplatnit zpětně. KLINGEL si vyhrazuje právo na nedodání zboží, pokud se vyskytne technická chyba a ceny zboží jsou neobvykle nízké nebo neobvykle vysoké i navzdory potvrzení o přijetí objednávky.

5. Doručování objednaného zboží

KLINGEL doručuje své zásilky prostřednictvím České pošty. Zboží, které je skladem vám doručíme během 4-6 dní. KLINGEL si vyhrazuje právo na nedodání zboží, pokud se vyskytne technická chyba a ceny zboží jsou neobvykle nízké

nebo neobvykle vysoké. V každém případě je třeba brát v úvahu námi poskytnutou informaci o dostupnosti zboží. V případě opožděné dodávky je každý zákazník informován ze strany společnosti KLINGEL. Navzdory snaze společnosti KLINGEL se může stát, že zboží je vyprodáno dříve, než se předpokládalo - proto neposkytujeme záruku dodání zboží. Zboží se doručuje pouze do vyprodání zásob. Extra-tip: dokonalý servis pro každého zákazníka! Adresa objednatele a dodací adresa nemusí být shodné, to znamená, že objednané zboží doručíme na adresu dle Vašeho přání (tato služba se nevztahuje na PO BOX). Pokud chcete tuto službu využít, tak nám to sdělte prostřednictvím objednávkového formuláře nebo při telefonické objednávce to oznamte operátorce. V každém případě je nutné, abyste uvedli telefonický kontakt, aby Vás mohl kurýr kontaktovat a dohodnout si s Vámi převzetí objednaného zboží.

6. Záruka

Záruku na zboží prodávající poskytuje kupujícímu podle obecně závazných právních předpisů po dobu 24 měsíců, pokud u zboží není uvedena delší záruční doba. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím. Záruka se vztahuje na výrobní vady zboží, které nebyly způsobeny neodborným nebo nešetrným zacházením, použitím zboží v rozporu s jeho účelem, mechanickým poškozením nebo opotřebením.

Odpovědnost za jakost při převzetí

Odpovědnost za vady věci prodané spotřebiteli či služby poskytnuté spotřebiteli je upravena v občanském zákoníku. Vady prodané věci jsou upraveny zejména v rámci ustanovení o prodeji zboží v obchodě (§ 2158), přičemž na vady provedeného díla se ustanovení o vadách prodané věci použijí obdobně (§ 2615).

Ust. § 2161: „Jakost při převzetí

(1) Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

(2) Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.“

Ust. § 2165:

- (1) Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
- (2) Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.“

Ust. § 2167: „Ustanovení § 2165 se nepoužije

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci.“

Ust. § 2169: (1) Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

(2) Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

(3) Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. 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 spotřebiteli působilo značné obtíže.“

Ust. § 2172: „Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení podle § 2166 uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.“

Ust. § 2173: „Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.“

Záruka kvality

Každé zboží z naší nabídky podléhá trvalým a přísným kontrolám kvality, čímž je zaručena Vaše dlouhodobá spokojenost z objednaného zboží.

7. Reklamace

Postup při vyřizování reklamací

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Výjimkou je pouze situace upravená § 2172 věť druhé občanského zákoníku, kdy prodávající v písemném potvrzení o svých povinnostech z vadného plnění (ať již z dobrovolné záruky za jakost, anebo ze zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí), které vydal kupujícímu, určil k opravě jinou osobu (tzv. záruční servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. Pak uplatní kupující právo na opravu u této jiné osoby. Ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Dle § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je prodávající povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění („reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k těmto informacím písemnou formou poskytnout spotřebiteli zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde lze i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb reklamaci uplatnit.

Postup při reklamaci

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Výjimkou je pouze situace upravená § 2172 věť druhé občanského zákoníku, kdy prodávající v písemném potvrzení o svých povinnostech z vadného plnění (ať již z dobrovolné záruky za jakost, anebo ze zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí), které vydal kupujícímu, určil k opravě jinou osobu (tzv. záruční servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. Pak uplatní kupující právo na opravu u této jiné osoby.

Lhůty na vyřízení reklamace

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. O vyřízení reklamace je povinen prodávající. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek.

8. Informační povinnosti

Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je prodejce povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb. To je zejména důležité pro ty vlastnosti produktu, které nejsou zjištěitelné na první pohled, ale které mohou mít vliv na použití výrobku. Prodávající je dále povinen spotřebitele informovat o způsobu použití a údržby výrobku a o případném nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití či

údržby, jakož i o rizikách souvisejících s poskytovanou službou. Jestliže je to pak potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné. Uvedené informační povinnosti se však týkají pouze výrobků, u kterých může mít taková informace pro spotřebitele význam. Nevztahují se tedy na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.

Prodávající tak musí podle § 10 zákona o ochraně spotřebitele zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny, a to...

- a) označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,
- b) též údaji o materiálech použitých v jejich hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají.

Označování textilních výrobků zákon o ochraně spotřebitele se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011.

Zákon stanovuje, že pokud je k užívání věci nutné znát a užívat zvláštní pravidla či postupy, je prodejce povinen s nimi spotřebitele seznámit. Této povinnosti je zproštěn, pokud se jedná o obecně známá pravidla.

Informace o výrobcích a službách musejí být uvedeny v českém jazyce. Některé jednotlivé informace mohou být poskytnuty i v podobě symbolů (piktogramů), které musejí být srozumitelné, čitelné a úplné. V případě prodeje výrobků, při jejichž označení byly použity symboly (piktogramy), je však prodávající povinen na požádání vysvětlit nebo vhodně zpřístupnit spotřebiteli jejich význam.

Ust. § 2113: „Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určité době způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.“

Ust. § 2114: „Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.“

Ust. § 2115: „Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.“

Ust. § 2116: „Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.“

Ust. § 2172: „Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení podle § 2166 uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a

kupujícím při koupi věci.“

Ust. § 2173: „Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.“

9. Způsob platby

Platba na dobírku

Platíte až při přebírání zásilky.

Platba kreditní kartou

Hodnota objednávky Vám bude odečtena z Vašeho bankovního konta.

Podle zákona 112, § 25, písm. a o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin. Oznámení o přijetí platby Vám bude zasláno na Vámi uvedenou e-mailovou adresu.

PayPal

Internetový platební systém

Podle zákona 112, § 25, písm. a o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin. Oznámení o přijetí platby Vám bude zasláno na Vámi uvedenou e-mailovou adresu.

10. Výhrada vlastnictví

Až do úplného zaplacení zboží zůstává zboží vlastnictvím společnosti KLINGEL.

11. Ochrana údajů

Seznamte se s našimi [zásadami ochrany údajů](#).

Do našich webových stránek sme vložili Plug-In moduly a pixely sociálních sietí Facebook (Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA) CA, 94301, USA) a Instagram (Instagram Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, USA). Vaša návšteva tejto stránky môže byť sledovaná prostredníctvom služby Facebook a/alebo prostredníctvom služby Instagram, ako aj priradením k vášmu používateľskému účtu sociálnej siete, a to aj v prípade, ak nepoužívate funkciu Plug-In alebo pixelov (napríklad na účely opätovného zacielenia reklamy). Ak máte účet na Facebooku a/alebo Instagrame, môžete takýto sociálny plug-in model použiť okrem iného na zdieľanie informácií so svojimi priateľmi a prepojenie obsahu z našich stránok s profilmi sociálnej siete. Mail Order Finance GmbH, o. s. nemá žiadny vplyv na obsah Plug-In modulov a pixelov a na prenos informácií a údajov na Facebook a/alebo Instagram, ako aj na využívanie údajov prostredníctvom sociálnych sietí. Zodpovednosť za prevádzku, ktorá je v súlade s ochranou údajov, musí byť zaručená ich príslušnými poskytovateľmi.

Podrobné informácie o účele, povahe a rozsahu zberu a ďalšieho spracovania a používania údajov zo strany Facebook-u a Instagram-u, ako aj vaše práva a možnosti ochrany vášho súkromia nájdete v príslušných zásadách ochrany

osobných údajov poskytovateľa: Ochrana osobných údajov
Facebook: <https://www.facebook.com/about/privacy> Zásady ochrany osobných údajov Instagramu: <https://instagram.com/about/legal/privacy> Zhromažďovaniu informácií prostredníctvom Facebook-u a/alebo Instagram-u počas vašej návštevy našich webových stránok môžete zamedziť tak, že sa odhlásite z Facebooku a Instagramu a vymažete súbory cookie.

12. Impressum

Mail Order Finance GmbH - organizační složka

Kateřinská 466/40

Nové Město

120 00 Praha 2

IČ: 28217055

DIČ: CZ 282 17 055

IČ DPH: 282 17 055

Svou objednávkou potvrzujete souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami.

Prodávající

Mail Order Servis GmbH

organizační složka

Kateřinská 466/40, Nové Město, 120 00 Praha 2

IČ 28217055 E-Mail: service@KLINGEL.cz

Konatelé:

Cord Henrik Klaus Schmidt

Verena Koller

[Všeobecné obchodní podmínky PDF](#)