

## OBCHODNÍ PODMÍNKY

Obchodní podmínky společnosti Na Stáří Doma s.r.o., se sídlem Trojská 664/183a, Troja, 171 00 Praha 17, IČO: 097 20 359, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 341131 (dále jen "Společnost"). Společnost je plátcem DPH (DIČ CZ09720359).

Tyto obchodní podmínky platí pro dodávku zboží sjednanou osobně se zástupcem Společnosti a rovněž pro nákup v internetovém obchodu provozovaném Společností.

Obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, tj. Společnosti a zákazníka, který je spotřebitelem (dále jen "**zákazník**") vzniklých na základě uzavřené smlouvy.

Smluvní vztahy mezi Společností a zákazníkem, které nejsou výslovně upraveny v těchto obchodních podmínkách se řídí příslušnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

### I. Vymezení pojmů

Společnost v rámci své podnikatelské činnosti dodává zákazníkovi na základě jeho poptávky nebo žádosti zejména následující řešení (dále jen "**zboží**"):

- **poskytuje poradenské služby** v oblasti adekvátního zařízení a vybavení domácnosti pro osoby se sníženou mobilitou a související problematiky,
- **prodává zdravotnické a kompenzační pomůcky** předepsané lékařem na Poukaz na léčebnou a ortopedickou pomůcku, i volně prodejné
- **pronajímá zdravotnické a kompenzační pomůcky** dle podmínek uvedených v nájemní smlouvě uzavřené mezi Společností a zákazníkem.
- **poskytuje služby k dodanému zboží** (doručení a instalace zboží, návod k používání zboží, odvoz obalového materiálu, úklid po instalaci zboží),
- po předchozí domluvě se zákazníkem **poskytuje i další doplňkové služby** (například odvoz starého nábytku, který byl nahrazen dodaným zbožím).

Spotřebitelem je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

## II. Kupní smlouva

Při uzavření kupní smlouvy prostřednictvím internetového obchodu Společnosti je návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) umístění nabízeného zboží na webové stránce obchodu Společnosti. Veškeré nabídky prodeje zboží umístěné na webové stránce obchodu jsou nezávazné a Společnost není povinna uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.

Kupní smlouva je uzavřena odesláním objednávky zákazníka. Přijetí objednávky Společnosti bez zbytečného odkladu potvrdí zákazníkovi na e-mailovou adresu zadanou zákazníkem při odeslání objednávky. Společnost si vyhrazuje vlastnické právo ke zboží, tj. Zákazník se stane vlastníkem zboží až okamžikem zaplacení ceny zboží. Před odesláním objednávky je zákazník povinen zkontrolovat a případně změnit údaje, které do objednávky vložil. Údaje uvedené v objednávce jsou Společností považovány za správné a úplné.

Při uzavření kupní smlouvy se zástupcem Společnosti je návrhem k uzavření kupní smlouvy osobně, telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu se zákazníkem sjednaná objednávka zboží a kupní smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy Společnost doručí zákazníkovi (osobně nebo na zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu) potvrzení takové objednávky. Zákazník je povinen potvrdit objednávku svým vlastnoručním podpisem na objednávkovém listu nebo odpovědí na e-mailem zaslanou objednávku, na vznik kupní smlouvy však toto potvrzení nemá vliv.

Uzavřením kupní smlouvy zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky je zákazník dostatečným způsobem před uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Uzavřenou kupní smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody smluvních stran nebo ze zákonných důvodů, tím není dotčeno právo Společnosti zrušit objednávku nebo její část zejména v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává, výrazným způsobem se změnila cena dodavatele zboží nebo Společnost nebude z jiných důvodů schopna objednávku splnit. V případě, že zákazník zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny za zboží, bude mu tato částka vrácena zpět na jeho bankovní účet nebo jiným způsobem na základě dohody se zákazníkem.

Každá kupní smlouva je archivována Společností v elektronické podobě.

### III. Práva z vadného plnění věci

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Společnost odpovídá zákazníkům za to, že věc při převzetí nemá vady. Společnost si vyhrazuje právo odmítnout instalaci zboží, případně poskytnutí jiné doplňkové služby, pokud nemůže zaručit adekvátní kvalitu výsledku.

Při převzetí zboží vyplní Společnost spolu se zákazníkem písemný Protokol o převzetí zboží, ve kterém stvrzují, že v době, kdy zákazník zboží převzal,

- má věc vlastnosti, které si smluvní strany sjednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Společnost nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití Společnost uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzoru, byla-li jakost nebo provedení určeny podle smluveného vzoru,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může zákazník požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od kupní smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má zákazník 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 zákazník i právo od kupní smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li zákazník od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Společnost nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době.

Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník při převzetí věci věděl, že věc má vadu, nebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

Odpovědnost Společnosti za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkem, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

Zákazník je povinen uplatnit právo z vady bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce nebo dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 24 měsíců ode dne převzetí věci.

#### **IV. Reklamacce zboží**

Záruční doba činí 24 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet předáním nového zboží nová záruční doba.

Na žádost zákazníka je Společnost povinna poskytnout zákazníkovi písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha zboží, postačuje místo záručního listu vydat zákazníkovi doklad o zakoupení (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list.

V případě, že zákazník využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav zboží určena osoba odlišná od Společnosti, jejíž sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Společnosti nebo v místě pro zákazníka výhodnějšího, uplatní zákazník právo na záruční opravu u takové osoby uvedené v záručním listu.

Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se Společnost se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že Společnost neobdržela veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamacce (identifikaci zboží, popis vady či jiné požadované podklady). Společnost je povinna si vyžádat doplnění podkladů od zákazníka v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů zákazníkem.

Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat Společnosti nebo servisnímu středisku, si zákazník ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží, a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

Při jakékoliv návštěvě servisního technika u zákazníka je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

## **V. Právo odstoupit od smlouvy**

V souladu s § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, je zákazník oprávněn odstoupit od kupní smlouvy, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne převzetí zboží.

Odstoupení je vůči Společnosti účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení zákazníka o odstoupení od kupní smlouvy a pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací zákazník plnění, které mu poskytla Společnost, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

V případě, že si zákazník přeje dle předchozího odstavce odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů, kontaktuje Společnost a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od kupní smlouvy s uvedením čísla objednávky, data předání zboží a čísla účtu pro vrácení peněz.

V případě, že zákazník dle předchozích odstavců odstoupí od kupní smlouvy, vrátí Společnost peněžní prostředky přijaté od zákazníka (kromě částky představující náklady za služby spojené s dodáním a instalací zboží) do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy. Společnost není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky zákazníkovi dříve, než jí zákazník zboží vrátí nebo prokáže, že zboží Společnosti řádně odeslal.

Ustanovení zákona o odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Zákazník v případě využití práva na odstoupení od kupní smlouvy musí Společnosti nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), musí zákazník poskytnout peněžitou náhradu jako

protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může Společnost uplatnit na zákazníkovu právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Společnost zákazníkovi v takovém případě vrací jen takto sníženou kupní cenu.

Na kupní cenu, která má být zákazníkovi vrácena, může Společnost započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu, od smlouvy o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném zákazníkem na jeho žádost a o smlouvě o poskytování služby, jestliže byla splněna s jeho předchozím výslovným souhlasem.

## **VI. Ochrana osobních údajů**

Informace o zákaznících jsou zpracovávány a uchovávány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen "Nařízením"). Zákazník uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním osobních údajů v databázi Společnosti. Společnost zpracovává osobní údaje subjektu údajů zejména pro účely:

- plnění smlouvy (na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízením),
- dodržení právních povinností Společnosti stanovené obecně závazným právním předpisem (na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) Nařízením),
- určení, výkonu nebo obhajoby právních úkonů Společnosti (na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízením),
- z důvodu existence oprávněného zájmu Společnosti spočívajícího v přímém marketingu (na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízením).

Osobní údaje zákazníků jsou zpracovávány a uchovávány v databázi Společnosti po dobu nutnou ke splnění smlouvy, dále po dobu zákonné záruky nebo až do doby jejich písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Zákazník bere na vědomí, že Společnost má povinnost dle zákona o účetnictví uchovat účetní doklady a záznamy po dobu 5 let a dle zákona o dani z přidané hodnoty po dobu 10 let.

Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, má právo vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů.

Osobní údaje zákazníka nebude Společnost předávat třetím osobám s výjimkou případů kdy je to nutné pro plnění smlouvy nebo v případě nutnosti vymáhání práv Společnosti při nedodržení smluvních podmínek.

Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

## **VII. Použití komunikačních prostředků na dálku**

Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám.

## **VIII. Mimosoudní řešení sporů**

Dle ust. § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, má každý zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se Společností vzniklého ze smlouvy (dále jen „spor“).

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Rovněž je možné využít platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Mimosoudní řešení sporu se zahajuje na návrh zákazníka, který je zákazník oprávněn podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Společnosti poprvé.

Další informace o náležitostech návrhu na zahájení sporu a způsobu jeho vedení jsou uvedeny v ust. § 20d až 20h zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

## IX. Závěrečná ustanovení

Vyřizování stížností zákazníků zajišťuje Společnost prostřednictvím elektronické adresy [info@nastaridoma.cz](mailto:info@nastaridoma.cz). Informaci o vyřízení stížnosti zákazníka zašle Společnost na elektronickou adresu zákazníka uvedenou při odeslání stížnosti.

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách Společnosti v den uzavření smlouvy. Společnost je oprávněna tyto obchodní podmínky kdykoliv změnit.

Uzavřením smlouvy zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení Společnosti.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 25. dubna 2021.