

## **Všeobecné obchodní podmínky**

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě [www.wolfplus.cz](http://www.wolfplus.cz), firmy Wolf Plus s.r.o., Podmínky blíže upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího.

### **Fakturační údaje**

Wolf Plus s.r.o.  
Tržní 21, 738 01  
Frýdek - Místek  
IČ:29395275  
DIČ:CZ29395275  
Telefon: +420 775 177 366  
Email: [wolf.plus.sro@gmail.com](mailto:wolf.plus.sro@gmail.com)  
Zapsána v C 38682, Krajský soud v Ostravě

Prodávající se zavazuje na písemnou nebo elektronickou korespondenci ze strany kupujícího reagovat neprodleně, nejpozději ve lhůtě dvou pracovních dnů.

### **Všeobecná ustanovení**

Kupující učiněním závazné objednávky stvrzuje, že akceptuje obchodní podmínky pro dodávku zboží vyhlášené prodávajícím. Vztahy mezi kupujícím a prodávajícím se řídí těmito obchodními podmínkami, které jsou zároveň pro obě strany závazné.

### **Objednání zboží**

Nabízíme možnost nákupu přímo z Vašeho domova, kde můžete nakupovat nonstop. Objednávat si můžete jednoduše a pohodlně pomocí nákupního košíku. Předmětem smlouvy je pouze zboží uvedené v kupní smlouvě - objednávce.

Zavazujeme se, že svým odběratelům budeme dodávat jen zboží v perfektním stavu a v souladu se specifikacemi či vlastnostmi obvyklými pro daný druh zboží vyhovujících daným normám, předpisům a nařízením platným na území ČR a zároveň řádně vybavené daňovým dokladem, českými návody k obsluze a záručními listy, je-li to pro daný druh zboží obvyklé.

Podmínkou pro naplnění platnosti naší elektronické objednávky je vyplnění veškerých požadovaných údajů a náležitostí uvedených v objednávkovém formuláři. Objednávka je zároveň návrhem kupní smlouvy. K uzavření kupní smlouvy se vyžaduje formální potvrzení smlouvy prodávajícím. V jednotlivých, zejména cenově náročnějších případech, si prodávající vyhrazuje právo k vzniku smlouvy potvrzením objednávky telefonicky a úhradu finanční zálohy kupujícím.

V případě, že v průběhu doby, kdy bylo zboží objednáno, došlo k výrazné změně kurzu zahraniční měny nebo ke změně ceny či dodávaného sortimentu, má naše firma právo objednávku po dohodě s kupujícím modifikovat nebo od ní jednostranně odstoupit.

Zákazníci, kteří obdrželi pouze potvrzení o přijetí do informačního systému, nemohou uplatňovat nárok na uzavřenou kupní smlouvu, protože se tak nestalo-potvrzení o přijetí do informačního systému není uzavření smlouvy.

Po vyexpedování objednávky již není možné, aby kupující požadoval od prodávajícího změnu fakturačních údajů, které uvedl v objednávce.

### **Potvrzení objednávky**

Po přijetí objednávky Vám zašleme potvrzující email o objednávce. O odeslání zboží budete taktéž informováni e-mailem. Zboží bude doručeno do čtyř následujících pracovních dnů, pokud bude zboží na skladě, pokud zboží na skladě nebude, popřípadě bude u zboží dostupnost „na dotaz“, individuálně Vám odpovíme.

V případě nejasností vás budeme samozřejmě kontaktovat.

### **Zrušení objednávky**

Každou objednávku je možné do 24 hodin zrušit a to telefonicky, či e-mailem bez udání důvodu. Stačí uvést číslo objednávky, jméno a popis objednaného zboží.

### **Informace**

Informace o zboží a ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků, kromě nákladů na doručení zboží.

Informace o přijímaných způsobech plateb jsou uvedeny [zde](#). Prodávající nepožaduje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby, vyjma dobírky + 20 Kč vč. DPH.

Potvrzení obsahu smlouvy uzavřené v jiné, než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy, nemá právní účinky.

### **Balné a poštovné**

Balné je zahrnuto v ceně zboží.

Objednané zboží zasíláme různými expedičními firmami dle hmotnosti zásilky, rozměrů a finální destinace.

Aktuálně jsou ceny doprav nastaveny v rámci České Republiky a Slovenska takto:

Osobní odběr - zdarma

PPL - doručení na adresu, hmotnost 0-30 kg, 169.4 Kč vč. DPH

WEDO - doručení na adresu, hmotnost 30-50 kg, 217.8 Kč vč. DPH

DB Schenker - doručení na adresu, hmotnost 50-200 kg, 1000 Kč vč. DPH

DB Schenker - doručení na adresu, hmotnost 200-800 kg, 1800 Kč vč. DPH

DB Schenker - doručení na adresu, hmotnost 800-1200 kg, 2500 Kč vč. DPH

E-shop sám vybere dle hmotnosti konkrétního přepravce, možnost výběru dopravce kupujícím je omezena. Po domluvě se dá zvolit jiný přepravce, individuální, dle přání zákazníka.

Platba dobírkou - peníze za zboží předáte řidiči, který Vám doveze zboží. Poplatek za dobírku je 20 Kč vč. DPH.

Platba na dobírku je možná v ČR jen v korunách českých. Na Slovensko je platba na dobírku v eurech, přepočteným ekvivalentem 20ti Kč.

Osobní odběr je možný ve Frýdku-Místku na naší adrese Tržní 21, 738 01.

### **Dodací lhůta**

Dodací lhůta je 2 - 6 dnů, není-li uvedeno jinak. V případě, že některé zboží nebude skladem, budeme Vás neprodleně kontaktovat.

### **Doručování zboží**

Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní, nejpozději do 10 dnů od potvrzení objednávky, pokud u jednotlivého zboží neuvádí jinou lhůtu k dodání. Je-li u zboží uvedeno „skladem“, prodávající zboží odešle nejpozději do pěti pracovních dnů. Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Kupujícímu se doporučuje, aby si zboží při převzetí co nejdříve překontroloval.

Doklady ke zboží, zejména daňový doklad, potvrzení a certifikáty, odešle prodávající kupujícímu ihned po převzetí zboží, nejpozději do 2 dnů od převzetí zboží spotřebitelem.

Atesty zasíláme na vyžádání.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit.

Ceny a způsob doručení najdete [zde](#).

Nepřevezme-li kupující zboží v dohodnuté době, je prodávající oprávněn poté, co kupujícího prokazatelně e-mailem upozorní a poskytne mu novou přiměřenou lhůtu pro převzetí zboží, vhodným způsobem zboží prodat.

### **Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy**

Vrácení zboží v zákonné 14 denní lhůtě umožňujeme dle zákona kupujícímu, spotřebiteli (fyzické osobě), který zboží pořizuje pro své vlastní potřeby. Dle obchodního zákoníku se možnost odstoupení od kupní smlouvy ve 14 dnech nevztahuje na právnické osoby s uvedeným IČ a DIČ.

Kupující může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží.

Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.

Odstoupení od smlouvy kupující prodávajícímu zašle nebo předá ve 14 ti denní lhůtě písemně (poštou, e-mailem). Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstupuje. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést číslo smlouvy/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14-ti dnů od doručení vráceného zboží zpět k prodávajícímu, a to stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal. Nabízí-li prodejce v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupujícímu nahradit nejlevnější z nich. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady vrácení zboží nese kupující.

Kupující vrácené zboží vrátí na své náklady, ať už přepravní společností, nebo vlastní dopravou na adresu, kterou si s prodávajícím dohodnou.

Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.

Je-li společně se zbožím kupujícímu poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou. Dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

Výjimky: Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit u smluv na dodání digitálního obsahu, nebyl-li dodán na hmotném nosiči, či u smluv o poskytování služeb. V obou případech za podmínky, že ke splnění došlo s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy; dále u smluv na dodávku služeb nebo zboží (vč. alkoholických nápojů), jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího; u smluv na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu a u smluv na zboží, které podléhá rychlé zkáze, u zboží, které bylo nenávratně smíšeno s jiným zbožím, nebo vyňato z uzavřeného obalu a z hygienických důvodů je nelze vrátit; u dodávky zvukových či obrazových nahrávek nebo počítačových programů, porušil-li kupující jejich původní obal; u dodávky novin, časopisů nebo jiných periodik; u smluv o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času poskytovaných v určeném termínu nebo u smluv uzavíraných na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby.

On-line formulář pro odstoupení od smlouvy je dostupný [zde](#).

## **Práva a povinnosti z vadného plnění**

Jakost při převzetí

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U prodávaného použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

### **Zákonná práva z vad**

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- bezplatné odstranění vady opravou;
- přiměřenou slevu z kupní ceny
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady a nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

### **Vyřízení reklamace a záruka**

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku.

Pro uplatnění reklamace písemně vyplňte formulář [zde](#).

Případné reklamace vyřídíme k vaší spokojenosti dohodou s vámi a v souladu s platným právním řádem. Kupující je povinen při převzetí zboží od přepravní služby vždy pečlivě zkontrolovat neporušenost přepravního obalu. V případě, že je obal poškozen, je nutno uvést tuto informaci do předávacího protokolu přepravní služby, pošty. Případné vady je kupující povinen neprodleně hlásit naší firmě.

Úplnost a nepoškozenost zboží zkontrolujte ihned po převzetí. Na pozdější reklamace nemusí prodávající brát ohled.

Na veškeré zboží se vztahuje zákonná lhůta 24 měsíců, pokud není uvedeno jinak. Zákonná 24 měsíční záruka platí pro fyzické osoby - spotřebitele. Pokud nákup realizuje podnikatel, právnická osoba (na smlouvě je uvedeno identifikační číslo - nákup na IČO), řídí se záruční podmínky obchodním zákoníkem a záruka na zboží je v tomto případě 12 měsíců. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady.

Záruka se nevztahuje na :

1. a) vady vzniklé nesprávným používáním výrobku
2. b) nesprávným skladováním

Výjimka týkající se délky záruky může být uvedena ve smlouvě (na kupním dokladu). Další podmínky prodloužení záruky mohou být uvedeny v záručním listu. Týká se nadstandardních záruk u konkrétního zboží.

Postup při reklamaci:

1. a) Vyplňte reklamační formulář
2. b) Zašlete reklamaci písemně či elektronicky, adresa Tržní 21, 738 01, Frýdek-Místek , email: [wolf.plus.sro@gmail.com](mailto:wolf.plus.sro@gmail.com)
3. c) Na zboží Vám objednáme svoz a zboží se doručí na naši adresu (případně adresu konkrétního servisu)
4. d) Do zásilky přiložte vtištěný reklamační protokol, doklad o nabytí reklamovaného zboží v našem obchodě, případně i originál záručního listu (pokud byl součástí balení)

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Uplatnění reklamace je okamžik kdy spotřebitel projevil vůli reklamovat výrobek, tento nemusí být shodný s okamžikem,

kdy prodávající obdrží reklamaci emailem, telefonicky apod. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění reklamace, nikoliv od předání/doručení zboží prodávajícímu. Lhůta pro vyřízení reklamace může být pozastavená z důvodu neposkytnutí součinnosti spotřebitele ( např. nedodá reklamované zboží, ačkoliv je k tomu prodejcem vyzván). Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace, do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li v rámci reklamace k výměně zboží za nový kus, dle občanského zákoníku zde nenabíhá nová 24 měsíční záruční lhůta. Záruční lhůta tedy bude 24 měsíců od data prvního nákupu zboží

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

U oprávněné reklamace náleží dle zákona kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

### **Ochrana osobních údajů**

Kupující souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy. Kupující má právo být informován, jaké údaje o něm prodávající eviduje a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováváním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Prodávající se zavazuje osobní údaje kupujícího neposkytnout jiným třetím subjektům než zmíněným v detailním popisu ochrany osobních údajů za účelem dodání zboží.

Prodávající umožní nákup bez registrace, přičemž údaje neregistrovaných kupujících využije výhradně k plnění předmětu smlouvy, nikoliv k marketingovým či obchodním účelům.

Prodávající je oprávněn zasílat kupujícímu vlastní obchodní sdělení, jen pokud si je kupující aktivně vyžádá a to jen do doby, než kupující prodávajícímu sdělí, že zasílání chce ukončit. Toto sdělení

kupující může učinit na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.

Detailní popis ochrany osobních údajů vč. zpracovatelské smlouvy poskytovatele stránek najdete [zde](#).

## **Řešení sporů**

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o

poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Kupující se rovněž může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes [www.dtest.cz/poradna](http://www.dtest.cz/poradna) či na telefonu 299 149 009.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **Ostatní**

Jakékoliv změny v daňovém dokladu týkajících se fakturačních údajů je možné provést do 3 dnů od převzetí zboží. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel, proto si prosím pečlivě doklad přezkontrolujte. Firma je kvartální plátce DPH a není možné dodatečně dělat úpravy (IČ,DIČ, apod...)

Kupujícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel, jímž je člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Prodávajícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel, který na rozdíl od kupujícího při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Smlouva a otázky související se řídí českým právem.



Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.  
Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 10.6.2024.