

# Všeobecné obchodní podmínky

## platné pro prodej zboží nabízeného na území České a Slovenské republiky

Všeobecné podmínky obchodního vztahu mezi společností Václav Makovec, DiS. - IQ-THERM, sídlem Komušín 76, 341 01 Horažďovice, IČ: 68802803, DIČ: CZ7305281973 (dále jen prodávající) a kupujícím (dále jen kupující), se v případě fyzických osob řídí ustanoveními Nového občanského zákoníku (NOZ 89/2012 Sb.), u právnických osob Obchodním zákoníkem. Tyto všeobecné obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího.

Podrobnější informace o firmě IQ-THERM naleznete na webových stránkách [www.thermowell.cz](http://www.thermowell.cz) nebo [www.iq-therm.cz](http://www.iq-therm.cz)

Kupujícím je spotřebitel fyzická nebo právnická osoba. Tyto obchodní podmínky se nevztahují na obchodní partnery společnosti IQ-THERM, kteří mají nastavené individuální obchodní a rabatové podmínky.

Kupující před podáním objednávky stvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, jejichž nedílnou součástí je i formulář pro odstoupení od smlouvy, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

Kupující obdrží kopii Všeobecných obchodních podmínek jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou e-mailovou adresu. Fakturu obdrží Kupující při převzetí zboží nebo služby. Výjimkou je pouze situace, kdy si Kupující zvolí jako způsob platby pro forma fakturu. V tomto případě obdrží fakturu elektronicky na zadanou e-mailovou adresu. Zboží je pak Kupujícímu odesláno nebo předáno až po přijetí platby na účtu Prodávajícího nebo po obdržení kopie bankovního příkazu, stvrzující provedení platby Kupujícím.

### Informace před uzavřením smlouvy

Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v případě internetového a telefonického spojení jsou ceny dle podmínek operátora Kupujícího). Prodávající si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká případných nákladů za dopravu a platby formou dobírky.

Prodávající neuzavírá komunikaci na dálku smlouvy, jejichž předmětem je opakované maloobchodní plnění.

Standardní sortiment zboží, nabízený Prodávajícím, je včetně základních technických informací a doporučených prodejních cen uveden na webových stránkách [www.thermowell.cz](http://www.thermowell.cz). Z důvodu velko i malo obchodního prodeje jsou ceny zboží a služeb na webu uváděny bez DPH. Maloobchodní ceny včetně DPH jsou uvedeny na e-shopu (<http://www.thermowell.cz/4526/e-shop/>) a to včetně veškerých poplatků stanovených zákonem. Náklady na dodání zboží nebo služby se liší podle zvoleného způsobu doručení a způsobu platby. Výši těchto nákladů zjistí a zvolí Kupující při zadávání objednávky, před uzavřením smlouvy.

Ceník a katalogy v tištěné formě jsou k dispozici na provozovnách prodávajícího. Na vyžádání Kupujícího můžou být katalogy a ceníky zaslány v tištěné podobě poštou nebo v elektronické formě e-mailem.

Ceny jsou upravovány na základě změn dodavatelských cen, aktualizované ceny jsou nejpozději v okamžiku jejich platnosti umístěny na webu a e-shopu prodávajícího. Ceny atypických výrobků, neuvedených v ceníku prodávajícího, jsou sjednávány individuálně. U cenových nabídek vypracovaných prodávajícím před vydáním nového ceníku, u kterých nebyla uvedena platnost nabídky, je garantována platnost původních cen 1 kalendářní měsíc od data zpracování cenové nabídky. U objednávek, u kterých mezi datem přijetí a datem plánované expedice vstoupí v platnost nový ceník, je Prodávajícím garantována platnost cen v době přijetí objednávky.

## Uzavření smlouvy a dodání předmětu koupě

Smlouvu může Kupující uzavřít tak, že přijme návrh k uzavření smlouvy na e-shopu tím, že požadované plnění (zboží nebo službu) vloží do košíku. Smlouvu je možné také uzavřít formou e-mailové objednávky, telefonicky, a nebo osobně v obchodní kanceláři v Praze či sídle firmy v Horažďovicích. Než Kupující závazně potvrdí objednávku, má Kupující právo měnit požadované plnění, dopravu i způsob úhrady. Kupující je povinen ověřit správnost a úplnost všech údajů, které do objednávky vložil. Kupní smlouva vzniká až po ověření úplnosti a správnosti obsahu objednávky Prodávajícím, který následně potvrdí Kupujícímu souhlas s jeho objednávkou.

U objednávky přes E-SHOP obdrží Kupující nejprve automatické potvrzení o přijetí objednávky (které je generováno automaticky ze systému E-SHOPU). Prodávající na objednávce zkontroluje správnost a úplnost všech uvedených údajů a následně odešle Kupujícímu potvrzení o akceptování této objednávky s předpokládaným termínem expedice a pokyny pro správné převzetí zásilky. Prodávající má právo objednávku odmítnout a to zejména obsahuje-li objednávka chyby, neúplné údaje, nebo výrobky či služby, které nelze dodat. V takovém případě vždy Prodávající kontaktuje Kupujícího a upozorní ho na tyto skutečnosti.

Za datum přijetí objednávky je pak považováno datum, kdy byly doplněny nebo upřesněny požadované údaje. Podáním objednávky Kupující potvrzuje, že se seznámil a souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího. **Objedávka je návrhem kupní smlouvy. Kupní smlouva je právně závazná až v okamžiku expedice zboží na adresu Kupujícího, nebo při osobním odběru v okamžiku jeho převzetí.** Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího po zaplacení kupní ceny. Prodávající má právo odmítnout objednávku, pokud kupující opakovaně neplní svůj závazek odebrat zboží a zaplatit kupní cenu, nebo trvá na požadavcích, o kterých byl prodávajícím vyrozuměn jako o nesplnitelných. V případě, že si Kupující objedná v rámci jedné objednávky zboží v celkové hodnotě přesahující 30.000,- Kč vč. DPH a jedná se o nového zákazníka, bude mu vystavena proforma faktura a zboží bude expedováno až po její úhradě.

Přílohou tohoto potvrzení jsou aktuální Všeobecné obchodní podmínky. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů, není-li ve Všeobecných obchodních podmínkách uvedeno jinak.

Při objednání zboží vystaví Kupující Prodávajícímu objednávku, ve které uvede zejména:

- identifikační údaje – jméno a příjmení kupujícího, fakturační adresa, u právnických osob a OSVČ celý název společnosti, IČO, u plátců DPH uvést DIČ
- datum vystavení objednávky
- způsob odběru zboží – osobní odběr, žádost o zajištění přepravy veřejnou přepravní službou
- při žádosti o zajištění přepravy veřejnou přepravní službou úplnou adresu, kam má být zboží doručeno, jméno a příjmení odpovědné osoby, která zajistí převzetí zásilky a v případě dobírky její úhradu, telefonní kontakt na tuto osobu
- jednoznačnou identifikaci objednávaného zboží a požadované množství – za jednoznačnou identifikaci se považuje například uvedení přesného názvu, uvedeného u zboží v ceníku dodavatele
- konkrétní termín doručení, je-li kupujícím požadován

Objednávku je možné zaslat učinit telefonicky, prostřednictvím e-shopu, nebo zaslat poštou či e-mailem na kontaktní adresu pracovníků obchodního oddělení. Aktuální kontakty pracovníků, kteří mají na starosti prodej, jsou zveřejněny na internetových stránkách prodávajícího.

Kupní smlouvou se Prodávající zavazuje, že Kupujícímu dodá předmětem koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení, a umožní mu nabýt vlastnické právo. Kupující se zavazuje, že převezme předmět koupě a zaplatí Prodávajícímu sjednanou kupní cenu. Prodávající si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Kupující stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny.

## Expedice zboží

Běžná dodací lhůta skladového sortimentu činí 1-4 dny. Tato zkrácená dodací lhůta není závazná a při jejím překročení prodávající v žádném případě nenesou odpovědnost ve vztahu k žádné třetí straně ohledně ušlého zisku, ztráty obchodní příležitosti, poškození dobrého jména nebo zvýšení nákladů, ani ohledně jakýchkoliv nepřímých zvláštních, trestních nebo následných škod bez ohledu na to, jak vznikly.

Není-li zboží skladem, je o této skutečnosti kupující ihned vyrozuměn, dodací lhůta neskladového sortimentu je pak 14 – 21 dnů.

**U neskladových výrobků objednaných, vyrobených nebo dovezených na přání kupujícího přímo od výrobce nebo prodejce má prodávající v případě odmítnutí převzetí takového výrobku ze strany kupujícího z jiných důvodů, než-li jsou uvedeny v závorce za touto větou, právo vyžadovat úhradu nákladů ve výši hodnoty zboží = 100% účtované ceny (důvodem pro oprávněné odmítnutí zásilky je zjevně poškození zboží při přepravě, nesprávný typ či množství dodaného zboží). Za neskladové zboží se považují výrobky objednané, vyrobené, dovezené, nebo upravené na přání zákazníka. Dále pak střešní krytinu IQ-LASTRA LIFE a nůžkové stany, které dovážíme výhradně na konkrétní objednávku zákazníka.**

U neskladových výrobků dovezených na objednávku Kupujícího, či vyrobených (nebo upravených) na objednávku Kupujícího, nese Kupující odpovědnost za správnost uvedeného množství daného zboží na objednávce. Případné přebytky v množství dodaného zboží zůstávají Kupujícímu, Prodávající není povinen tyto přebytky vykoupit zpět (ve výjimečných případech,

v závislosti na typu zboží lze však individuálně toto zboží vykoupit zpět za sníženou cenu, jež zohlední náklady prodávajícího na jeho uskladnění, náklady spojené s jeho dalším prodejem a případně další nespecifikované náklady).

Je-li předmět koupě doručován prostřednictvím přepravní služby, ručí za něj Prodávající a to až do okamžiku převzetí předmětu koupě Kupujícím. Kupující je odpovědný za předmět koupě od okamžiku převzetí od přepravní služby, je tedy při převzetí povinen pečlivě zkontrolovat neporušenost a úplnost zásilky - předmětu koupě (nejen obal, ale především obsah). V případě poškození nebo neúplnosti zásilky - předmětu koupě sepíše Kupující s přepravní službou reklamační protokol a zásilku odmítne přijmout. **Pokud Kupující přijme poškozenou nebo neúplnou zásilku - předmět koupě bez výhrad (bez vyplnění zápisu o poškození či neúplnosti zásilky), a nebo neprovede kontrolu zásilky a poškození či neúplnost zásilky (předmětu koupě) zjistí až po převzetí zásilky (předmětu koupě) bez výhrad, nenese Prodávající za tyto vady žádnou odpovědnost, ani povinnost nápravy či finančního plnění a veškerou odpovědnost tímto krokem plně přebírá Kupující. Doporučujeme proto opravdu velmi pečlivou kontrolu zásilky !**

## **Záruční podmínky**

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že řádně dodaný předmět koupě má deklarované vlastnosti, jakost a je bez vad (výjimku může tvořit výprodejové zboží v outletu, kdy je však zákazník vždy předem seznámen s případnými vadami nebo důvodem pro outletový prodej). Kupující se zavazuje, že se seznámí s návodem k použití a předmět koupě bude používat s jeho souladem k účelům, pro něž je předmět koupě určen a nebo se obvykle používá. Prodávající poskytne Kupujícímu záruku po dobu 24 měsíců od data koupě, není-li uvedeno u některých specifických výrobků jinak (například zkrácená 6 měsíční garance na dobíjecí baterie u LED solárních svítidel, FTV elektráren s bateriovým uložištěm a na všechny další produkty obsahující dobíjecí baterie). Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí předmětu koupě, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Toto se však nevztahuje na závady vzniklé v důsledku nesprávného užívání předmětu koupě nebo v důsledku jeho mechanického poškození či poškození vnějším zásahem (například u elektrických spotřebičů na poškození v důsledku vysokého přepětí v elektrické síti, apod.). Záruka 24 měsíců se nevztahuje na zboží zakoupené v outletu, nebo na které byla poskytnuta sleva pro vadu, která nebrání jeho (alespoň částečnému) užívání a se kterou je zákazník předem srozuměn, na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou měl předmět koupě při převzetí Kupujícím.

U spotřebního zboží, u kterého je uvedeno datum spotřeby, je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady 24 měsíců pouze za předpokladu, že tato lhůta nepřekročí datum spotřeby, které je uvedeno na obalu. Jinak platí možnost uplatnit právo z vady datum spotřeby.

Pro Kupujícího podnikatele (s IČ) je zkrácena záruční lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění na 12 měsíců. Toto omezení bude uvedeno na daňovém dokladu.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

## **Platba za zboží**

Platba se provádí hotovostně nebo dobírkou při převzetí zboží, případně bankovním převodem před odesláním zboží. U neskladových výrobků si prodávající vyhrazuje právo vystavit předem zálohovou fakturu ve výši 50 - 100 % hodnoty výrobků. Prodávající má právo od kupní smlouvy (*závazné objednávky*) odstoupit, stane-li se plnění nemožným a nedohodne-li se s kupujícím na novém plnění. V případě, že kupující zaplatil objednané zboží předem a odstoupí-li od smlouvy z výše uvedeného důvodu, vrátí prodávající kupujícímu celou částku nejpozději do 14-ti pracovních dnů od doručení písemného odstoupení od smlouvy.

Při smluvních pravidelných odběrech je možnost sjednat individuálních obchodní podmínky (*množstevní slevy, dodací podmínky, způsob platby, atd.*). Obchodní podmínky jsou sjednávány písemně, formou rámcové obchodní smlouvy. Je-li v rámcové smlouvě sjednána platba na základě faktury vystavené prodávajícím, vystavuje se faktura v den expedice zboží. Běžná splatnost faktury je 10 dnů, v případě prodlení se splatností faktury souhlasí kupující se smluvní pokutou ve výši 0,1% z fakturované částky za každý den prodlení.

Podmínky platné pro objednávky uskutečněného prostřednictvím internetových nabídek prodávajícího, se nevztahují na obchodní případy vzniklé na základě individuálních obchodních podmínek nebo rámcové obchodní smlouvy.

Přechod vlastnictví předmětu objednávky na objednatele nastává až v okamžiku úplného zaplacení ceny díla, do té doby zůstává předmět díla ve vlastnictví zhotovitele, který je oprávněn s ním nadále nakládat.

## **Odstoupení od smlouvy kupujícím**

Kupující (malospotřebitel) má v případě nákupu prostřednictvím komunikace na dálku (objednávka přes e-shop, e-mail, telefonicky nebo korespondenčně) právo na odstoupení od smlouvy (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží dnem převzetí zboží. U smlouvy, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží.

Kupující může odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy umístěného na konci těchto Všeobecných obchodních podmínek. Odstoupit lze také korespondenčně, a to na adrese: IQ-THERM, Komušín 76, 341 01 Horažďovice.

Odstoupí-li Kupující od smlouvy, vrátí Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy ((určující je datum odeslání), předmět koupě včetně případných dáreků a bonusů, a to na své náklady.

Předmět koupě musí být vrácen zpět Prodávajícímu nepoškozený, bez známek užívání a opotřebování, v původním obalu, s kompletním obsahem, návody a dokumentací a také s případnými bonusy (dárky). Náklady spojené s navrácením zboží nese Kupující (zásilku proto doporučujeme pojistit, neboť odpovědnost za její ztrátu či poškození při přepravě zpět nese Kupující). Po obdržení vráceného zboží, prodávající zkontroluje neporušenost a kompletnost zboží a nejpozději do 14 dnů Kupujícímu vrátí zpět odpovídající částku a to převodem na bankovní účet Kupujícího. V případě, že vrácené zboží bude vykazovat známky užívání, poškození nebo opotřebení, bude neúplné, nebo nebude v původním nepoškozeném obalu, nelze zboží považovat za nepoužité. V takovém případě nelze uplatnit možnost vrácení zboží prodávajícímu a toto zboží bude kupujícímu na jeho náklady zasláno zpět. Nárok na 14 denní lhůtu pro vrácení zboží nevzniká v případě osobního odběru zboží kupujícím na provozovně prodávajícího a u neskladových výrobků, které byly vyrobeny, nebo dovezeny od výrobce nebo prodejce dle objednávky Kupujícího - viz. *čl. Expedice zboží těchto Všeobecných obchodních podmínek*.

Kupující bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva Kupujícího odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů, darovací smlouva pozbývá účinnosti a Kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky a bonusy. V případě, že tyto nebudou vráceny zpět, budou tyto hodnoty chápány jako bezdůvodné obohacení Kupujícího a Prodávající o jejich obvyklou (tržní) hodnotu sníží hodnotu vráceného plnění Kupujícímu.

Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo dovezeno na základě konkrétní cenové nabídky zpracované Prodávajícím dle požadavku Kupujícího, upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a též od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal. Stejně tak nelze odstoupit od kupní smlouvy u dodávky tištěných novin, časopisů a knih. Dále v souladu s § 1837 písm. l) občanského zákoníku prodávající výslovně sděluje, že kupující nemá právo odstoupit od smlouvy při dodání / zaslání digitálního obsahu (například E-BOOKU) e-mailem nebo jinou webovou či elektronickou službou, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy v těchto případech:

- v případě poskytování služeb, které Prodávající splnil s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy
- v případě dodávky zboží dovezeného ze zahraničí na základě objednávky Kupujícího nebo na základě odsouhlasené cenové nabídky zpracované Prodávajícím dle požadavků Kupujícího
- v případě dodávky zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu - viz. *čl. Expedice zboží těchto Všeobecných obchodních podmínek*.
- v případě dodávky zboží, které bylo vyrobeno nebo dovezeno od výrobce nebo prodejce dle objednávky Kupujícího - viz. *čl. Expedice zboží těchto Všeobecných obchodních podmínek*.

- v případě dodávky zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím
- v případě opravy nebo údržby provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost, to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů
- v případě dodávky zboží v uzavřeném obalu, u kterých spotřebitel otevřel ochranný obal a nelze pak již vyloučit možnou kontaminaci obsahu Kupujícím (např. nátěrové hmoty, ochranné prostředky, apod.)
- v případě dodávky zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal
- v případě dodávky tištěných novin, časopisů a knih. Dále v souladu s § 1837 písm. l) občanského zákoníku prodávající výslovně sděluje, že kupující nemá právo odstoupit od smlouvy při dodání / zaslání digitálního obsahu (například E-BOOKU), e-mailem nebo jinou webovou službou, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči
- v případě porušení originálního balení, kdy nelze tento obal uvést do původního stavu
- v případě vrácení poškozeného, neúplného nebo použitého zboží
- v případě dodávky zboží s následnou instalací na místě stanoveném Kupujícím

V případě odstoupení od smlouvy ponese Kupující náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za nestandardní způsob navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní (zásilkovou) službou. Zásilku doporučujeme pojistit, neboť odpovědnost za její ztrátu či poškození při přepravě zpět nese Kupující.

Kupující má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo.

V případě, že Kupující má jakýkoliv dotaz, přání, stížnost či reklamaci může se na nás obrátit telefonicky (+420 380 830 090), e-mailem ([info@iq-therm.cz](mailto:info@iq-therm.cz)) přes webový kontaktní formulář, případně se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

## Řešení sporů

Obě smluvní strany (Kupující a Prodávající) souhlasí, že veškeré majetkové spory, které by v budoucnu vznikly z uzavřené kupní smlouvy (objednávky), nebo které vzniknou v souvislosti s ní, včetně otázek její platnosti, jejího výkladu, realizace či ukončení práv z tohoto právního vztahu přímo vznikajících nebo s ním přímo souvisejících, budou nejprve řešeny vzájemnou dohodou (mimosoudní cestou). Nebude-li tato dohoda (mimosoudní cesta) možná, bude spor řešit příslušný soud.

Možnosti mimosoudního řešení sporů (ADR) dle novely zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 378/2015 Sb.):

- přímá dohoda mezi Kupujícím a Prodávajícím
- rozhodčím řízením dle zák. č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů
- mediací dle zák. č. 202/2012 Sb., o mediaci
- mimosoudní řešení sporů prostřednictvím ČOI od 01.02.2016

Mimosoudní řešení sporů prostřednictvím České obchodní inspekce je řešeno formou conciliace, během níž pracovník České obchodní inspekce povede strany k urovnání sporu jako nezávislý prostředník, který jim bude případně nápomocen radou a názorem, nebude však ve sporu rozhodovat. Výsledkem řízení bude uzavření soukromoprávní dohody stran.

Návrh na řešení sporu může podat spotřebitel (pokud se nepodařilo stížnost vyřešit přímo s Prodávajícím). Návrh může podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval druhou stranu za účelem řešení sporu. Řízení je bezplatné a své náklady si hradí obě strany samy. Prodávající má povinnost vyjádření se k návrhu do 15 dnů od data doručení a oznámit, zda se řízení zúčastní. Lhůta pro ukončení mimosoudního řešení by u většiny případů neměla překročit 90 dní.

### Kontaktní údaje:

#### Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

ČOI - Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) ke stažení zde: <http://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/pravidla-pro-postup-adr.pdf>

ČOI - Formulář návrhu na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu (ADR) zde: <https://adr.coi.cz/cs>



**Specializované orgány, na které je možné se také obracet (řeší spory spotřebitelů mimosoudní cestou, v níže uvedených oblastech):**

**Finanční arbitř** – pro finanční trh

<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pusobnost-financniho-arbitra.html>

**Český telekomunikační úřad (ČTÚ)** – pro telekomunikace

<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>

**Energetický regulační úřad (ERÚ)** - pro energetiku

<http://www.eru.cz/cs/>

---

## **Zahraniční objednávky**

U objednávek s místem určení zboží mimo území ČR a SR, nebo u objednávek s požadavkem na odpočet DPH z důvodu vývozu zboží mimo území ČR jde o export zboží, na který se nevztahují tyto Všeobecné obchodní podmínky a je nutné kontaktovat pracovníky obchodního oddělení a dohodnout se na dalším postupu.

---

### **INFORMAČNÍ POVINNOST PODLE ZÁKONA O EVIDENCI TRŽEB**

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

## Formulář pro odstoupení od smlouvy :

Adresa prodejce pro vrácení produktu :

**IQ-THERM**

**Komušín 76, 341 01 Horažďovice**

**IČ: 68802803**

Odstupuji od smlouvy na nákup zboží : .....

Důvod odstoupení od smlouvy : .....

Jméno a příjmení zákazníka : .....

Adresa zákazníka : .....

Číslo daňového dokladu (faktury) : .....

Datum objednání : .....

Datum doručení předmětu koupě : .....

Číslo účtu zákazníka pro vrácení platby : .....

V..... dne .....

-----  
podpis zákazníka