Obchodní podmínky e-shopu PREenergo, a.s.

Obchodní podmínky společnosti PREenergo, a.s., se sídlem Na Hroudě 2149/19, Vršovice, 100 00, Praha 10, IČO: 25677063, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5433, emailový kontakt: centrum.sluzeb@pre.cz , telefonní kontakt: 267 053 465 (dále jen „***Prodávající***“).

I. Všeobecná ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „***OP***“) platí pro nákup v internetovém obchodě Prodávajícího provozovaném na internetové adrese www.eshop.preenergo.cz (dále jen „***Internetový obchod***“ nebo „***e-shop***“) a byly zpracovány dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „***OZ***“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

2. Kupujícím je osoba, která na e-shopu směřuje jednáním k uzavření kupní smlouvy s Prodávajícím (případně jiné smlouvy s ohledem na povahu plnění), (dále jen „***Smlouva***“) nebo s ním Smlouvu již uzavřela (dále jen „***Kupující***“). Kupujícím je buď spotřebitel, nebo podnikatel.

3. Za spotřebitele je považován ten Kupující, který je fyzickou osobou a jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „***Kupující – spotřebitel***“). Pokud je dále ve OP uveden pojem „Kupující“, jsou tímto myšleni všichni Kupující (včetně Kupujícího – spotřebitele). Pokud je ve OP uveden pojem „Kupující– spotřebitel“ je tím myšlen výhradně jen kupující v postavení spotřebitele.

4. Prodávající při uzavírání a plnění Smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Prodávající je oprávněn pověřit poskytováním služeb i třetí osoby (subdodavatele). Vždy však odpovídá jako by plnil sám.

5. Prodávající na svém e-shopu nabízí k prodeji zejména toto zboží: akumulační kamna, přímotopy, elektrické a plynové kotle, elektrokola, klimatizace, olejové radiátory, topné panely, ohřev vody, hlásiče, výrobky pro chytrou domácnost a jiné zboží a s ním spojené služby (dále jen „***Zboží***“). K vybranému Zboží Kupující nabízí i službu montáže (dále jen „***Služba***“). Služba je objednána a placena společně se Zbožím a zahrnuje:

    a. montáž – umístění Zboží + připojení na připravené přívody do 40 cm od zařízení (platí za předpokladu dodržení platných norem)
    b. demontáž obsahuje – demontáž stávajícího zařízení dle jeho specifikace + odpojení, zajištění přívodu, odvoz a likvidace zařízení

    Výluky ze Služeb (plnění, které není součástí Služby):

    a. zapojení do stávajících rozvodů může být realizován pouze za předpokladu, že stávající rozvody splňují požadavky platných právních předpisů a norem, za splnění těchto norem odpovídá Kupující, pokud bude zjištěno, že tyto normy splněny nejsou, nebude montáž provedena,

    b. zajištění likvidace se netýká těch zařízení/spotřebičů, které obsahují nebezpečný odpad dle § 7 zákona č. 541/2020 Sb., o odpadech.

6. Ustanovení OP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a OP jsou vždy vyhotoveny v českém jazyce. OP jsou vydávány v souladu s ustanovením § 1751 OZ a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a dalších účinných právních předpisů.

Závazkový vztah mezi Prodávajícím se Kupujícím se řídí ve zbytkovém rozsahu režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v účinném znění (dále jen „**OZ**").

7. Znění OP může Prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění OP.

8. Kamenným obchodem Prodávajícího je provozovna Prodávajícího „Centrum energetických služeb" na adrese Jungmannova 28, 110 00 Praha 1, otevírací doba: pondělí až pátek od 9:00 do 18:00 (mimo dny pracovního klidu), (dále jen „***Obchod***").

II. Sdělení před uzavřením Smlouvy

1. Prodávající sděluje, že:

   a) požaduje úhradu kupní ceny za Zboží včetně dopravy (případně i ceny za Službu a ceny manipulačního poplatku, pokud je Služba součástí dodávky) před převzetím plnění Kupujícím, a to jedním ze způsobů dle čl. V těchto OP.
   b) ceny Zboží a Služeb jsou na e-shopu uváděny včetně i bez DPH, náklady na dodání Zboží se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady, v případě osobního odběru v Obchodě na adrese Jungmannova 28, 110 00 Praha 1 je odběr zboží zdarma. Náklady na dopravu jsou blíže uvedeny článku V. těchto OP. Pokud je součástí dodávky i Služba, je účtován namísto dopravy manipulační poplatek,
   c) v případě, že Kupujícím je Kupující – spotřebitel, má právo od Smlouvy bez uvedení důvodů odstoupit, a to ve lhůtě 14 dnů, která běží ode dne převzetí Zboží,

   d) v případě, že je předmětem Smlouvy dodávka Zboží a Služby (montáž/demontáž) má Kupující – spotřebitel právo odstoupit bez uvedení důvodů od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, v případě, že bude Kupující – spotřebitel požadovat dřívější plnění, bude mu plnění poskytnuto jen s jeho výslovným souhlasem, kterému bude předcházet poučení o ztrátě práva na odstoupení od smlouvy v uvedené lhůtě 14 dnů,

   e) Kupující dále nemůže odstoupit ve lhůtě 14 dnů od Smlouvy v případě, že:

      - Zboží, bylo upraveno podle přání Kupujícího-spotřebitele,
      - Zboží podléhá rychlé zkáze,
      - Zboží má povahu média (knihy, případně CD a DVD disky), kde by mohlo dojít k porušení autorských práv.

   f) v případě odstoupení od smlouvy ponese Kupující – spotřebitel náklady spojené s navrácením Zboží

   Bližší podmínky k odstoupení od Smlouvy Kupujícím – spotřebitelem ve lhůtě čtrnácti dnů jsou rovněž obsaženy v čl. VII. těchto OP.

III. Registrace

1. Pro uskutečnění objednávky na e-shopu není nutné, aby se Kupující na e-shopu zaregistroval.

2. V případě zájmu Kupujícího o registraci je nejprve nutné vyplnit e-mail a heslo do formuláře „Registrace nového uživatele", který Kupující nalezne v hlavičce e-shopu.

3. Při registraci na webové stránce e-shopu a při objednávání Zboží je Kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je Kupující při jakékoliv

jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání Zboží jsou Prodávajícím považovány za správné.

4. Po provedení první registrace může Kupující do svého vytvořeného profilu vstupovat již pouze pomocí zadání jména a hesla.

5. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

6. Kupující je povinen chránit své přístupové údaje k uživatelskému účtu tak, aby nedošlo k jejich zneužití.

IV. Zobrazení nabídky Zboží na e-shopu a uzavření Smlouvy

1. Zboží na e-shopu je nabízeno samostatně nebo společně se Službou (montáž/demontáž). Dodání Zboží je možné pouze na území České republiky. Služby jsou nabízeny jen v rámci území Prahy a Středočeského kraje.

2. Prodávající na e-shopu neuvádí uživatelské recenze. Referenční projekty uvedené na internetových stránkách Prodávajícího https://www.pre.cz/preenergo/ záložka „Referenční projekty“ jsou podloženy konkrétními realizacemi a při nich pořízenými fotografiemi.

3. Po vybrání všech požadovaných položek Kupující zkontroluje položky (Zboží) vložené do „Košíku“. Obsah „Košíku“ představuje položky, které byly vybrány. Kupující může použít slevový kupon, pokud jím disponuje a vztahuje se na dané Zboží a/nebo Službu nabízenou společně se Zbožím, a dále přejde do „Pokladny“. V dalším kroku je třeba zvolit způsob dopravy a platby. Následně jsou uvedeny informace o plátci – Kupujícím, které byly případně zadány při registraci. Tyto údaje je možné měnit, popřípadě upravit kliknutím na příslušný odkaz. Pod údaji o plátci je formulář pro zadání adresy příjemce. Adresa příjemce může být odlišná od adresy plátce – Kupujícího (možnost zaslání Zboží na jinou než fakturační adresu).

4. Pokud jsou všechny požadované údaje vyplněny, může Kupující objednávku odeslat. Před odesláním objednávky je Kupujícímu umožněno zkontrolovat a změnit údaje, které do objednávky vložil. Kliknutím na tlačítko “Objednávka zavazující k platbě“ je objednávka závazně odeslána. Odeslání objednávky se považuje za takový úkon Kupujícího, který nepochybným způsobem identifikuje objednávané Zboží, kupní cenu, svoji osobu, způsob úhrady kupní ceny, a je pro smluvní strany závazným návrhem Smlouvy. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři, seznámení se s těmito OP na webové stránce e-shopu a potvrzení Kupujícího o tom, že se s těmito OP seznámil.

5. Smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím vzniká doručením informace o přijetí objednávky (akceptací), jež je Kupujícímu zaslána Prodávajícím elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Kupujícího. Obsahem emailu s přijetím objednávky pro Kupujícího – spotřebitele je akceptace objednávky, **OP ve formátu pdf.** a **Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy**.

6. Prodávající je v závislosti na charakteru obchodu, který není obvyklý (množství Zboží, výše ceny, náklady na přepravu apod.) oprávněn žádat Kupujícího o autorizaci/potvrzení objednávky ještě jiným vhodným způsobem (nad rámec potvrzení objednávky prostřednictvím objednávkového systému v e-shopu), např. telefonicky či písemně. Odmítne-li Kupující objednávku požadovaným způsobem autorizovat ve lhůtě 3 pracovních dnů, považuje se objednávka za neakceptovanou. O této skutečnosti musí být Kupující bezodkladně písemně informován. Pokud Kupující objednávku potvrdí dodatečně, tj. poté, co byl informován o neakceptaci objednávky, uzavře se nová objednávka na požadované plnění.

7. Kupující bere na vědomí, že s ohledem na realizaci nákupů prostřednictvím e-shopu (a také v Obchodech Prodávajícího – viz čl. 1. odst. 9 OP) a aktualizaci příslušných údajů na e-shopu se může stát, že Kupujícím objednané Zboží bude již vyprodáno (přestože na e-shopu je doposud uvedeno jako dostupné). V takovém případě bude Prodávající o této skutečnosti Kupujícího informovat bezodkladně poté, co tuto skutečnost zjistí a nabídne mu jiné alternativní řešení (prodloužení termínu dodání či jinou změnu objednávky). Kupující je v takovém případě vždy oprávněn odstoupit od Smlouvy (objednávky). Pokud nebude možno požadované Zboží z objektivních příčin dodat nebo nebude dosaženo dohody mezi Kupujícím a Prodávajícím o alternativním řešení dodávky ani ve lhůtě do 5 pracovních dnů, je Prodávající oprávněn objednávku zrušit (nebo odstoupit od Smlouvy, pokud již byla objednávka akceptována) písemným oznámením adresovaném Kupujícímu.

8. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Kupující sám.

9. V případě, že je součástí plnění i Služba, může Prodávající požadovat po Kupujícím před provedením Služby prohlídku místa plnění, aby byla potvrzena jeho vhodnost.

V. Cena Zboží a platební podmínky

1. Zboží je označeno cenou platnou v okamžiku nabídky. Ceny jsou uváděny bez i včetně DPH a včetně všech dalších daní a poplatků (konečná cena), které musí Kupující – spotřebitel pro získání zboží zaplatit. K ceně za Zboží se pak dle volby Kupujícího připočítává:

    a) dopravné,
    b) objednaná Služba
    c) a manipulačního poplatek v případě, že součástí plnění je poskytnutí Služby

2. Ceny dopravy:

Popis	**Cena s DPH**
Pásmo Zásilkovna a PPL (drobné zboží, příslušenství, helmy)	120 Kč / 180 Kč
Pásmo - velké zboží (kola) zdarma	0 Kč
První placené pásmo (přímotopy, menší boilery, průtokové ohřívače, malé ohřívače)	590 Kč
Druhé placené pásmo (větší boilery, mob. klimatizace, el. + plyn. kotle, topné panely, olejové radiátory)	950 Kč
Třetí placené pásmo (kola, aku. kamna, wallboxy)	1 190 Kč
Čtvrté poslední placené pásmo (velká aku. kamna)	2 390 Kč
Pouze komplety s montáží + manipulační poplatek (aku. kamna, přímotopy, olej. radiátory, topné panely)	Zdarma + 1 682 Kč
Při montáži mimo Prahu a Roztoky účtujeme	27,83 Kč / 1 km

3. Cena manipulačního poplatku činí 1390 Kč bez DPH, 1 682 Kč s 21 % DPH. Manipulační poplatek zahrnuje nakládku, vykládku, přesun spotřebiče mezi bytem a vozidlem. Při montáži mimo Prahu a Roztoky účtujeme 27,83 Kč s DPH/km (viz tabulka výše), v případě montáže v Praze a Roztokách je doprava zdarma.

4. Akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou.

5. Kupující může zvolit jeden z následujících způsobů úhrady Zboží:

    a) Převodem – při zvolení tohoto způsobu budou Kupujícímu na e-mail zaslány platební údaje. Při platbě je nutné uvést variabilní symbol. Zboží bude odesláno po připsání částky na účet Prodávajícího. Po připsání částky na účet dochází k vystavení daňového dokladu a expedici Zboží.

    b) Bezhotovostně platební kartou. Po připsání částky na účet dochází k vystavení daňového dokladu a expedici Zboží.

    c) Hotově – tuto možnost je možné vybrat v případě výběru způsobu dopravy - „Osobní odběr“ v Obchodě nebo (zdarma nebo za poplatek uvedený na e-shopu) dobírkou u přepravní společnosti (PPL, TOPTRANS, Zásilkovna). Kupující uhradí Zboží při jeho odběru přímo v Obchodě případně u přepravní společnosti. Daňový doklad je vystaven a předán Kupujícímu v Obchodě spolu s převzetím Zboží, případně odchází spolu se Zbožím přepravní společností.

6. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při převzetí Zboží. V případě platby převodem je kupní cena splatná do 14. dnů od uzavření Smlouvy a Zboží je odesláno (vydáno) až po připsání platby na účet Prodávajícího.

7. Platby platební kartou jsou realizovány prostřednictvím zabezpečené platební brány ČSOB. Platební údaje nejsou ukládány na našem e-shopu, ale jsou zpracovávány výhradně v zabezpečeném prostředí zmíněné platební brány. Veškerá komunikace při zadávání platebních údajů je šifrována. Platby jsou navíc chráněny systémem 3D Secure, který vyžaduje další ověření totožnosti zákazníka. V případě zneužití platební karty je odpovědnost zákazníka omezena podle platných a účinných právních předpisů.

8. Jakékoliv slevy poskytované Prodávajícím se nesčítají a nelze je kombinovat s jinými slevovými nabídkami, pokud není výslovně uvedeno jinak.

VI. Způsob dopravy, dodací podmínky

1. Kupující může zvolit jeden z následujících způsobů dopravy Zboží:

    a) doručení prostřednictvím přepravní služby PPL, TOPTRANS, Zásilkovna,

    b) doručení v rámci montáže na Kupujícím určeném místě (doručení zahrnuto v manipulačním poplatku),

    c) Osobní odběr v Obchodě (na adrese Jungmannova 28, 110 00 Praha 1). V Obchodě je možné zaplatit Zboží hotově nebo platební kartou.

2. Zboží, které je skladem, je standardně odesíláno do 3 pracovních dnů od potvrzení (akceptace) objednávky, pokud není na e-shopu uvedena jiná doba dodání. V případě, že Zboží není na skladě, bude Kupující kontaktován s uvedením dodací doby objednaného Zboží, případně s náhradním řešením.

VII. Odstoupení od Smlouvy (zvláštní ustanovení pro Kupující – spotřebitele)

1. Kupující – spotřebitel má dle § 1829 OZ právo bez udání důvodu odstoupit od Smlouvy do 14 dní ode dne převzetí Zboží. Oznámení o odstoupení od Smlouvy musí být Prodávajícímu odesláno v době uvedené v předchozí větě.

2. Doporučujeme pro odstoupení od Smlouvy použít **Vzorový formulář pro odstoupení**, jenž tvoří přílohu těchto OP.

3. Odstoupení od Smlouvy je možné zaslat na emailovou adresu: centrum.sluzeb@pre.cz. Poštou na adresu Obchodu: Centrum energetických služeb PRE, Jungmannova 28, 110 00 Praha 1, případně v odůvodněných případech na adresu sídla Prodávajícího.

4. Kupující – spotřebitel v takovém případě zašle Zboží zpět Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co odstoupil od Smlouvy, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Prodávající obdržel (došlo do jeho sféry) odstoupení od Smlouvy. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud Kupující – spotřebitel odešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů.

5. Kupující – spotřebitel může odstoupit od Smlouvy a/nebo vrátit Zboží zakoupené přes e-shop v Obchodě Prodávajícího na adrese: Centrum energetických služeb PRE, Jungmannova 28, 110 00 Praha 1.

6. V případě zaslání Zboží zpět Prodávajícímu (v důsledku odstoupení od Smlouvy dle § 1829 OZ) nese Kupující – spotřebitel náklady na vrácení Zboží.

7. Zboží Kupující vrátí úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém Zboží převzal.

8. Kupující – spotřebitel je oprávněn Zboží vyzkoušet ve 14denní lhůtě pouze v takovém rozsahu, aby se seznámil s jeho povahou, vlastnostmi a jeho funkčností s přihlédnutím k možnostem vyzkoušení Zboží, které by měl v Obchodě. Pokud bude vrácené Zboží poškozeno nad rozsah přiměřeného vyzkoušení, může být úměrně tomuto poškození (snížení hodnoty Zboží) snížena vrácená kupní cena daného Zboží. Shodně bude postupováno i v případě, pokud bude vrácené Zboží nekompletní. V takovém případě bude snížena vrácena kupní cena Zboží s ohledem na cenu (hodnotu) chybějící části zboží, resp. daného dílu, příslušenství zboží apod.

9. Nárok na úhradu škody vzniklé na Zboží je Prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího – spotřebitele na vrácení přijatých peněžních prostředků.

10. V případě, že Kupující – spotřebitel dle odst. 1. tohoto článku OP odstoupí od Smlouvy, vrátí Prodávající přijaté peněžní prostředky do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení, a to stejným způsobem, jakým je Prodávající od Kupujícího – spotřebitele přijal, pokud Kupující – spotřebitel neurčí jinak. Prodávající vrátí Kupujícímu – spotřebiteli i náklady na dodání Zboží (nikoliv náklady na vrácení – viz § 1829 OZ). Jestliže však spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání Zboží, který Prodávající nabízí, vrátí Prodávající Kupujícímu – spotřebiteli náklady na dodání Zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží.

11. V případě platby platební kartou bude vrácení peněžních prostředků (refundace platby) provedeno na stejnou platební kartu. Pokud banka návratovou transakci zamítne, provede Prodávající refundaci převodem na bankovní účet.

12. Prodávající v případě odstoupení vystaví opravný daňový doklad.

13. Prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu bude Zboží vráceno nebo Kupující – spotřebitel prokazatelně doloží, že Zboží (nepoškozené a kompletní) odeslal. Kupujícímu – spotřebiteli budou vráceny všechny přijaté peněžní prostředky včetně

nákladů na dodání Zboží (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Kupujícím zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější možný).

14. Kupující – spotřebitel však není oprávněn odstoupit od Smlouvy dle § 1829 OZ (možnost vyzkoušení Zboží) v případě, že se Zbožím byla poskytnuta Služba, kterou si Kupující rovněž se Zbožím objednal a tato Služba byla splněna s jeho předchozím výslovným a písemným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a Prodávající před uzavřením Smlouvy písemně sdělil Kupujícímu - spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od Smlouvy (viz § 1837 písm. a) OZ), shodně Kupující - spotřebitel nemá právo odstoupit od Smlouvy o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči (viz § 1837 odst. l OZ).

15. Je-li společně se Zbožím poskytnut Kupujícímu-spotřebiteli dárek, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím – spotřebitelem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy Kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Kupující – spotřebitel je povinen spolu se Zbožím Prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

16. Odstoupení od Smlouvy z důvodu vad je upraveno v následujícím článku OP.

VIII. Odpovědnost za vady

1. Kupující je povinen při převzetí Zboží od přepravce zkontrolovat, zda zásilka není poškozena. V případě poškození zásilky je nutné následně zkontrolovat obsah zásilky a zjistit, zda Zboží uvnitř zásilky nebylo dopravou poškozeno. V případě poškození obsahu zásilky je nutné na místě sepsat protokol o poškození zásilky se zástupcem přepravní firmy a o této skutečnosti bezodkladně informovat Prodávajícího.

2. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá žádné vady.

3. Prodávající odpovídá Kupujícímu – spotřebiteli, že v době, kdy Kupující – spotřebitel Zboží převzal:

    a) má sjednané vlastnosti, a chybí-li ujednání o takových vlastnostech, tak má takové vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy Zboží,

    b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo se obvykle používá,

    c) odpovídá jakosti nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze,

    d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,

    e) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4. Služba je považována za vadnou, pokud nemá vlastnosti, které byly mezi stranami dohodnuty, nebo nemá obvyklé vlastnosti tak, aby bylo dosaženo sjednaného, nebo obvyklého účelu poskytnuté služby a/nebo služba nebyla poskytnuta v obvyklé kvalitě. V případě opravy věci je Kupující oprávněn uplatnit u Prodávajícího pouze ty vady opravy věci, které měla oprava již v okamžiku, kdy opravenou věc od Prodávajícího převzal. Specifika služby digitálního obsahu jsou uvedena níže.

5. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží nebo poskytnuté služby v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí Zboží, poskytnutí služby, podle toho, která skutečnost nastala později, to se však netýká:

    a) věci prodávané za nižší cenu s vadou, 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 vyplývá-li to z povahy věci

6. Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí Zboží, má se v případě Kupujícího – spotřebitele za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.

7. V případě prodeje použitého zboží a/nebo opravy/úpravy použitého zboží je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady ve lhůtě 12 měsíců ode dne převzetí Zboží, poskytnutí služby, podle toho, která skutečnost nastala později.

8. Prodávající odpovídá Kupujícímu jen v rámci záruční doby dle občanského zákoníku. V případě, že výrobce/dovozce (poskytovatele záruky) poskytuje Kupujícímu smluvní záruku – tzv. záruka za jakost, Kupující uplatní tuto záruku u poskytovatele této záruky za jakost.

9. Prodávající, příp. výrobce Zboží vydá Kupujícímu – spotřebiteli nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Pokud není záruční list přiložen (v případech kdy je poskytována standardní záruka dle zákona), slouží jako záruční list doklad o koupi zboží – faktura (daňový doklad). Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat:

   a) údaj, že má Kupující – spotřebitel ze zákona právo vůči Prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a

   b) označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.

10. Záruční list bude na vyžádání potvrzen na místě instalace/montáže, v Obchodě nebo po zaslání na adresu Obchodu (potvrzený záruční list bude zaslán zpět na adresu, která byla uvedena v objednávce (případně jinou uvedenou). Předložení záručního listu není podmínkou pro prokázání nákupu daného zboží např. při reklamaci. Nákup Zboží, resp. poskytnutí dané služby spojené s dodávkou Zboží lze doložit i jinými věrohodnými způsoby (např. výpisem z účtu).

11. Odpovědnost Prodávajícího za vady Zboží se nevztahuje na:

    a) opotřebení způsobené obvyklým užíváním,

    b) u Zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,

    c) u použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení,

    d) na vadu, kterou Kupující sám způsobil,

    e) pokud bylo Zboží poškozeno vnějšími událostmi, které nejsou pro užití Zboží obvyklé (např. požár, povodeň, vichřice, trestná činnost apod.).

12. Požádá-li o to Kupující – spotřebitel, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.

13. Má-li věc vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může Kupující – spotřebitel požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu Zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího – spotřebitele. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.

14. Kupující nemůže odstoupit od Smlouvy, je-li vada nevýznamná (tímto však není dotčeno právo Kupujícího na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny). Neodstraní-li Podávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.

15. 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. Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

16. Prodávající odpovídá Kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací (služby související se Zbožím), která byla podle Smlouvy provedena Prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla-li montáž nebo instalace provedena Kupujícím – spotřebitelem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o Zboží s digitálními vlastnostmi.

17. Je-li předmětem koupě Zboží s digitálními vlastnostmi, Prodávající zabezpečí, že budou Kupujícímu poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu.

18. Vedle ujednaných aktualizací Prodávající zabezpečí, že budou Kupujícímu – spotřebiteli poskytovány aktualizace, které jsou nezbytné, aby si Zboží po převzetí uchovalo patřičné vlastnosti a že bude na jejich dostupnost upozorněn po dobu dvou let, mají-li být podle Smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, a je-li ujednáno poskytování po dobu delší dvou let, po celou tuto dobu, nebo po dobu, po kterou to Kupující - spotřebitel může rozumně očekávat, mají-li být podle Smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytnuty jednorázově; to se posoudí podle druhu a účelu věci, povahy digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a s přihlédnutím k okolnostem při uzavření Smlouvy a povaze závazku. Uvedené se neuplatní v případě, že Prodávající Kupujícího před uzavřením Smlouvy zvlášť upozornil, že aktualizace poskytovány nebudou a Kupující – spotřebitel s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasil.

19. Kupující – spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy, pokud:

    a) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji řádně neodstranil,

    b) se shodná vada projeví opakovaně,

    c) je vada podstatným porušením Smlouvy, nebo

    d) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího – spotřebitele.

20. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou Kupující obdržel.

21. Kupující může od Smlouvy odstoupit jakýmkoliv jednoznačným prohlášením, nicméně doporučujeme pro tento případ využít náš **Vzorový formulář pro odstoupení**.

22. Odstoupí-li Kupující řádně od Smlouvy, Prodávající vrátí Kupujícímu přijaté plnění (cenu Zboží) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení, a to stejným způsobem, jakým je Prodávající od Kupujícího – spotřebitele přijal, pokud Kupující

neurčí jinak. Vrácení plnění (refundace platby) platební kartou provedeme na stejnou platební kartu. Platba nesmí být starší 13 měsíců. Pokud banka návratovou transakci zamítne, nebo bude platba starší, provede Prodávající refundaci převodem na bankovní účet.

23. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky dříve, než mu bude Zboží vráceno nebo Kupující – spotřebitel doloží, že Zboží odeslal. Kupujícímu – spotřebiteli budou vráceny všechny přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější možný).

24. Je-li Prodávající v prodlení s doručením Zboží/provedení služby související se Zbožím, může Kupující – spotřebitel od Smlouvy odstoupit, nesplní-li Prodávající svoji povinnost ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu Kupující – spotřebitel poskytl. Kupující může od Smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že Prodávající odmítl plnit nebo je plnění v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti při uzavření Smlouvy anebo Kupující sdělil Prodávajícímu před uzavřením Smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné.

25. Je-li společně se Zbožím poskytnut Kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy Kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Kupující je povinen spolu se Zbožím Prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

26. Odstoupil-li Kupující od Smlouvy a má Zboží u sebe, zašle ho zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy Prodávajícímu odeslal odstoupení od Smlouvy. Lhůta se považuje za zachovanou, i pokud Kupující odešle Zboží v uvedené lhůtě i když bude doručeno později.

27. Kupující může odstoupit od Smlouvy a/nebo vrátit Zboží zakoupené přes e-shop v Obchodě Prodávajícího na adrese: Centrum energetických služeb PRE, Jungmannova 28, 110 00 Praha 1.

28. Pokud byla součástí dodávky Zboží i služba montáže, resp. k vrácení Zboží bude nutná demontáž Zboží, bude dohodnut individuální postup tak, aby mohla proběhnout demontáž Zboží. V případě oprávněné reklamace hradí nezbytné náklady demontáže Prodávající.

29. Zboží Kupující vrátí úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém Zboží převzal.

30. Pokud Zákazník souhlasil/Zákazník – spotřebitel požádal, aby poskytování služeb spojených se Zbožím začalo během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, Zákazník zaplatí částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy jsme byli informováni o odstoupení od Smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve Smlouvě.

31. Těmito OP není dotčeno obecné oprávnění smluvních stran odstoupit od Smlouvy dle OZ, není-li stanoveno ve OP výslovně jinak.

IX. Reklamační řád

1. Práva z odpovědnosti za vady se vyřizují osobně nebo poštou primárně na adrese: Jungmannova 28, 110 00 Praha 1. Elektronicky pak na emailové adrese: centrum.sluzeb@pre.cz (ostatní Zboží) ideálně s přiloženými fotografiemi udávané vady (v případě reklamace Zboží, které vyžaduje instalaci – např. kotle). Případně v odůvodněných případech v sídle Prodávajícího.

2. V případě reklamace Kupující předloží platný prodejní doklad s vyznačením data zakoupení Zboží prokazující nákup reklamovaného Zboží či jinak vhodně doloží zakoupení Zboží na e-shopu Prodávajícího. O uplatnění reklamace bude učiněn záznam do protokolu.

3. Prodávající je povinen Kupujícímu – spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován.

4. Reklamace včetně odstranění vady pak musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (případně dne doručení reklamovaného Zboží v případě, že tak nebude učiněno v jeden okamžik a nebude dohodnuto odstranění vady u Kupujícího), pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s § 605 OZ.

5. Prodávající je rovněž povinen ve výše uvedené lhůtě 30 dnů informovat Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace.

6. V případě, že Kupující – spotřebitel nebude ve výše uvedené lhůtě 30 dnů informován o způsobu vyřízení reklamace a/nebo nebude reklamace vyřízena, aniž by se Kupující – spotřebitel dohodl s Prodávajícím na prodloužení lhůty, je Kupující – spotřebitel oprávněn odstoupit od Smlouvy, nebo požadovat slevu z ceny Zboží.

7. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Kupující povinen si Zboží vyzvednout.

8. Kupující je povinen poskytnout při vyřizování reklamace součinnost, zejména umožnit prohlídku nebo opravu Zboží v dohodnutém termínu, případně připravit Zboží k převozu nebo jej po opravě převzít.

X. Odstoupení od Smlouvy Prodávajícím

1. Prodávající je oprávněn mimo důvody uvedené v OZ odstoupit od Smlouvy v případě, že:

   a) nebude Kupujícím uhrazena cena Zboží a/nebo Služby a/nebo Dopravy a/nebo manipulační poplatek do 7 dnů ode dne uzavření Smlouvy a v případě platby převodem doručení platebních údajů.
   b) Kupující zmaří doručení Zboží, zmaří provedení Služby anebo si Zboží nevyzvedne na Prodejně do 7 dnů poté, co byl upozorněn na skutečnost, že Zboží je připraveno na Prodejně,
   c) objednávka Zboží a Služby má být realizována mimo území Prahy a Středočeského kraje,
   d) místo realizace Služby bude zcela zjevně nevhodné k provedené Služby, nebo se objeví při realizaci Služby tzv. skryté překážky dle 2627 OZ a nebude dosaženo shody na dalším postupu ani do 15 dnů.

XI. Osobní údaje

1. Prodávající jakožto správce provádí zpracování osobních údajů Kupujícího jakožto subjektu údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, (dále jen „***GDPR***“) a v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

2. Veškeré podrobnosti o zpracování osobních údajů obsahuje dokument Zásady ochrany osobních údajů ve společnostech Skupiny PRE, umístěný na webových stránkách:

   https://www.pre.cz/cs/zapati/ochrana-osobnich-udaju-a-internetovych-stranek/

XII. Zpětný odběr elektrozařízení, oddělený sběr elektroodpadu

1. Při nákupu elektrozařízení Prodávající umožnuje Kupujícímu bezplatně odevzdat ke zpětnému odběru použité elektrozařízení v místě prodeje nebo dodávky nového elektrozařízení, a to ve stejném počtu kusů prodávaného elektrozařízení podobného typu a užití.

2. Poskytovatel provádí zpětný odběr odpadního elektrozařízení pocházejícího z domácnosti, jehož rozměry nepřesahují 25 cm, v Obchodě (na adrese: Jungmannova 28, 110 00 Praha 1). Zpětný odběr elektrozařízení není vázán na výrobní značku ani na nákup nového zboží.

3. Objednatel má rovněž možnost vrátit elektrozařízení na jiných místech k tomu určených v příslušné obci nebo u jiných osob s povolením pro zpětný odběr elektrozařízení. Elektrozařízení nesmí být odstraňováno spolu se směsným komunálním odpadem, ale musí být odkládáno na místech k tomu určených.

4. Elektrozařízení, akumulátory, baterie, pneumatiky, solární panely nebo vozidla s ukončenou životností nesmí být odstraňovány spolu s netříděným komunálním odpadem, ale musí být odkládány pouze na místech k tomu určených. Tuto skutečnost také značí grafický symbol přeškrtnuté popelnice. Uvedená zařízení a odpady budou tak dále využity k výrobě nových zařízení.

5. Elektrozařízení, baterie a akumulátory mohou obsahovat řadu nebezpečných látek, jako je rtuť, olovo a další těžké kovy, které se sice při běžném používání zpravidla do okolí neuvolňují, avšak při nevhodném zacházení může dojít k jejich uvolnění a poškození životního prostředí a lidského zdraví.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím - spotřebitelem ke vzniku sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Kupující - spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz , Web: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/ . Kupující - spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs .

2. Je-li některé ustanovení OP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení OP.

Tyto OP jsou účinné od 1.10.2025