

Obchodní podmínky

1) Obecná ustanovení a vymezení pojmů

Tyto obchodní podmínky a reklamační řád platí pro nákup v internetové prodejně

www.eshop.chriscosmetics.cz.

Obchodní podmínky a reklamační řád blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího.

Prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu www.eshop.chriscosmetics.cz je společnost Chris cosmetics s.r.o se sídlem v Ostravě-Kunčičkách, Stavovská 241/1, IČ: 28629361, DIČ: CZ28629361, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 35674.

Kontaktní údaje :

Poštovní a doručovací adresa: Chris cosmetics s.r.o., Stavovská 241/1, Ostrava-Kunčičky, PSČ 718 00

Telefon/fax: +420 596 732 977

Mobil: +420 736 186 133

e-mail: obchod@chriscosmetics.cz

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami obchodním zákoníkem (č. 513/1991 Sb.), vše ve znění novel.

Vymezení pojmů

Spotřebitelská smlouva

smlouva kupní, o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel resp. prodávající

Prodávající / dodavatel

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 nejedná 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

Uzavření kupní smlouvy

není-li kupujícím spotřebitel, objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem (závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího). Je-li kupujícím spotřebitel, umístěním nabídky prodeje zboží na internetových stránkách vyjadřuje prodávající svoji vůli uzavřít kupní smlouvu na zboží, popř. služby za uvedených podmínek. Kupní smlouva vzniká okamžikem doručení závazné objednávky kupujícího prodávajícímu. Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti

Reklama

je uplatnění práv kupujícího z rozporu s kupní smlouvou, jakožto i uplatnění práv kupujícího plynoucích z odpovědnosti prodávajícího za vady

2) Objednávka a uzavření kupní smlouvy

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a reklamačním řádem a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní a reklamační podmínky je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. Ceny uvedené v kupní smlouvě jsou platné v době uskutečnění objednávky. Doba trvání akčních cen je do vyprodání zásob, pokud není stanoveno doplňující informací u výrobku jinak.

Vlastnické právo ke zboží přechází na zákazníka převzetím zboží a zaplacením kupní ceny. Všechny ceny uvedené v internetové prodejně www.eshop.chriscosmetics.cz jsou včetně DPH.

Kupující obdrží spolu se zbožím daňový doklad s fakturačními údaji, které uvedl v objednávce. Tyto obchodní a reklamační podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy. Smlouva je uzavírána v českém jazyce a je prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím stranám. Proávající si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu těchto Obchodních podmínek, přičemž text úplného znění je prodávající povinen zveřejnit na stránkách internetové prodejny Chris cosmetics. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání v našem internetovém obchodě a kupující má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto obchodní podmínky, stejně jako reklamační řád, jsou zobrazeny na webových stránkách našeho internetového obchodu a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění objednávky jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které objednatel používá.

3) Odstoupení od kupní smlouvy ze strany prodávajícího

Prodávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část v těchto případech:

- ❖ zboží se již nevyrábí nebo je jinak nedostupné
- ❖ výrazným způsobem se změnila cena zboží
- ❖ objednané zboží - stejný typ, model - je dlouhodobě reklamován z důvodu výskytu vad

Pokud některý z výše uvedených případů nastane, prodávající bude neprodleně kontaktovat zákazníka s alternativní nabídkou obdobného zboží, případně se dohodnou na dalším postupu. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu v nejkratším možném termínu.

4) Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc 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 věc 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 věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví do šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Shodou s kupní smlouvou se pak rozumí zejména, že prodávající má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím nebo výrobcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, dále že odpovídá požadavkům právních předpisů a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

5) Způsoby doručení

Zboží je doručováno prostřednictvím společností PPL CZ a Česká pošta s.p., zasíláme také na výdejní místa Uloženký a Zásilkovny, nabízíme možnost vyzvednutí v sídle firmy po předchozí dohodě.

1) PPL CZ



Zásilku Vám doručí společnost **PPL** v pracovní dny do 24 hodin od odeslání z našeho skladu. Po převzetí zásilky Vám dopravce zašle sms s číslem balíku. Průběh doručování pak můžete sledovat zde. Řidič Vás bude kontaktovat s předstihem, aby s Vámi dohodl konkrétní místo a čas doručení. Pokud Vám to nebude vyhovovat, můžete se dohodnout, že si zásilku vyzvednete osobně na Vámi zvoleném PPL Parcel Shopu (depu). Svoji zásilku můžete rovněž přesměrovat dle informací, které obdržíte v e-mailu či sms. Vstup zde: <https://www.pplbalik.cz/index.aspx?cls=pplbaliklogin>.

2) Česká pošta



Můžete využít těchto služeb:



a) Balík do ruky - doručení na Vaši adresu

Sami si určíte dodací adresu, kam chcete zásilku doručit (do zaměstnání, místa bydliště, nemocnice atp.).

Doručení následující pracovní den po odeslání z našeho skladu, max. 48 hodin. Předem se o tom dozvíte díky e-mailu, sms zprávě. V případě neúspěšného pokusu o doručení bude zásilka uložena na nejbližší poště, o čemž budete informováni opět prostřednictvím SMS a ve schránce naleznete klasickou papírovou výzvu k vyzvednutí zásilky.

V čem je Balík Do ruky výhodný?

- ❖ Můžete si upravit čas nebo způsob doručení prostřednictvím internetu
- ❖ Česká pošta Vás informuje o doručování balíku prostřednictvím SMS nebo e-mailem již v den podání
- ❖ Ve vybraných lokalitách Česká pošta nabízí volbu odpoledního doručování, které Vám předem telefonicky oznámí poštovní doručovatel
- ❖ Pohyb balíku můžete neustále sledovat v systému Track and Trace na stránkách České pošty www.postaonline.cz/trackandtrace.



b) Balík na poštu

Unikátní služba pro přepravu vnitrostátních balíků do hmotnosti 30 kg po celé České republice. Odesílatel nebo adresát si zvolí poštu, na které bude balík připraven k vyzvednutí. Vyzvednutí na zvolené poště je již následující pracovní den, max. 48 hodin. Avizování formou SMS nebo e-mailu je nedílnou součástí služby.

V čem je Balík Na poštu tak výhodný?

- ❖ Nemusíte být v určitý čas na určitém místě - balík si vyzvednete na zvolené poště a kdy se to hodí Vám
- ❖ Na webových stránkách České pošty www.postaonline.cz/vyhledani-psc si jednoduše vyberete poštu, na kterou má být balík dodán
- ❖ Adresát je informován o možnostech vyzvednutí prostřednictvím SMS nebo e-mailem již v den podání a znovu v okamžiku uložení balíku na poštu
- ❖ Udaná cena balíku do hodnoty 50 000 Kč je již zahrnuta v základní ceně služby.

V případě nevyzvednutí zásilky adresátem z jakéhokoliv důvodu bude po vypršení úložní doby balík vrácen automaticky zpět odesílateli. Tímto dojde i ke zrušení objednávky. Pokud máte o zboží i nadále zájem a balík jste si nemohli z nějakých důvodů vyzvednout, kontaktujte nás a dohodneme se na dalším postupu.

3) Osobní vyzvednutí na pobočkách HeurekaPoint – síť výdejních míst Uloženska.cz



Zboží si vyzvednete osobně na zvolené pobočce sítě výdejních míst Uloženska.cz. Informaci o tom, že je zásilka připravena k vyzvednutí obdržíte přímo z Uloženky.cz prostřednictvím SMS a e-mailu. Následně začíná běžet 7 denní lhůta na vyzvednutí zásilky. Více informací naleznete přímo na stránkách www.ulozenka.cz.

4) Osobní vyzvednutí na pobočkách Zásilkovna.cz – síť výdejních míst



Zboží si vyzvednete osobně na zvolené pobočce sítě výdejních míst Zásilkovna.cz. Informaci o tom, že je zásilka připravena k vyzvednutí obdržíte přímo ze Zásilkovny.cz prostřednictvím SMS a e-mailu. Následně začíná běžet 7 denní lhůta na vyzvednutí zásilky. Více informací naleznete přímo na stránkách www.zasilkovna.cz.

5) Osobní vyzvednutí v sídle firmy



V případě, že bylo zboží uhrazeno, budeme Vás o této skutečnosti informovat e-mailem. Zboží si vyzvednete osobně v sídle firmy

Chris cosmetics s.r.o. na adrese: Ostrava, Stavovská 241/1 v pracovní dny v době od 7:00 - 11:00 hod.

Vyzvednutí je třeba dohodnout dopředu, pracovník obchodního oddělení Vás bude kontaktovat telefonicky za účelem upřesnění termínu a hodiny předání. Zakázku v tomto případě není možné hradit v hotovosti ani platební kartou. Tato služba je zdarma.

6) Cena dopravy a poštovného

1) v rámci ČR

Pro objednávky od 699 Kč je dopravné ZDARMA! Při platbě na dobírku je příplatek 35,- Kč. Balné u nás neplatíte.

Ceny do 699,- Kč

dopravce	typ dodání	dopravné	hmotnost zásilky
Česká pošta	balík do ruky	119,-	do 5 kg
Česká pošta	balík na poštu	109,-	do 5 kg
PPL	kurýr	99,-	do 10 kg
Uloženska	výdejní místo	60,-	do 2 kg
Zásilkovna	Výdejní místo	59,-	do 5 kg
	osobní odběr v sídle firmy	0,-	neomezeně

V případě vyšší hmotnosti zásilky zákazníka předem informujeme o výši poštovného. V sídle firmy za zboží nelze platit na místě, úhradu je nutno provést předem buď kartou online, klasickým převodem nebo vložím hotovosti na náš účet 238064100/0300 vedený u ČSOB a.s.

2) v rámci SR

Pro objednávky od 699 Kč je dopravné ZDARMA! Při platbě na dobírku je příplatek 35,- Kč. Balné u nás neplatíte.

Ceny do 699,- Kč

dopravce	typ dodání	dopravné	hmotnost zásilky
Zásilkovna	výdejní místo	89,-	do 5 kg
Zásilkovna	na adresu	149,-	do 5 kg

V případě dobírky budete na místě platit v měně EUR. Přepočtení se realizuje podle denního kurzu v den úhrady. Uvedené ceny na Slovensko platí do hmotnosti 5 kg. Při vyšší hmotnosti kontaktujeme zákazníka a informujeme jej o ceně dopravy. V případě nesouhlasu s cenou objednávku stornujeme.

7) Způsob úhrady

❖ Dobírkou

Zákazník zaplatí za zboží při jeho převzetí. Zásilka je expedována k dopravci zpravidla do 2 - 3 pracovních dní.

❖ Bankovním převodem

Zákazník provede úhradu za zboží předem, převodem na bankovní účet prodávajícího: 238064100/0300, vedeného u ČSOB, a.s.

Pro platby ze zahraničí: ČSOB, a.s. IBAN: CZ53 0300 0000 0002 3806 4100, SWIFT: CEKOCZPP. Po odeslání objednávky zákazník zaplatí za zboží dle instrukcí, které obdrží v e-mailu po odeslání své objednávky. Po provedení platby jsou peníze na účet prodávajícího připsány obvykle během 1- 3 pracovních dní. Zboží je expedováno k přepravě do 1 pracovního dne po připsání příslušné částky (ceny zboží) na bankovní účet prodávajícího (pokud je skladem).

❖ Osobní odběr na pobočkách Uložka.cz - HeurekaPoint a Zásilkovna.cz - ZPoint

Zákazník zaplatí v hotovosti při převzetí zboží, v případě platby předem na náš bankovní účet je na výdejním místě vyžadován OP ke zjištění totožnosti. Případně si s námi můžete sjednat, že Vám zásilka bude vydána tzv. „Na heslo“. V takovém případě po Vás nebude na výdejním místě vyžadován žádný doklad, ale pouze heslo a číslo objednávky. Při převzetí zásilky podepíšete předávací protokol.

❖ Platební kartou nebo rychlým online bankovním převodem na vybrané peněžní ústavy

Platbu uhradí zákazník platební kartou VISA, nebo MasterCard. Při akceptaci platebních karet je využíváno 3D-Secure řešení - nejmodernější celosvětovou aplikaci kartových Asociací MasterCard a Visa, umožňující bezpečné platby kartou na internetu.

Partnerské banky PayU podporují možnost platit na internetu rychlým online bankovním převodem. Zpracování probíhá v reálném čase, zákazník je přesměrován na svou banku, kde pouze potvrdí částku, veškeré údaje jsou již předvyplněny. Obchodník má částku připsanou na svém účtu takřka okamžitě. Expedice zboží proběhne zpravidla do 1 pracovního dne od připsání částky na náš účet (pokud je skladem).

8) Kontrola zásilky

Zboží bylo před předáním dopravci pečlivě zkontrolováno a předáno v nepoškozeném stavu. Při převzetí zásilky je spotřebiteli, doporučeno přezkontrolovat stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu výrobku či neúplnost zásilky, je spotřebiteli doporučeno za přítomnosti dopravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zboží nepřevzít. Spotřebitel tím značně zjednoduší a urychlí vyřízení celé věci. Tím samozřejmě není nijak dotčeno právo spotřebitele uplatnit reklamaci u prodávajícího.

9) Reklamacce a záruka zboží

❖ Záruční doba

Na zboží se vztahuje pro koncového spotřebitele zákonná 24 měsíční záruční doba. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny výrobku v záruční době začne záruka běžet znovu od převzetí nové věci. Zákazník bere na vědomí, že s ohledem na povahu prodáváného zboží - kosmetické prostředky, musí být zboží skladováno při teplotách v rozmezí 5 - 25°C. Prodávající odpovídá za veškeré závady, které se objeví při převzetí zboží nebo během záruční doby. Záruka se nevztahuje na vady způsobené běžným opotřebením, nešetrným zacházením nebo mechanickým poškozením, vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem nebo provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce, nebo vada vznikla v důsledku živelních pohrom.

❖ Vyřízení reklamacce

Reklamacce bude vyřízena nejdéle do 30-ti dnů od jejího uplatnění. V případě nevyřízení reklamacce v této lhůtě má spotřebitel právo na výměnu věci za stejnou novou bezvadnou věc, nebo může od smlouvy odstoupit. Výběr mezi výměnou věci a odstoupením od smlouvy náleží spotřebiteli. Naším cílem je vyřídit reklamaci ke spokojenosti kupujícího. Je-li zákazníkem spotřebitel, řídí se reklamacce dle zák. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dle zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu; je-li zákazníkem podnikatel, řídí se odpovědnost prodávajícího za vady zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.

Reklamované zboží je nutné zaslat poštou na adresu :

Chris cosmetics s.r.o., Stavovská 241/1, Ostrava-Kunčičky, PSČ 718 00, Česká republika

V žádném případě nezasílejte reklamované zboží na dobírku, takové zásilky nebudou přebírány!

Do zásilky přiložte průvodní dopis, ve kterém specifikujete, z jakého důvodu výrobek reklamujete. Přiložte také kopii faktury nebo uveďte údaje, dle kterých jsme schopni identifikovat obchodní případ (jméno nakupujícího, datum objednání zboží, číslo objednávky, adresu, částku atd.)

V případě oprávněné reklamacce má spotřebitel právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamacce nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů a budou mu naúčtovány veškeré náklady na straně prodávajícího spojené s vyřízením reklamacce (např. výdaje na dopravu apod.)

10) Odstoupení od kupní smlouvy - vrácení zboží

Zákazník/koncový spotřebitel má právo v souladu s § 53 odst. 7 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku ve lhůtě 14 dní od převzetí zboží. Rozhodne-li se spotřebitel tohoto práva využít, musí odstoupení od smlouvy spolu se zakoupeným zbožím doručit prodávajícímu nejpozději do 14. dne od převzetí věci. K zásilce musí být přiloženy veškeré dokumenty, a to včetně faktury, nebo musí být vznik smlouvy jinak bezpochybně prokázán. Odstoupí-li kupující od smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží (např. přepravu) a to i v případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné od kupní smlouvy odstoupit u dodávky zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

Zboží je spotřebitel povinen vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, v neporušeném originálním obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. V případě, že bude vrácené zboží nekompletní, používané či poškozené, může prodávající vrácenou kupní cenu snížit o částku odpovídající nákladům na uvedení zboží do původního stavu a vzniklé škodě na zboží. Peníze za vrácené zboží budou kupujícímu spotřebiteli vráceny nejpozději do 30 dnů od účinnosti odstoupení od smlouvy bankovním převodem na účet, který prodávajícímu písemně sdělí, případně na bankovní účet, kterým kupující spotřebitel za zboží zaplatil.

Zákazník bere na vědomí, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi prodávajícím a zákazníkem uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva spotřebitele odstoupit od smlouvy dle § 53 odst. 7 občanského zákoníku, darovací smlouva pozbývá účinnosti a kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky.

11) Nevyzvednuté zásilky - smluvní pokuta pro nespolehlivé zákazníky

Pokud se prodávajícímu nevyzvednutá zásilka vrátí, vyzve prodávající zákazníka k podání vysvětlení a bude mu nabídnuto opětovné zaslání zboží po úhradě předem, přičemž mu bude připočítáno předchozí poštovné. Pokud si zákazník objednané zboží nevyzvedne, s prodávajícím nekomunikuje a zásilka se vrátí zpět prodávajícímu, prodávající vystaví zákazníkovi fakturu k úhradě náhrady škody za skutečně vynaložené prostředky na dopravu, v případě dobírky + doběrečné. Prodávající má v tomto případě právo požadovat i úhradu smluvní pokuty ve výši 500,- Kč (viz Občanský zákoník § 544 - 545).

V případě, že se zásilka zasláná zákazníkovi na dobírku vrátí či vrací zpět, vyhrazuje si provozovatel e-shopu právo příští objednávku zaslat jen s platbou předem převodem na bankovní účet, případně objednávku zrušit. Kupující bere na vědomí, že prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily kupní smlouvu (včetně obchodních podmínek), jednali v rozporu s těmito obchodními podmínkami nebo byla jejich objednávka spekulativní s účelem poškodit e-shop aj. Prodávající tuto skutečnosti není povinen objednavateli nijak objasňovat.

Tyto Obchodní podmínky jsou platné a účinné od 15. 1. 2019.