Milí návštěvníci stránek **www.aaa.aaa**

Prosím, přečtěte tyto všeobecné obchodní podmínky (v dalším textu označované již jen jako „VOP“).  
Najdete v nich informace, které podle platné legislativy musíte mít k dispozici dříve, než kliknete na objednávací tlačítko.

Svůj souhlas s VOP potvrdíte zaškrtnutím políčka v objednávkovém formuláři na webovém rozhraní <https://aaa.aaa> (dále též jen „web“ nebo „webové rozhraní“).

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

VOP se použijí pro nákup zboží v internetovém obchodě provozovaném na webovém rozhraní.

Postup při objednávání zboží a proces uzavření smlouvy je popsaný níže. VOP jsou dokumentem, který tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy uzavřené mezi námi (dále též jen „**Kupní smlouva**“ nebo zkráceně „**Smlouva**“). Pokud by ve Smlouvě byla ujednání, která se liší od textu VOP, mají ujednání ve Smlouvě přednost.

VeVOP máte k dispozici spoustu informací, a proto pro rychlejší orientaci přidáváme obsah:

**Obsah VOP:**

*Kdy se VOP použijí a jaký mají vztah k uzavřené smlouvě?*  
*Základní údaje o nás*  
*Důležité pojmy, aby bylo zřejmé, o čem se zde píše*  
*Jak na objednávku a uzavření Kupní smlouvy?*  
*Jak je to s cenou zboží a jak se platí?*  
*Jak vám bude zboží dodáno?*  
*Odstoupení od Kupní smlouvy*  
*Záruka, práva z vadného plnění, reklamační řád*  
*Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů*  
*Závěrem*

**ZÁKLADNÍ ÚDAJE O NÁS**

**AAA.s.r.o.**se sídlem ……………………………………..,  IČ: 000000000, DIČ: CZ000000000  
Zapsaní v obchodním rejstříku……… vedená u Krajského soudu v ………………………….

**Provozovna e-shopu, sklad a expedice, s možností osobního odběru** (a adresa pro doručování korespondence nebo vrácení zboží): ………………………………………..

**Kontaktní telefon: +420 000 000 000**  
**Adresa pro doručování elektronické pošty**: info@vasemail.cz

V dalším textu vystupujeme už jen jako „**Prodávající**“.

**DŮLEŽITÉ POJMY, ABY BYLO ZŘEJMÉ, O ČEM SE ZDE PÍŠE**

**KDO JE KUPUJÍCÍ?**

Kupujícím je ten, kdo s námi prostřednictvím webového rozhraní nebo na základě svojí telefonické objednávky uzavře kupní smlouvu, kterou koupí zboží z našeho e-shopu. I když předpokládáme, že typickým Kupujícím, který si zboží koupí, bude spotřebitel, může být Kupujícím samozřejmě i podnikatel (podnikající fyzická osoba – OSVČ anebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost). Pokud máte zájem o velkoobchodní spolupráci, můžete nás ohledně dalších informací kontaktovat na kontakt: info@vasemail.cz

**KDO JE SPOTŘEBITELEM?**

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

**JAKOU SMLOUVU SPOLU UZAVÍRÁME?**

Na prodej zboží je uzavírána Kupní smlouva (v dalším textu i jen jako „Smlouva“). Proces uzavírání Smlouvy je popsán podrobně v těchto VOP. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám. Smlouva je tvořena vaší objednávkou (vyplněným objednávkovým formulářem na webovém rozhraní nebo ústní telefonickou objednávkou) a jejím přijetím z naší strany a těmito VOP. Ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanovením VOP.

**CO JE SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA?**

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

**CO JE SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM?**

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

**JAKÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY SE SMLUVNÍ VZTAH MEZI NÁMI ŘÍDÍ?**

Jsou to platné právní předpisy, zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Kupujícím spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

**JAK NA OBJEDNÁVKU A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY?**

1. Zboží objednáváte přes webové rozhraní, tj. skrze objednávkový systém eshopu, případně je možné objednávku učinit telefonicky na kontaktu uvedeném v části II. VOP.
2. **POPIS ZBOŽÍ**– V eshopu (na webovém rozhraní) je uveden seznam zboží včetně popisu hlavních vlastností zboží, složení, dostupných barevných variant a velikostí, návod na údržbu, a je-li to u daného produktu potřebné, i s uvedením dalších důležitých informací ke zboží, zejména návodu na jeho používání. Veškeré prezentace zboží uvedené na webovém rozhraní obchodu jsou informativního charakteru. Jako Prodávající nejsme povinni uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.
3. **OBJEDNÁVÁNÍ ZBOŽÍ**– Pro objednání zboží přes webové rozhraní slouží objednávkový formulář, kde jako Kupující vyplníte jméno, příjmení nebo firmu, popř. IČ, DIČ, informace o objednávaném zboží (vložením objednávaného zboží do „košíku“ webového rozhraní obchodu a uvedením počtu/množství objednávaného zboží, případně i varianty zboží, je-li jich nabízeno více), fakturační adresu a dodací adresu (je-li odlišná), e-mail, telefonní kontakt a vyberete způsob úhrady a způsob doručení zboží. Máte-li slevový kupón, můžete jej uplatnit vyplněním v příslušném políčku objednávky. Objednávat zboží je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, expedice pak probíhá pouze v pracovních dnech. Upozorňujeme, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti webu v důsledku nutné údržby webu anebo okolnostmi, za které neodpovídáme, jako jsou výpadky připojení k internetové síti.

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

**O obdržení objednávky vás budeme informovat mailem zaslaným na vaši elektronickou adresu**, přílohu tohoto oznámení tvoří i text těchto VOP. Pokud objednávku učiníte telefonicky, potvrzení obdržíte e-mailem, který nám v rámci telefonátu sdělíte, a potvrzení má obdobnou podobu jako při objednávce přes webové rozhraní a pro objednávku dále platí stejné podmínky jako pro objednávku přes webové rozhraní. **Doručením potvrzení o přijetí objednávky na váš e-mail uvedený při objednávce je kupní smlouva uzavřena.**Jakékoli změny uzavřené kupní smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou poté možné jen na základě dohody s námi. Součástí (přílohou) e-mailu o potvrzení objednávky je i zálohová faktura s pokyny k platbě

Jako Prodávající si vyhrazujeme právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením Kupní smlouvy, pokud se zboží již nevyrábí anebo pokud dojde k vyčerpání skladových zásob a další zásoby nebudou k dispozici do 10 dnů od učinění vaší objednávky. Ze stejných důvodů jsme oprávněni i odstoupit od uzavřené Kupní smlouvy (neboť bychom nebyli schopni vašim požadavkům vyhovět), přičemž odstoupení může být učiněno zasláním písemného odstoupení s uvedením důvodů na váš mailový kontakt a nabývá účinnosti okamžikem jeho doručení. Pokud by nastala situace, že jste jako Kupující již předtím uhradili celou nebo část kupní ceny, přijaté finanční plnění vám v tomto případě vrátíme způsobem s vámi dohodnutým, popřípadě nedojde-li k dohodě, pak stejným způsobem, jako byla platba uhrazena z vaší strany. Doba vrácení přijatého plnění závisí na zvoleném způsobu platby, nepřekročí však dobu 14 dnů od okamžiku informování o nemožnosti dodat zboží nebo účinnosti odstoupení od Kupní smlouvy.

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

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

1. **UŽIVATELSKÝ ÚČET**– Pokud se na webovém rozhraní zaregistrujete, obratem obdržíte na vámi zadaný mailový kontakt přístupové údaje pro přístup k uživatelskému účtu. Zavazujete se dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití třetím osobám. Jako Kupující se zavazujete udržovat vaše údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé. V případě závažného porušení vašich povinností vyplývajících z Kupní smlouvy nebo těchto VOP jsme oprávněni po předchozím upozornění vám uživatelský účet znepřístupnit č zrušit. Nákup v eshopu je možné uskutečnit i bez registrace a založení uživatelského účtu, ale je možné, že se tím ochudíte o přístup k některým námi poskytovaným výhodám.

**JAK JE TO S CENOU ZBOŽÍ A JAK SE PLATÍ?**

1. **CENA ZBOŽÍ**– U jednotlivých položek zboží je na webovém rozhraní uvedena i jejich cena. Protože jako Prodávající jsme plátci daně z přidané hodnoty (DPH), jsou ceny uváděné na webovém rozhraní včetně DPH. Ceny jsou platné po celou dobu, kdy jsou na webovém rozhraní uvedeny. Náklady na dopravu jsou uvedeny v čl. VI. VOP. Konečná kalkulovaná cena uvedená v souhrnu objednávky (tj. předtím než kliknete na tlačítko „Objednat” je již uvedena včetně dopravného a balného.
2. **Sjednanou kupní cenou je cena uvedená u zboží v okamžiku odeslání (učinění)  Vaší objednávky**. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání cen) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Kupní smlouvy, pak nejsme povinni vám za takovou zjevně chybnou cenu zboží dodat, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od Kupní smlouvy odstoupit. Dojde-li ke změně kupní ceny v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z naší strany, platí kupní cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě. Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni vám zboží dodat až po úplném zaplacení sjednané kupní ceny. Do okamžiku úplného zaplacení kupní ceny zůstává zboží v našem vlastnictví.
3. **ZPŮSOB PLATBY**– Kupní cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

– Bezhotovostně bankovním převodem na náš bankovní účet č. 000000000/0000. Pokyny k platbě, obdržíte v mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a zboží co nejdříve expedováno.

– V hotovosti na dobírku.

– Bezhotovostně online platební kartou nebo tzv. rychlým online bankovním převodem prostřednictvím platebního portálu. Platební metody jsou napojeny na platební bránu společnosti GOPAY s.r.o., která poskytuje zabezpečenou technologii přijímání platebních karet a online bankovních převodů. Čísla platebních karet, kreditních karet a hesla k elektronickému  bankovnictví zadáváte pomocí zabezpečeného a důvěryhodného kanálu společnosti  GOPAY s.r.o. Tyto údaje s námi uvedená společnost nesdílí a nemáme k nim přístup.

– Případné další způsoby platby budou uvedeny na webovém rozhraní nebo mohou být mezi námi výslovně dohodnuty. Kupní cena se hradí v korunách českých nebo v EUR.

**4. SPLATNOST KUPNÍ CENY:** V případě bezhotovostního převodu je kupní cena splatná do 7 dní od potvrzení přijetí objednávky. Datum splatnosti je uvedené v zálohové faktuře. Kupní cena je zaplacena v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet.

V případě bezhotovostního převodu provedeného na základě zálohové faktury vám po přijetí platby vystavíme a na e-mail uvedený v objednávce zašleme doklad o přijetí platby. Po dodání zboží vám doručíme na e-mail fakturu, která zároveň slouží i jako dodací list.

V případě platby v hotovosti při osobním převzetí zboží nebo v hotovosti na dobírku je kupní cena splatná před převzetím zboží. Spolu se zbožím vám bude předána i faktura za zboží, která slouží zároveň i jako dodací list.

Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije

Produkty není možné hradit formou splátkového kalendáře.

**JAK VÁM BUDE ZBOŽÍ DODÁNO?**

1. **ZPŮSOB DODÁNÍ ZBOŽÍ**– Zboží je možné dodat prostřednictvím přepravcem na vámi uvedenou doručovací adresu nebo můžete zboží převzít osobně na adrese uvedené v čl. II VOP. Způsob dodání vyberete na webovém rozhraní při objednávce zboží. Naše povinnost dodat zboží je splněna předáním zboží přepravci, kterého jste si při objednávce vybrali. Pokud byste bezdůvodně odmítli převzít zboží, nepovažuje se v takovém případě naše povinnost dodat zboží za nesplněnou a není považována ani za odstoupení od smlouvy z vaší strany. Zboží dodáváme prostřednictvím České pošty jako doporučenou zásilku či obchodní balík popř. službou PPL jako obchodní balík. Objednávky do 500 Kč jsou zasílány jako doporučená zásilka prostřednictvím České pošty. O předání zásilky přepravci vás informujeme e-mailem.
2. **DODACÍ LHŮTA** – Délka dodací lhůty závisí na zvoleném způsobu dopravy, zvoleném způsobu platby a na dostupnosti vybraného zboží. Zboží skladem připravíme k expedici (tj. předáváme přepravci) obvykle do týdne po připsání kupní ceny na náš účet (anebo u dobírky a osobního odběru do týdne po potvrzení přijetí objednávky), ovšem snažíme se o expedici do 5 pracovních dnů.
3. **NÁKLADY NA DOPRAVU** – Výše ceny za dodání zboží závisí na vámi zvoleném způsobu dodání a zvoleném přepravci. Konkrétní částky nákladů na jednotlivé způsoby dodání s využitím konkrétních přepravců naleznete v samostatném odkazu na webovém rozhraní. Cena dopravy se zobrazuje i v průběhu objednávky a vidíte ji i v souhrnu objednávky. Vyhrazujeme si právo upravit podrobněji i další podmínky Dodání zboží a dopravy v samostatném dokumentu.
4. **BALNÉ** – Balné je již obsaženo v kupní ceně.
5. Pokud by bylo nutné z důvodů na vaší straně doručovat zboží opakovaně anebo jiným než objednaným způsobem, jste povinni nám uhradit náklady na opakované doručení nebo na doručení jiným způsobem, nebude-li mezi námi výslovně ujednáno jinak.
6. Při převzetí zboží si, prosím, vždy zkontrolujte neporušenost obalu zboží, a pokud zjistíte nedostatky, uplatněte je ihned u přepravce a kontaktujte nás (podrobnosti níže v části o uplatňování reklamace). Odmítnutí zásilky s poškozeným obalem se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí převzetí zboží. Naopak, pokud podpisem dodacího listu nebo soupisu balíků přepravce nebo obdobného dokumentu stvrdíte převzetí zboží, má se zato, že zboží bylo dodáno v neporušeném obalu a není možné již reklamovat zboží z důvodu porušení celistvosti obalu.

**ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY**

1. 1. Spotřebitel má právo od kupní smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní ode dne převzetí zboží. Je-li předmětem kupní smlouvy několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží 14denní lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Pokud je předmětem smlouvy pravidelná opakovaná dodávka zboží, běží 14denní lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. V této 14denní lhůtě musí být odstoupení od kupní smlouvy odesláno mailem na [**email**](mailto:obchod@angel-wings.cz) ………….. nebo odesláno poštou na naši adresu uvedenou v čl. II. odst. 1 VOP, případně na tuto adresu doručeno osobně či prostřednictvím jiné osoby. Odstoupit lze i vyplněním formuláře. V případě použití [**vzorového formuláře**](https://angel-wings.cz/wp-content/uploads/2019/07/formular-vymena-vraceni-zbozi.odt) vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.
2. Jako Kupující berete na vědomí, že ani spotřebitel nemůže mimo jiné odstoupit od smlouvy:

* o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
* o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

1. Pokud jako Spotřebitel odstoupíte od smlouvy, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy nám předejte nebo zašlete zpět zboží, které jste od nás obdrželi dle této smlouvy. Při zasílání zboží zvolte doporučenou zásilku, nezasílejte zboží na dobírku. Zboží zašlete nepoškozené a neopotřebované, včetně všech součástí a příslušenstvím a případnými dárky, které jste spolu se zbožím od nás obdrželi, a je-li to možné, pak i v původním obalu. Doporučujeme vám zboží pojistit.

Ke zboží, prosím, připojte kopii dokladu o platbě, fakturu či dodací list nebo jiný doklad či důkaz k prokázání, že se jedná o zboží u nás zakoupené ve lhůtě 14 dnů před odstoupením od smlouvy. Výrazně tím urychlíte vyřízení celé záležitosti. Samotné nepředložení těchto dokladů ovšem nebrání vyřízení vašeho odstoupení od smlouvy. Pokud jste již dříve tyto údaje nezaslali v samostatném oznámení o odstoupení od smlouvy (např. vyplněním ve vzorovém formuláři), připojte, prosím, i údaj o volbě způsobu vrácení peněz, pokud je nechcete vrátit stejným způsobem, jako jste platbu hradili.

1. Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy dle odst. 1 vám vrátíme peníze, které jsme od vás přijali jako platbu za zboží, včetně nákladů na dopravu a veškerých dalších nákladů s dodáním zboží uhrazených. Pokud jste však při objednání zboží nezvolili nejlevnější způsob dodání zboží, dle zákona vám vrátím částku odpovídající nejlevnějšímu nabízenému dodání zboží. Nejsme však povinni vám peníze vrátit dříve, než nám zboží předáte zpět anebo prokážete, že jste nám zboží zpět odeslali. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jakým jste nám je uhradili (tj. např. bankovním převodem), leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro vás nebyly spojeny další náklady.
2. Vezměte prosím na vědomí, že bude-li nám zboží vrácené poškozené, opotřebené nebo částečně spotřebované, vzniká nám nárok na náhradu újmy tím vzniklé a máme právo si tento nárok jednostranně započíst proti vašemu nároku na vrácení kupní ceny, a tedy v takovém případě bychom vám vrátili pouze rozdíl mezi kupní cenou (včetně nákladů na dopravu) a částkou odpovídající vzniklé újmě.
3. V případě, že by z vaší strany nedošlo k úhradě celé kupní ceny v době splatnosti, smlouva se následujícím dnem po uplynutí splatnosti ruší. Vyhrazujeme si právo od smlouvy odstoupit, pokud z důvodů nikoli na naší straně není již možné zboží dodat (přestalo se vyrábět, nelze jej již dovézt či získat od dodavatele v běžné dodací lhůtě – viz čl. III. odst. 3 VOP). Odstoupení v takovém případě nabývá účinnosti okamžikem, kdy vám jej doručíme na váš mailový kontakt nebo doručovací adresu. V případě, že jsme od vás obdrželi před naším odstoupením od smlouvy platbu, vrátíme vám ji do týdne od odstoupení od smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak.
4. Kupující je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případech stanovených zákonem, kupní smlouvou a těmito VOP z důvodů v zákoně, smlouvě či VOP uvedených.
5. Je-li Vám společně se zbožím poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od smlouvy z vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni nám poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vrátit.

**ZÁRUKA, PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD**

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právním i předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2165 až 2174 NOZ.
2. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 a § 2161 až 2164 NOZ.
3. Jako Prodávající vám odpovídáme, že zboží při převzetí nemá vady. Jste-li spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Spotřebiteli dále odpovídáme i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí zboží, není-li na zboží uvedeno jinak. Je-li zbožím věc podléhající rychlé zkáze, je na ní místo záruční doby vyznačena doba, po kterou lze věc použít (po tuto dobu je poskytována záruka za jakost). Za vady zboží se nepovažují drobné odchylky v barevnosti ve srovnání s barvami zobrazenými na stránkách našeho e-shopu. Zobrazení konkrétní barevnosti na webovém rozhraní závisí na rozlišení a dalších parametrech počítače nebo jiného zařízení, ze kterého k prohlížení stránek e-shopu přistupujete.
4. V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady po opravě nebo výskytu většího počtu vad máte právo požadovat výměnu věci za novou anebo od smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady na dosud nepoužitém zboží můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny anebo, není-li to neúměrné, požadovat výměnu zboží za nové. V případě, že neodstoupíte od smlouvy nebo neuplatníte právo na dodání nové věci bez vad nebo na výměnu součásti či opravu věci, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bychom nebyli schopni vám novou věc bez vad dodat, vyměnit její součást nebo věc opravit, stejně tak i v případě, že bychom nezjednali nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.
5. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud byste před převzetím zboží věděli, že zboží má vadu, anebo byste vadu sami způsobili. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na opotřebení zboží způsobené jeho užíváním, na vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním a uchováváním. U věcí prodávaných za nižší cenu, neodpovídáme za vadu, pro kterou byla sleva poskytnuta.
6. Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. O reklamaci nás můžete předem informovat i telefonicky nebo mailem na kontakty uvedené v čl. II. VOP. Reklamované zboží prosím doručte osobně, poštou či obdobným způsobem na naši adresu uvedenou v čl. II VOP. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi. K reklamaci připojte popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytneme písemné potvrzení.
7. Pokud je na základě vaší objednávky zboží dodáváno prostřednictvím dopravce, žádáme vás o kontrolu zásilky za přítomnosti dopravce a v případě zjištění poškození zásilky o reklamaci přímo u dopravce. Dopravce následně sepíše s adresátem protokol o shledané závadě a zásilka bude doručena zpět odesílateli. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Neúplnou nebo poškozenou zásilku nám prosím neprodleně oznamte e-mailem na adresu:[**info@vasemail.cz**](mailto:obchod@angel-wings.cz)**Je nutné**sepsat s dopravcem škodní protokol a tento nám bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

**VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

1. Máte-li k uzavřené kupní smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na adrese uvedené v čl. II. VOP nebo na elektronické adrese:[**info@vasemail.cz**](mailto:obchod@angel-wings.cz)
2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.
3. Pokud mezi námi jako prodávajícím a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz/) Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, Která je zřízena Evropskou komisí na adrese  <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Kupní smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Prodávajícího a Kupujícího ze smlouvy vyplývající.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který naleznete zde.
3. Vezměte prosím na vědomí, že jsme oprávněni tyto VOP jednostranně měnit, pro kupujícího však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Tento text ve formátu PDF obdržíte v mailu potvrzujícím objednávku.
4. **Tyto VOP jsou účinné od ……………….**