

# Všeobecné obchodní podmínky nákupu zboží na HPmarket.cz

---

## 1. Základní ustanovení

### 1.1. Všeobecné obchodní podmínky

- 1.1.1. Všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran v oblasti prodeje zboží Prodávajícího jeho obchodním partnerům a zákazníkům prostřednictvím stránek internetového obchodu, provozovaného Prodávajícím pod doménou „hpmarket.cz“.
- 1.1.2. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Kupní smlouvy, uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím prostřednictvím stránek E-shopu, a upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran Kupní smlouvy.
- 1.1.3. Další součástí ujednání mezi Prodávajícím a Kupujícím tvoří rovněž následující dokumenty:
  - Reklamační řád, dostupný na <http://www.hpmarket.cz/document.asp?dc=VseObchPod#rekl>
  - přičemž v otázkách, které tyto dokumenty výslovně neupravují odchýlně, se vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím řídí těmito Podmínkami, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

### 1.2. Definice a výklad pojmů

- 1.2.1. **E-shop** – stránky internetového obchodu „HPmarket.cz“, dostupné pod doménou www.hpmarket.cz;
- 1.2.2. **Kupní smlouva** – smlouva, uzavíraná prostřednictvím stránek E-shopu mezi Prodávajícím a Kupujícím; v případě, že je Kupující spotřebitelem, je Kupní smlouva smlouvou uzavřenou distančním způsobem ve smyslu § 1824 a násl. občanského zákoníku;
- 1.2.3. **Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, uzavírající s Prodávajícím Kupní smlouvu prostřednictvím stránek E-shopu, bez ohledu na skutečnost, zda je podnikatelem či nikoliv;
- 1.2.4. **Objednávka** – návrh na uzavření Kupní smlouvy, zasláný Kupujícím Prodávajícímu prostřednictvím rozhraní, umístěného na stránkách E-shopu;
- 1.2.5. **Podmínky** – tyto Všeobecné obchodní podmínky prodeje zboží prostřednictvím e-shopu „HPmarket.cz“, dostupné na <http://www.hpmarket.cz/document.asp?dc=VseObchPod>
- 1.2.6. **Prodávající** – společnost E LINKX a.s., IČ 25847180, se sídlem Novoveská 1262/95, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíle B, vložce 2241, provozovatel E-shopu a osoba, která je dodavatelem v rámci Kupních smluv uzavřených dle těchto Podmínek; kontaktní údaje Prodávajícího jsou uvedeny na stránce <http://www.hpmarket.cz/document.asp?dc=kontakty>
- 1.2.7. **Produkty** – zboží, nabízené na stránkách E-shopu, jehož dodání Kupujícímu je předmětem Kupních smluv;

## 2. Uzavírání Kupních smluv

### 2.1. Vystavení Produktů, odesílání Objednávek

- 2.1.1. Produkty vystavené prostřednictvím stránek E-shopu nejsou právně závaznou nabídkou ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku, ale pouze výzvou Kupujícím k zaslání závazného návrhu na uzavření Kupní smlouvy ve formě Objednávky.
- 2.1.2. Prodávající nezaručuje okamžitou dostupnost Produktů, tvořících obsah nabídek, ledaže je u popisu konkrétního Produktu uvedeno: „skladem“. Detaily o dostupnosti Produktů jsou uvedeny u jednotlivých nabídek.

- 2.1.3. Je-li u nabídky Produktu uvedena dostupnost „skladem“, je Prodávající povinen odeslat Produkt Kupujícímu nejpozději druhého pracovního dne po uzavření Kupní smlouvy. V případě uzavření Kupní smlouvy do 14:00 hod. pracovního dne je Prodávající povinen Produkt odeslat Kupujícímu ještě téhož dne. Odesláním se rozumí předání Produktu prvnímu dopravci k přepravě.
- 2.1.4. Předchozí článek se nevztahuje na případy, kdy byla sjednána forma platby kupní ceny převodem na účet Prodávajícího. V takovém případě je Prodávající povinen Produkt odeslat nejpozději následujícího pracovního dne po přijetí celé kupní ceny na svůj bankovní účet.
- 2.1.5. Po kliknutí na nabídku Produktu na stránkách E-shopu se zobrazí jeho popis, přesná cena včetně DPH a případných dalších daní a poplatků, mají-li být Kupujícím uhrazeny, a zpravidla též fotografie Produktu. Kupní cena Produktu je platná k okamžiku jeho zobrazení Kupujícímu, případně k okamžiku odeslání Objednávky dle čl. 2.1.8. těchto Podmínek. Kupní cena Produktu dle Objednávky zůstává platná i v případě, že se po odeslání Objednávky výše kupní ceny daného druhu Produktu změní.
- 2.1.6. Po provedení výběru konkrétního Produktu má Kupující možnost přesunout Produkt do nákupního košíku, v rámci něhož je oprávněn vytvořit a odeslat Objednávku. V rámci Objednávky je Kupující povinen uvést alespoň následující informace:
- jméno a příjmení, název, obchodní firmu a sídlo, místo podnikání nebo bydliště Kupujícího;
  - IČ a DIČ Kupujícího, pokud je Kupující podnikatelem ve smyslu § 420 občanského zákoníku, případně pokud je registrován jako plátce DPH;
  - kód Produktu, který jednoznačně určuje předmět Objednávky (číselné označení produktů podle druhu, uváděné v ceníku prodávajícího);
  - množství požadovaných kusů Produktů;
  - telefonní číslo a e-mailovou adresu Kupujícího;
  - vybraný způsob platby;
  - požadovaný způsob dodání Produktu;
  - adresu pro dodání Produktu.
- K zadání výše uvedených informací Prodávající poskytuje objednávkové rozhraní, přístupné po kliknutí na sekci nákupního košíku v rámci stránek E-shopu. V rámci objednávkového rozhraní Prodávající Kupujícímu sdělí nabízené způsoby dopravy Produktů a jejich cenu, přičemž tyto informace jsou Kupujícímu dostupné rovněž na adrese <http://www.hpmarket.cz/document.asp?dc=dopravy>.
- 2.1.7. V rámci vytváření Objednávky prodávající informuje Kupujícího o skutečnosti, že Kupní smlouva, uzavřená na základě Objednávky, se řídí těmito Podmínkami, a dalšími souvisejícími dokumenty dle čl. 1.1.3. Prodávající poskytne Kupujícímu aktuální znění těchto Podmínek v podobě, umožňující jejich stažení a archivaci v nezměněném stavu.
- 2.1.8. Odeslání Objednávky je považováno za návrh Kupujícího na uzavření Kupní smlouvy s Prodávajícím.

## 2.2. Uzavření Kupní smlouvy

- 2.2.1. Na základě přijaté Objednávky Prodávající ověří její náležitosti a dostupnost Produktů v dané specifikaci a množství dle Objednávky. V případě, že Objednávka obsahuje všechny požadované údaje a Produkty jsou dostupné v době, uvedené v nabídce, je povinen bezodkladně zaslat Kupujícímu potvrzení Objednávky na e-mailovou adresu, uvedenou Kupujícím v Objedávce. Potvrzení Objednávky obsahuje alespoň datum a čas uskutečnění Objednávky, rekapitulaci údajů, zadaných Prodávajícím, informaci o předpokládaném termínu dodání, způsobu dodání a souhrnu ceny a nákladů na dopravu Produktu ke Kupujícímu.

- 2.2.2. Přijetím potvrzení Objednávky dle předchozího článku Kupujícím je uzavřena Kupní smlouva. V případě, že Kupující zadal chybné kontaktní údaje, v důsledku čehož mu potvrzení Objednávky nemůže být doručeno, nedochází k uzavření Kupní smlouvy, a Prodávající je oprávněn Objednávku stornovat.
- 2.2.3. Na základě uzavřené Kupní smlouvy se Prodávající zavazuje dodat Kupujícímu objednané Produkty za sjednanou kupní cenu a Kupující se zavazuje kupní cenu uhradit.
- 2.2.4. Kupující nese samostatně náklady na použití komunikačních prostředků za účelem uzavření Kupní smlouvy distančním způsobem, přičemž bere na vědomí, že výše těchto nákladů může záviset na podmínkách internetového nebo telefonického připojení, využívaném Kupujícím ke komunikaci s Prodávajícím a k uzavření Kupní smlouvy.
- 2.2.5. V případě, že Prodávající při ověřování Objednávky zjistí, že Objednávka neobsahuje všechny informace dle čl. 2.1.6., anebo že není schopen dodat Produkt v termínu dle nabídky, je povinen neprodleně kontaktovat Kupujícího prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky, za účelem zjištění chybějících informací, nebo za účelem dohodnutí jiného termínu dodání. Nesouhlasí-li Kupující s odlišným termínem dodání, zašle mu Prodávající e-mailem informaci o stornování Objednávky. Nesdělí-li Kupující Prodávajícímu chybějící informace, nebo nepotvrdí-li Kupující odlišný termín dodání Produktů, nezašle mu Prodávající potvrzení Objednávky a nedojde k uzavření Kupní smlouvy.
- 2.2.6. Kupující je oprávněn Objednávku kdykoli bez jakýchkoli nákladů e-mailem nebo telefonicky odvolat až do okamžiku uzavření Kupní smlouvy.

### 2.3. Práva a povinnosti z Kupní smlouvy, úhrada kupní ceny

- 2.3.1. Povinnost Kupujícího uhradit Prodávajícímu Kupní cenu se řídí způsobem platby, který Kupující zvolil v Objedávce. Způsoby platby, nabízené Prodávajícím jsou uvedeny zde: <http://www.hpmarket.cz/document.asp?dc=Platby>. V případě, že Kupující zvolil způsob platby „Při doručení“ nebo „Platba kartou při doručení“, je povinen Kupní cenu uhradit až při převzetí Produktu. V případě volby platby na základě faktury je Kupující povinen kupní cenu uhradit před odesláním Produktu.
- 2.3.2. Zvolí-li Kupující způsob platby fakturou, Prodávající mu vystaví a e-mailem zašle pro-forma fakturu jako výzvu k úhradě kupní ceny. Prodávající je oprávněn pro-forma fakturu vystavit a zaslat Kupujícímu až v okamžiku, kdy jsou všechny Produkty dle Kupní smlouvy připraveny k odeslání Kupujícímu. Prodávající je povinen držet produkty připravené k odeslání nejméně do posledního dne splatnosti pro-forma faktury. Není-li sjednáno jinak, splatnost pro-forma faktury činí 4 dny.
- 2.3.3. V případě úhrady Kupní ceny po dni splatnosti pro-forma faktury není Prodávající povinen odeslat Kupujícímu Produkty, ale v náhradní lhůtě dle dostupnosti Produktů. Prodlení Kupujícího s úhradou kupní ceny na základě pro-forma faktury delší než 7 dní je považováno za rozvazovací podmínky účinnosti Kupní smlouvy. Marným uplynutím této lhůty Kupní smlouva zaniká. V případě, že platba kupní ceny dojde na účet Prodávajícího až po uplynutí této lhůty, je Prodávající povinen Kupní cenu vrátit Kupujícímu zpět, jakožto bezdůvodné obohacení.
- 2.3.4. V případě, že Kupující řádně uhradí kupní cenu na základě pro-forma faktury, je Prodávající povinen Produkty dle Kupní smlouvy odeslat neprodleně po přijetí kupní ceny na svůj účet, nejpozději však do 3 dnů od tohoto okamžiku.

### 2.4. Způsob dodání Produktů a náklady na přepravu

- 2.4.1. Způsob a místo dodání Produktů jsou určeny Kupujícím v Objedávce, přičemž o jednotlivých nabízených způsobech dopravy a jejich ceně Prodávající Kupujícího informuje v rámci objednávkového rozhraní, a dále na adrese

<http://www.hpmarket.cz/document.asp?dc=dopravy>. Prodávající splní povinnost dodat Produkty jejich odesláním na adresu uvedenou Kupujícím v Objedávce. Prodávající je oprávněn ve vybraných případech cenu dopravy neúčtovat, což je vždy uvedeno v nabídce.

2.4.2. Společně s Produkty Prodávající odešle Kupujícímu zároveň daňový doklad na částku Kupní ceny a související náklady (náklady na dopravu), bez ohledu na vybraný způsob úhrady Kupní ceny.

### 2.5. Přechod nebezpečí vzniku škody na Produktech

2.5.1. Vlastnické právo k Produktům nabývá Kupující jejich převzetím a uhrazením kupní ceny.

2.5.2. Nebezpečí škody na Produktech a jejich nahodilé zkázy či zhoršení přechází na Kupujícího okamžikem, kdy Prodávající Produkty předá prvnímu dopravci k přepravě ke Kupujícímu, bez ohledu na okamžik přechodu vlastnického práva na Kupujícího.

2.5.3. Povinnosti Kupujícího při prohlídce Produktů po jejich převzetí a práva z odpovědnosti za vady Produktů se řídí Reklamačním řádem.

## 3. Odstoupení od smlouvy

### 3.1. Odstoupení od smlouvy kupujícím – spotřebitelem

3.1.1. Tento článek 3.1 se vztahuje výhradně na Kupující, kteří při uzavření Kupní smlouvy nejednají v rámci své podnikatelské činnosti ve smyslu § 419 občanského zákoníku. Kupující – spotřebitel má právo od Kupní smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů

- od převzetí Produktů Kupujícím nebo jím určenou třetí osobou (jinou než dopravcem), nebo;
- od převzetí poslední dodávky Produktů Kupujícím nebo jím určenou třetí osobou (jinou než dopravcem) v případě, kdy Kupující objednal různé Produkty v rámci jedné Objedávky, avšak Prodávající mu je dodal zvlášť ve dvou nebo více dodávkách, nebo;
- od převzetí poslední položky nebo části Produktů Kupujícím nebo jím určenou třetí osobou (jinou než dopravcem) v případě, kdy je Prodávajícím dodáváno po částech Zboží sestávající z několika položek nebo částí.

3.1.2. K dodržení lhůty pro odstoupení postačuje prokazatelně odeslat odstoupení Prodávajícímu před uplynutím příslušné 14 - ti denní lhůty. Doporučeným způsobem odstoupení od Kupní smlouvy dle tohoto článku je písemné odstoupení, odeslané buď běžnou poštou na adresu pro doručování uvedenou v čl. 1.2.2., nebo prostřednictvím e-mailu na elektronickou adresu Prodávajícího uvedenou na internetových stránkách E-shopu. Dalšími možnými způsoby odstoupení od Kupní smlouvy jsou odstoupení provedené telefonicky na telefonický kontakt Prodávajícího uvedený na internetových stránkách E-shopu, nebo osobně na adrese sídla Prodávajícího. V odstoupení je Kupující povinen uvést své jméno a příjmení, číslo Objedávky a datum odeslání Objedávky (datum nákupu).

3.1.3. Vedle jiných důvodů stanovených platnými právními předpisy však není Kupující oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy

- byly-li předmětem koupě Produkty upravené podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, jakož i Produkty, podléhající rychlé zkáze;
- o dodávce novin, periodik a časopisů;
- o dodávce počítačového programu, pokud Kupující před odstoupením porušil jejich původní obal;
- o dodání digitálního obsahu (počítačového programu), pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
- v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.

- 3.1.4. V případě odstoupení od Kupní smlouvy je Kupující povinen vrátit Produkty s veškerým příslušenstvím a s kompletními doklady (doklad o koupi, návod, záruční list) označené číslem autorizace vráceného zboží (dále jen "AVZ") dle bodu 6.2. Reklamačního řádu obchodu HPmarket.cz na adresu sídla Prodávajícího, a to nejpozději do 14 dní od odstoupení, a to bez jakékoli další výzvy Prodávajícího. Produkty nelze vracet jejich zasláním na dobírku, takové zásilky nejsou Prodávajícím vyzvedávány a Prodávající nenese odpovědnost za jejich ztrátu, zničení či poškození. Náklady na vrácení Produktů Prodávajícímu nese Kupující ze svého.
- 3.1.5. Kupující neodpovídá v souvislosti s odstoupením od Kupní smlouvy dle čl. 3.1. za snížení hodnoty Produktů v důsledku nakládání s těmito Produkty způsobem, který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi Produktů včetně jejich funkčnosti. Ovšem v případě, že před vrácením Produktů Prodávajícímu dojde k jejich poškození, opotřebení (jinému než nutnému k obeznámení se s Produkty) nebo částečnému spotřebování, odpovídá Kupující Prodávajícímu za škodu, tímto způsobenou, nejvýše však do výše ceny Produktů. Prodávající je v takovém případě oprávněn započíst svůj nárok na náhradu škody na nárok Kupujícího na vrácení ceny Produktů. Za poškození Produktů není považováno poškození původního obalu, vzniklé v důsledku jejich vybalení.
- 3.1.6. Odstoupí-li Kupující oprávněně, je Prodávající povinen nejpozději do 14 dní od doručení odstoupení vrátit Kupujícímu kupní cenu včetně již uhrazených nákladů na dopravu Produktů, jak jsou uvedeny v Kupní smlouvě. Prodávající je oprávněn na Kupujícím požadovat, aby mu prokázal, že mu již odeslal zpět Produkty dle čl. 3.1.4., a až do prokázání této skutečnosti Kupujícímu nevrátit kupní cenu, případně do přijetí Produktů. Prodávající vrací Kupujícímu kupní cenu bezhotovostním převodem na bankovní účet, z něhož Kupující provedl úhradu, anebo který mu Kupující sdělil v odstoupení, anebo složenkou zaslanou na adresu Kupujícího uvedenou v Objednávce, pokud o to Kupující výslovně požádá.
- 3.1.7. V případě, že Kupující odstoupí od kupní smlouvy v rozporu s čl. 3.1.3. (neplatné odstoupení), popř. zašle-li Produkty neoprávněně zpět Prodávajícímu bez platného odstoupení od Kupní smlouvy, oznámí mu Prodávající, že platnost odstoupení neuznal, a zašle Produkty zpět na náklady Kupujícího.
- 3.1.8. Poskytnul-li společně se Zbožím Prodávající Kupujícímu dárek, resp. bonusový předmět v hodnotě 1,- Kč, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím, nebo kupní smlouva na tento bonusový předmět, uzavřena s rozvazovací podmínkou, podle níž dojde-li k odstoupení od Kupní smlouvy Kupujícím dle tohoto čl. 3.1, pozbývá smlouva ohledně takového dárku / bonusového předmětu účinnosti a Kupující je povinen spolu se Zbožím vrátit Prodávajícímu i poskytnutý dárek / bonusový předmět.
- 3.2. Odstoupení od smlouvy Kupujícím – podnikatelem**
- 3.2.1. Tento článek 3.2. se vztahuje výhradně na Kupující, kteří při uzavření Kupní smlouvy jednají v rámci své podnikatelské činnosti, v souvislosti s vlastní obchodní, výrobní či jinou obdobnou činností.
- 3.2.2. Kupující – podnikatel je oprávněn odstoupit od Kupní smlouvy pro její podstatné porušení Prodávajícím, zejména bude-li Prodávající v prodlení s dodáním Produktů delším než 14 dnů. Případy dle čl. 2.3.3. se nepovažují za prodlení Prodávajícího.
- 3.2.3. Odstoupení musí být provedeno písemně prostřednictvím e-mailu, v odstoupení Kupující uvede své jméno a příjmení, identifikaci podnikatelského subjektu, číslo objednávky (uvedené v potvrzení přijetí objednávky) a datum nákupu.
- 3.2.4. V případě platného odstoupení od Kupní smlouvy je Prodávající povinen vrátit Kupujícímu kupní cenu; ustanovení čl. 3.1.4. až 3.1.7. se použijí přiměřeně.

#### **4. Ochrana autorských a průmyslových práv**

- 4.1. Odesláním Objednávky ani uzavřením Kupní smlouvy Kupujícímu nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log a patentů prodávajícího či dalších firem, jejichž produkty se vyskytují v nabídkách Prodávajícího, pokud zvláštní smlouvou není stanoveno jinak.
- 4.2. V případě, že je v rámci Produktů Kupujícímu dodán rovněž software, nevznikají Kupujícímu autorská práva k softwarovým produktům s výjimkou práva tyto produkty užít k účelu vyplývajícimu z Kupní smlouvy nebo z nabídky, a není oprávněn do nich nijak zasahovat, kopírovat je anebo jinak je přetvářet.

## **5. Ochrana osobních údajů a zasílání obchodních sdělení**

- 5.1. Kupující bere na vědomí, že Prodávající je oprávněn shromažďovat, uchovávat a zpracovávat osobní údaje kupujícího v nezbytném rozsahu jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mail, telefon, IP adresa a jiných osobních údajů průběžně zpřístupněných kupujícím (dále jen „osobní údaje“), a to pro účely:
  - (i) plnění povinností vyplývajících ze žádosti, či kupní smlouvy uzavírané s Kupujícím,
  - (ii) zasílání obchodních sdělení a dalších informací o podnikání provozovatele elektronickou cestou v souladu s příslušnými předpisy,
  - (iii) plnění navazujících smluv, zejména smluv s dalšími dodavateli plnění pro prodávajícího,
  - (iv) plnění dalších zákonných povinností navazující na žádost Kupujícího, registraci Kupujícího nebo smlouvu uzavřenou s Prodávajícím a její plnění a/nebo
  - (v) k ochraně oprávněných zájmů Prodávajícího před soudním, správním, či jiným řízením.
- 5.2. Tyto osobní údaje bude Prodávající dostatečně chránit, zpracovávat výhradně pro tyto účely a uchovávat pouze po nezbytnou dobu trvání účelu.
- 5.3. Kupující bere na vědomí, že Prodávající při zpracování osobních údajů využívá automatizovaného rozhodování, zejména profilování Kupujících do skupin nejen ke zpřístupňování informací na míru kupujícího.
- 5.4. Prodávající tímto řádně poučuje Kupujícího o jeho právech požadovat (i) přístup k jeho osobním údajům a jejich opravu, (ii) výmaz a/nebo přenositelnost, (iii) právu vznést námitku proti zpracování, to vše na e-mail Prodávajícího [gdpr@elinkx.cz](mailto:gdpr@elinkx.cz) se lhůtou na vyřízení bezodkladně, ale nejpozději do 30 dnů dle čl. 15 až 23 Nařízení (EU) 2016/679.
- 5.5. Kupující má právo podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha). Prodávající je oprávněn v případě opakovaných a/nebo nedůvodných žádostí účtovat přiměřený poplatek za náklady spojené s vyřízením žádosti.
- 5.6. Kupující zaškrtnutím souhlasu na příslušném formuláři vyslovuje výslovný souhlas, že Prodávající je oprávněn zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu kontaktních informací jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefon a kontaktovat jej za účelem sdílení novinek o prodávajícím, zejména zasíláním sdělení e-mailem, telefonicky a/nebo poštou, kdy zájemce může obdržet různé informace o prodávajícím a s ním spolupracujících osob v závislosti na preferencích a projeveném zájmu kupujícího o různá témata a akce. Tento souhlas může kupující uživatel kdykoliv odvolat zasláním e-mailu na adresu [gdpr@elinkx.cz](mailto:gdpr@elinkx.cz).

## **6. Závěrečná ustanovení**



- 6.1. Pokud je Kupující zahraničním subjektem, použije se na právní vztah vzniklý z Kupní smlouvy nebo na jakýkoliv jiný právní vztah vzniklý v souvislosti s využitím služeb E-shopu české právo. Současně je výslovně vyloučena aplikace Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží.
- 6.2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.
- 6.3. Toto znění Podmínek je Kupujícím neustále dostupné na stránkách E-shopu, přičemž Kupující je oprávněn si je kdykoli stáhnout a archivovat pro svou potřebu.
- 6.4. V případě, že by některé ustanovení těchto Podmínek bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí Podmínek nebo Kupní smlouvy.
- 6.5. Prodávající je oprávněn znění Podmínek jednostranně změnit, přičemž na Kupní smlouvy, uzavřené před datem účinnosti změny, se použije to znění Podmínek, které bylo účinné k okamžiku uzavření Kupní smlouvy, a to i v případě, že plnění z Kupní smlouvy má být poskytnuto až po nabytí účinnosti nového znění Podmínek.
- 6.6. Toto znění Podmínek nabývá účinnosti dne 1.11.2018

# Reklamační řád obchodu HPmarket.cz

---

## 1. Základní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád stanoví práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při uplatňování nároků z vad Produktů a vyřizování těchto nároků.
- 1.2. Tento Reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen Podmínek) nákupu zboží na HPmarket.cz, a tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy, uzavírané mezi prodávajícím a Kupujícím způsobem dle uvedených Podmínek. Podmínky se na tento Reklamační řád vztahují v rozsahu, v jakém Reklamační řád nestanoví jinak. Na tento Reklamační řád se vztahuje výklad pojmů dle čl. 1.2. Podmínek, pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uveden výklad odlišný.
- 1.3. V otázkách, neupravených Kupní smlouvou, Podmínkami a tímto Reklamačním řádem, se vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím vzniklý z uplatňování nároků z vad Produktů řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

## 2. Převzetí Produktů

- 2.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že Produkt při převzetí nemá vady, zejména že byl dodán v množství, jakosti a provedení, vyplývajícím z Kupní smlouvy, z nabídky Prodávajícího a z obvyklého účelu, k jakému bývají obdobné produkty používány.
- 2.2. Je-li Kupující spotřebitelem, odpovídá Prodávající za to, že:
  - 2.2.1. má Produkt vlastnosti, které Prodávající uváděl výslovně na stránkách E-shopu (obvykle v popisu Produktu) a které jsou uvedeny v Kupní smlouvě, popř. v nabídce, a chybí-li takové ujednání, potom takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce Produktu popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Produktu a na sdělení uvedená Prodávajícím nebo výrobcem v reklamě;
  - 2.2.2. se Produkt hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající na stránkách E-shopu (obvykle v popisu Produktu) uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
  - 2.2.3. je Produkt v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - 2.2.4. Produkt vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.3. Kupující je povinen převzatý Produkt prohlédnout bez zbytečného odkladu po jeho převzetí od Prodávajícího nebo dopravce, podle způsobu předání, dohodnutého v Kupní smlouvě. Pokud Kupující zjistí mechanické poškození Produktu, bez odkladu kontaktuje dopravce a sepíše s ním (i dodatečně) zápis o škodě způsobem, jaký dopravce nabízí. Následně kontaktuje reklamační oddělení Prodávajícího, který je povinen reklamaci Produktu na základě zápisu o škodě dále řešit způsobem dle tohoto Reklamačního řádu. Prohlídku Produktu je Kupující povinen učinit s vynaložením veškeré péče, kterou lze od něj očekávat s přihlédnutím k tomu, zda je podnikatelem, či spotřebitelem.
- 2.4. Vady Produktu, zjistitelné při převzetí Produktu, je Kupující povinen reklamovat neprodleně, nejpozději do 3 dnů od převzetí Produktu. Za vady zjistitelné při převzetí se považují vady množství a vady druhu Produktu (odlišný typ Produktu, než je sjednaný Kupní smlouvou, chybějící příslušenství apod.). Tyto vady nelze reklamovat u servisního střediska HP, lze je reklamovat výhradně u Prodávajícího. Za vadu množství se nepovažuje dodání většího množství Produktů, než jaké vyplývá z Kupní smlouvy. V takovém případě je Kupující oprávněn přebytné množství Produktů odmítnout ve lhůtě dle tohoto článku, jinak se Kupní smlouva považuje za uzavřenou i co



do přebytečného množství, a Prodávající má nárok na úhradu Kupní ceny odpovídající většímu množství Produktů.

- 2.5. V případě, že Kupující nezjistí a nereklamuje vady, zjistitelné při převzetí ve lhůtě dle předchozího článku, ztrácí nárok na přiznání práv z vadného plnění ve smyslu § 2112 občanského zákoníku. To neplatí, pokud Prodávající o této vadě musel zjevně vědět při odeslání Produktu Kupujícím.

### 3. Záruka

- 3.1. Je-li v Kupní smlouvě nebo v popisu Produktu na stránkách E-shopu uvedeno, že se na Produkt vztahuje záruka na jakost, popř. je-li k Produktu přiloženo prohlášení o záruce (tzv. záruční list), zavazuje se tímto Prodávající, že Produkt bude po určitou dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka za jakost může být poskytnuta i na jednotlivou součást Produktu. Záruční doba běží od převzetí Produktu Kupujícím.

- 3.2. Prodávající poskytuje záruční lhůtu na Produkty v délce, která je uvedena v záručním listě a která vychází ze záruční lhůty poskytované výrobcem, přičemž:

- 3.2.1. do záruční doby se nepočítá doba, která uplyne od uplatnění reklamace do jejího vyřízení;
- 3.2.2. záruční doba Produktu opraveného případně vyměněného v reklamačním řízení dobíhá podle délky záruční doby původního Produktu (výměnou Produktu za nový nezačíná běžet nová záruční doba); to se týká i případů, kdy došlo v rámci reklamačního řízení k vyřízení reklamace výměnou Produktu s jiným sériovým číslem.

- 3.3. Délka záruk a způsob řešení reklamací jednotlivých produktů jsou specifikovány na internetové adrese [http://www8.hp.com/cz/cs/privacy/limited\\_warranty.html](http://www8.hp.com/cz/cs/privacy/limited_warranty.html). Určují-li Kupní smlouva a záruční list různé záruční doby, platí doba z nich delší, ledaže by si jinou záruční dobu Prodávající a Kupující výslovně sjednali. Ani ujednání o kratší záruční době nebo absence jakékoli záruky však nic nemění na tom, že Kupující je vždy oprávněn uplatnit právo z vad, vzniklých na Produktu v době dle čl. 4.1.

- 3.4. Záruka se nevztahuje na vady Produktu vzniklé:

- 3.4.1. použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu;
- 3.4.2. počítačovými viry;
- 3.4.3. používáním Produktu v podmínkách, pro něž není určen, nebo jiným používáním Produktu v rozporu s uživatelskou dokumentací nebo jeho obvyklým účelem;
- 3.4.4. neodbornou instalací, neodbornou nebo nedostatečnou péčí o Produkt;
- 3.4.5. zapojením Produktu do elektrické sítě, pro kterou není určen.

- 3.5. Je-li produktem software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost hmotných nosičů. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (adjustační folie, pečeti aj.) se Kupující stává oprávněným licenčním uživatelem Produktu (software) a Produkt již nelze vrátit Prodávajícímu ve smyslu čl. 3.1. Podmínek, s výjimkou případů, kdy vada hmotných nosičů způsobuje jejich nečitelnost.

- 3.6. Kupující bere na vědomí, že minimální doba životnosti baterií v Produktech je 6 měsíců.

### 4. Uplatnění nároků z vad Kupujícím – spotřebitelem

- 4.1. Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Produktu v době 24 (dvaceti čtyř) měsíců od jeho převzetí.

- 4.2. Oprávnění Kupujícího uplatňovat práva z vad Produktů se nevztahují:
- 4.2.1. u Produktu prodáváného za nižší cenu na ty vady, pro které byla nižší cena tohoto Produktu sjednána;
  - 4.2.2. na případy opotřebení Produktu způsobené jeho obvyklým užíváním;
  - 4.2.3. v případě vady vzniklé nevhodným používáním Produktu, vedlo-li k jeho poškození;
  - 4.2.4. u použitého Produktu na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Produkt měl již při převzetí Kupujícím;
  - 4.2.5. na vady vzniklé nedodržením pokynů uvedených výrobcem či distributorem v dokumentaci k Produktům.
- 4.3. V případě, že Produkt nemá vlastnosti dle čl. 2.2., má vady. Kupující je v takovém případě oprávněn uplatňovat následující nároky:
- 4.3.1. dodání nového Produktu bez vad, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady; v opačném případě (zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu) má Kupující právo pouze na bezplatné odstranění vady;
  - 4.3.2. týká-li se vada jen oddělitelné součásti Produktu, může Kupující požadovat jen výměnu této součásti;
  - 4.3.3. v případě odstranitelné vady, pokud Kupující nemůže Produkt řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má Prodávající právo na dodání nového Produktu nebo výměnu součásti; opakovaným výskytem vady se pro účely tohoto ustanovení rozumí alespoň trojnásobný výskyt;
  - 4.3.4. neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Produktu bez vad či na výměnu součásti Produktu nebo na bezplatnou opravu Produktu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nový Produkt bez vad, vyměnit jeho součást nebo Produkt opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.
- 4.4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím Produktu věděl, že má vadu (např. bylo-li to výslovně a srozumitelně uvedeno v popisu Produktu v nabídce na stránkách E-shopu nebo v Kupní smlouvě), anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
- 4.5. O vyřízení reklamace je Prodávající povinen sepsat ve smyslu § 2173 Občanského zákoníku a § 19 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele reklamační protokol, obsahující alespoň:
- 4.5.1. datum uplatnění reklamace (datum přijetí vytčení vad);
  - 4.5.2. důvody reklamace;
  - 4.5.3. způsob vyřízení reklamace, požadovaný spotřebitelem;
  - 4.5.4. výsledek prohlídky reklamovaného Produktu Prodávajícím nebo jeho smluvním partnerem (výrobcem nebo distributorem Produktu);
  - 4.5.5. zdůvodnění oprávněnosti a způsob jejího vyřízení (opravy nebo výměny Produktu), nebo;
  - 4.5.6. zdůvodnění zamítnutí reklamace.
- 4.6. Reklamační protokol je Prodávající povinen zaslat Kupujícímu písemně na jeho adresu, uvedenou v oznámení reklamovaných vad. Prodávající se s Kupujícím může dohodnout na zaslání reklamačního protokolu e-mailem na e-mailovou adresu Kupujícího.
- 4.7. Požaduje-li Kupující dodání nového Produktu bez vad v souladu s čl. 4.3.1., je Prodávající povinen mu nový Produkt zaslat až poté, co od Kupujícího vadný produkt obdržel, anebo poté, co mu Kupující prokázal, že Produkt Prodávajícímu odeslal.

## 5. Uplatnění nároků z vad Kupujícím – podnikatelem

- 5.1. Kupující – podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vad, které Produkt vykazoval v době přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se tyto vady projeví až později, neposkytne-li Prodávající Kupujícímu na Produkt záruku, umožňující uplatňovat i nároky z vad, které na Produktu teprve vzniknou v záruční době.
- 5.2. V případě, že má Produkt vady, v důsledku nichž je Kupní smlouva porušena podstatným způsobem, je Kupující oprávněn požadovat:
  - 5.2.1. odstranění vady dodáním nového Produktu bez vad nebo dodáním chybějícího Produktu;
  - 5.2.2. odstranění vady opravou Produktu;
  - 5.2.3. přiměřenou slevu z kupní ceny;
  - 5.2.4. odstoupení od smlouvy.
- 5.3. Za podstatné porušení Kupní smlouvy se považuje taková vada, o němž Prodávající již v době uzavření Kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že by Kupující Kupní smlouvu neuzavřel, pokud by tuto vadu předvídal.
- 5.4. V případě, že má Produkt vady, v důsledku nichž je Kupní smlouva porušena nepodstatným způsobem, je Kupující oprávněn požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny. V případě, že Prodávající vadu neodstraní včas nebo ji odmítne odstranit, je Kupující oprávněn požadovat slevu z kupní ceny nebo odstoupit od Kupní smlouvy.
- 5.5. Požaduje-li Kupující dodání nového Produktu bez vad v souladu s čl. 5.2.1., je Prodávající povinen mu nový Produkt zaslat až poté, co od Kupujícího vadný produkt obdržel, anebo poté, co mu Kupující prokázal, že Produkt Prodávajícímu odeslal.

## 6. Způsob uplatnění nároků z vad

- 6.1. Bez ohledu na to, zda Kupující uplatňuje nároky z titulu odpovědnosti za vady nebo ze záruky, je oprávněn je uplatnit následujícím způsobem:
  - 6.1.1. osobně, v reklamačním oddělení prodávajícího nebo jím pověřené osoby k vyřizování reklamací na adrese Prodávajícího: Novoveská 1262/95, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory;
  - 6.1.2. v autorizovaných servisních střediscích HP; kontakty na tato střediska jsou uveřejněna na internetové adrese <http://www8.hp.com/cz/cs/business-sluzby/it-sluzby/podpora/servisni-stredisko.html> ; v těchto střediscích není možné reklamovat případy rozporu s kupní smlouvou (vady množství dodaných Produktů, dodání neúplného nebo odlišného plnění).
- 6.2. Kupující je povinen jako první krok reklamačního procesu vyplnit formulář autorizace vrácení zboží (dále jen "AVZ"), který je přílohou tohoto reklamačního řádu, případně zaslat e-mailem na adresu [reklamace@hpmarket.cz](mailto:reklamace@hpmarket.cz) žádost s uvedením informací o vadném Produktu, číslo faktury, kód produktu, sériové číslo a popis závady. Na AVZ nebo e-maily neobsahující všechny povinné informace nebere Prodávající zřetel.
- 6.3. Při použití systému AVZ je Prodávající povinen nejpozději do 48 hodin po obdržení uvedeného formuláře AVZ poštou, mailem nebo faxem sdělit Kupujícímu symbol AVZ, který mu byl přidělen.

Přidělené číslo AVZ Kupující následně uvede na papíře formátu A4 a viditelně přiloží k zásilce s reklamovaným Produktem, kterou je povinen Prodávajícímu zaslat nejpozději do 30 dní od přidělení čísla AVZ, jinak je číslo vyřazeno z evidence, a Kupující musí požádat o přidělení nového čísla. V případě, že kupující obdržel symbol AVZ, není již povinen při reklamaci předkládat kopii dokladů o dodání a zaplacení Produktu nebo záručního listu.

6.4. V případě, že Kupující nepoužije způsob oznámení reklamace prostřednictvím AVZ, je povinen v písemném nebo osobním oznámení identifikovat zjištěné vady, tj. musí uvést, o jaké vady se jedná a jak se projevují, a uvést i nárok dle čl. 4.3. a 5.2., který v důsledku výskytu vad uplatňuje. V případě, že Kupující vady reklamuje osobně, sepíše s ním příslušná osoba Prodávajícího nebo servisního střediska reklamační protokol dle čl. 7.2. K reklamaci je Kupující povinen ve všech případech předložit doklad o zaplacení a dodání Produktu, jehož vady jsou reklamovány. Uplatňuje-li práva ze záruky, je Kupující povinen předložit rovněž záruční list.

6.5. Jestliže Kupující požaduje v rámci reklamace odstranění vad výměnou za jiný Produkt, je vždy povinen Prodávajícímu při reklamaci předložit:

- 6.5.1. kompletní Produkt v originálním obalu (antistatickém atd.); při nedodržení tohoto požadavku je Prodávající oprávněn požadovat na Kupujícím úhradu nákladů za vyřízení reklamace v částce 500,-Kč, přičemž Kupující plně odpovídá za škodu vzniklou na Produktech při přepravě a manipulaci z důvodu neoriginálního obalu;
- 6.5.2. kompletní dokumentaci, doplňky a software;
- 6.5.3. Produkt pouze s originální nálepkou.

Bez předložení těchto dokumentů a Produktu není Prodávající povinen Kupujícímu zaslat nový Produkt.

6.6. V případě, že Kupující neuplatňuje reklamaci osobně v sídle Prodávajícího, je povinen reklamovaný Produkt na vlastní náklady zaslat Prodávajícímu expediční službou (např. PPL). Vrací-li Prodávající Kupujícímu opravený nebo nový Produkt zpět na základě oprávněné reklamace, zasílá jej Prodávající Kupujícímu na vlastní náklady.

## 7. Vyřízení reklamace

7.1. Reklamaci, podanou Kupujícím – spotřebitelem, je Prodávající povinen vyřídit nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace, s přihlédnutím k dodržení lhůty pro zaslání Produktu Kupujícím, nedohodne-li Prodávající s Kupujícím delší lhůtu. Tato lhůta se uplatní rovněž pro reklamace podané Kupujícím – podnikatelem, není-li v záručních podmínkách Prodávajícího sjednáno jinak. O výsledku vyřízení reklamace informuje Prodávající Kupujícího telefonicky, a zasláním reklamačního protokolu dle čl. 7.2.

7.2. O vyřízení reklamace je Prodávající povinen sepsat ve smyslu § 2173 Občanského zákoníku a § 19 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele reklamační protokol, obsahující alespoň:

- 7.2.1. datum uplatnění reklamace (datum přijetí vytčení vad);
- 7.2.2. důvody reklamace;
- 7.2.3. způsob vyřízení reklamace, požadovaný spotřebitelem;
- 7.2.4. výsledek prohlídky reklamovaného Produktu Prodávajícím nebo jeho smluvním partnerem (výrobcem nebo distributorem Produktu);

- 7.2.5. zdůvodnění oprávněnosti a způsob jejího vyřízení (opravy nebo výměny Produktu), nebo;
- 7.2.6. zdůvodnění zamítnutí reklamace.

7.3. Reklamační protokol je Prodávající povinen zaslat Kupujícímu písemně na jeho adresu, uvedenou v oznámení reklamovaných vad. Prodávající se s Kupujícím může dohodnout na zaslání reklamačního protokolu e-mailem na e-mailovou adresu Kupujícího.

7.4. V případě neoprávněné reklamace, zejména:

- 7.4.1. Produkt je k reklamaci zaslán bez patřičných podkladů, a Kupující tyto podklady nedodá ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Prodávajícím;
- 7.4.2. při testování se neprojeví popisovaná závada a Produkt bude shledán plně funkčním;
- 7.4.3. záruka na Produkt již uplynula;
- 7.4.4. závada byla způsobena nevhodným zacházením s Produktem ze strany Kupujícího; má Prodávající má právo na náhradu vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním Produktu ve výši min. 500,- Kč bez DPH za jeden případ.

## **8. Závěrečná ustanovení**

8.1. V případě, že by některé ustanovení tohoto Reklamačního řádu bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí Reklamačního řádu nebo Kupní smlouvy.

8.2. V případě, že Prodávající tento Reklamační řád jednostranně změní, použije se na práva a povinnosti Kupujícího a Prodávajícího z vad Produktu to znění Reklamačního řádu, které tvořilo součást Kupní smlouvy.

8.3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.11.2018

## Formulář autorizace vrácení zboží (AVZ)

---

*Tento formulář použijte v případě, že chcete reklamovat zboží v zákonné době. Formulář je potřeba vytisknout, vyplnit a podepsaný naskenovat a zaslat na níže uvedenou emailovou adresu.*

Adresát (prodávající):

**HPmarket.cz**

**E LINKX, a.s.**

Novoveská 1262/95

709 00 Ostrava – Mariánské Hory

E-mail: [reklamace@hpmarket.cz](mailto:reklamace@hpmarket.cz)

Telefon : 597 444 333

### **Reklamace:**

Rád bych touto cestou uplatnil reklamaci na produkt vykazující níže popsané vady, který jsem zakoupil na internetovém obchodě HPmarket.cz

- Číslo faktury : \_\_\_\_\_
- Sériové číslo vadného produktu : \_\_\_\_\_
- Popis závady:

Kupující:

- Jméno a příjmení
- Adresa
- E-mail
- Telefon

Po odeslání formuláře AVZ vyčkejte na přidělení reklamačního čísla – AVZ číslo. Následně zboží dobře zabalte (ideálně do originálního obalu) tak, aby se zabránilo jeho poškození při přepravě. Na balík uveďte přidělené reklamační AVZ číslo a odešlete prosím na adresu:

HPmarket.cz – reklamace

Novoveská 95

709 00 Ostrava – Mariánské Hory

*Upozornění:* Posílejte vždy kompletní balení vadného produktu. Nezasílejte zvláště přikupované komponenty např. tašky na notebooky a podobně (v případě, že nebyly součástí balení)

Seznam příloh:

1. Faktura (\*)
2. Dodací list (\*)

---

(\*) nehodící se škrtněte