

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

TRILAB Safety s.r.o.

Platné a účinné od 1.5.2020

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Podmínky.** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „*Podmínky*“) blíže upravují práva a povinnosti mezi Prodávajícím a Zákazníkem v rámci smluvních vztahů uzavřených prostřednictvím internetového obchodu dostupného na webové stránce <https://store.masq.cz/> a dostupný také z webové stránky <https://www.masq.cz> (dále jen „*Internetový obchod*“), nebo prostřednictvím elektronické komunikace. V případě, že individuální smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Zákazníkem upravuje práva a povinnosti stran odlišně od těchto Podmínek, mají přednost odchýlná ujednání individuální smlouvy. Tyto Podmínky se uplatní pouze v rozsahu, v jakém neodporují individuální smlouvě.
- Prodávající.** Prodávajícím a poskytovatelem Aplikace je společnost **TRILAB Safety s.r.o.**, IČO: 03021904, se sídlem Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno (dále jen „*Prodávající*“), e-mailový kontakt: info@masq.cz.
- Zákazník.** Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje mezi Zákazníkem, který je spotřebitelem, tedy tím, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a Zákazníkem, který není spotřebitelem, tedy tím, který kupuje Produkty za účelem svého podnikání.
- Produkt.** Prodávající nabízí Zákazníkům originální ochranný štít masq, a dále komfortní ochranný štít masq 2 – CE certifikovaný osobní ochranný prostředek 2. kategorie.
- Souhlas s použitím komunikačních prostředků na dálku.** Zákazník souhlasí při uzavírání Kupní smlouvy a Licenční smlouvy s použitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku (zejména náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám.

II. REGISTRACE ZÁKAZNÍKA V INTERNETOVÉM OBCHODĚ

- Registrační formulář.** V Internetovém obchodě mohou nakupovat jak registrovaní Zákazníci, tak i Zákazníci bez registrace. Zákazníkovi, který se registruje v Internetovém obchodě, je následně vytvořen uživatelský účet, který Zákazníkovi usnadní nákup v Internetovém obchodě (dále jen „*Uživatelský účet*“).
- Údaje o Zákazníkovi.** Zákazník je povinen poskytovat Prodávajícímu pravdivé a úplné údaje o své osobě. Při uvedení nepravdivých a/nebo neúplných údajů nese Zákazník veškerou odpovědnost za škodu tímto způsobenou. Prodávající neodpovídá za zneužití jakýchkoliv údajů Zákazníka v Internetovém obchodě.
- Přístupová hesla.** Zákazníci jsou povinni chránit si svá přístupová hesla. V případě ztráty či jeho zneužití jsou povinni ihned informovat Prodávajícího tak, aby mohl přijmout přiměřená opatření. Prodávající však nenesे odpovědnost za škody vzniklé v důsledku ztráty nebo zneužití přístupových údajů Zákazníka.

III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

- Objednávka.** Zákazník si může objednat Produkty prostřednictvím elektronické objednávky v Internetovém obchodě nebo e-mailem, například na základě předchozí nabídky Prodávajícího. Objednávka musí kromě informací o Zákazníkovi obsahovat zejména informace o objednávaném Produktu (objednávané Produkty „vloží“ Zákazník do elektronického nákupního košíku, probíhá-li objednávka v Internetovém obchodě), požadovaném způsobu doručení a úhrady kupní ceny.
- Objednávka.** Prostřednictvím elektronické objednávky Zákazník zasílá svůj návrh na uzavření Kupní smlouvy a také projevuje souhlas s těmito Podmínkami. Zákazník odesláním své objednávky potvrzuje, že se s těmito Podmínkami seznámil a že s nimi bez výhrad souhlasí. Podmínky tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy.
- Uzavření Kupní smlouvy.** K uzavření Kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Zákazníkem (dále jen „*Kupní smlouva*“) dochází potvrzením přijetí objednávky, které zasílá Prodávající Zákazníkovi e-mailem na e-mailovou adresu Zákazníka (dále jen „*Potvrzení o přijetí objednávky*“). Součástí Potvrzení o přijetí objednávky jsou tyto Podmínky.
- Zrušení objednávky ze strany Zákazníka.** Zákazník je oprávněn bez udání důvodu zrušit objednávku až do okamžiku, kdy obdrží Potvrzení o přijetí objednávky ze strany Prodávajícího. Zrušení objednávky může Zákazník provést elektronicky na e-mailovou adresu Prodávajícího. Zrušení objednávky po uzavření Kupní smlouvy je možné jen na základě vzájemné dohody mezi Prodávajícím a Zákazníkem a za podmínek, které si vzájemně sjednají.
- Pozměněná nabídka.** V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže Prodávající splnit, zašle Zákazníkovi na elektronickou adresu Zákazníka pozměněnou nabídku s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si stanovisko Zákazníka. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy. Kupní smlouva je v takovém případě uzavřena až akceptací Zákazníka prostřednictvím elektronické pošty, kterou je Zákazník povinen učinit do 5 pracovních dnů ode dne doručení pozměněné nabídky, jinak se považuje pozměněná nabídka za odmítnutou.
- Neuzavření Kupní smlouvy z důvodu na straně Prodávajícího.** Zákazník bere na vědomí, že veškerá prezentace Produktů umístěná v Internetovém obchodě je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít Kupní smlouvu ohledně

těchto Produktů. Ustanovení § 1731 a § 1732 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) se nepoužije. Prodávající si vyhrazuje právo nezaslat Zákazníkovi Potvrzení o přijetí objednávky a neuzavřít Kupní smlouvu zejména v případě, kdy Produkty již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena Produktů. V případě, že Zákazník již zaplatil část nebo celou částku kupní ceny za Produkty, bude mu tato částka bez zbytečného odkladu převedena zpět na jeho účet.

7. **Vlastnické právo k Produktu, přechod nebezpečí škody.** Vlastnické právo k Produktu přechází na Zákazníka až úplným zaplacením Ceny produktu a jeho převzetím. Převzetím Produktu přechází na Zákazníka nebezpečí škody.

IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. **Cena produktu.** Ceny Produktů jsou uvedeny v českých korunách a jsou konečné, tj. včetně všech daní a poplatků. Společně s kupní cenou je Zákazník povinen zaplatit Prodávajícímu také náklady spojené s dodáním Produktu (poštovné, dopravné, balné) ve výši uvedené v Internetovém obchodě, nebude-li mezi Prodávajícím a Zákazníkem dohodnuto jinak. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním platí pouze v případech, kdy je Produkt doručován v rámci území ČR. Při doručování mimo ČR je cena sjednána individuálně a Zákazník je předem o této ceně informován. V případě, že není uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále cenou Produktu i náklady spojené s dodáním Produktu (dále jen „**Cena produktu**“).
2. **Způsoby hrazení Ceny produktu.** Cenu produktu je možné uhradit bezhotovostně převodem na účet Prodávajícího, prostřednictvím platebního systému PayPal nebo platební kartou přes zabezpečenou platební bránu. Prodávající využívá platební brány třetích stran pro některé typy plateb (např. platba kreditní kartou). Pokud Zákazník zvolí platbu pomocí PayPal, proběhne celý platební proces prostřednictvím poskytovatele platebních služeb PayPal, a to za podmínek používání služeb PayPal, které jsou k dispozici na www.paypal.com.
3. **Slevy z Ceny produktu.** O způsobu, době a výši slev rozhoduje Prodávající. Slevy mohou být poskytovány individuálně a jsou uvedeny v nabídce prodávajícího, na Internetovém obchodě mohou být poskytovány prostřednictvím tzv. „Slevových kódů“. V případě, že Zákazník takovýto kód obdržel a chce slevu uplatnit, je povinen ho uvést před odesláním objednávky v objednávkovém formuláři ve správném tvaru. Na pozdější dodání slevového kódu či opravu kódu uvedeného ve špatném tvaru nebude brán zřetel. Zákazník bere na vědomí, že na slevy není právní nárok a slevy se nesčítají.
4. **Chyba v ocenění.** Zjevná chyba v ocenění (způsobená např. špatným zobrazením, překlepem při zadávání apod.) není určující cenou. Objedná-li Zákazník Produkt za tuto cenu, k uzavření Kupní smlouvy nedojde, a to ani v případě, že obdrží od Prodávajícího Potvrzení o přijetí objednávky. Zákazník bude neprodleně požádán Prodávajícím o souhlas s cenou odpovídající. V případě nesouhlasu nebo neprojevení souhlasu do 3 dnů k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

V. DODACÍ PODMÍNKY

1. **Dodací doba.** Dodací doba je uvedena u konkrétního Produktu v Internetovém obchodě, nebude-li mezi Prodávajícím a Zákazníkem dohodnuto jinak, a platí pro doručování v rámci ČR. Zobrazovaná dostupnost Produktu nemusí být vždy zcela přesná a pokud se momentální dostupnost liší od dostupnosti uvedené v detailu Produktu, je o tomto Zákazník včas informován.
2. **Místo dodání.** Místem dodání Produktu je adresa uvedená Zákazníkem v elektronické objednávce.
3. **Opakované doručování.** V případě, že je z důvodů na straně Zákazníka nutné Produkt doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním Produktu, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
4. **Kontrola stavu zásilky při převzetí Produktu od dopravce.** Zákazník je povinen za přítomnosti dopravce zkontrolovat stav zásilky a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem. Na základě vyhotoveného záznamu bude Zákazníkovi poskytnuta přiměřená sleva nebo dodán nový Produkt. Podepsáním dodacího listu Zákazník souhlasí s převzetím Produktu a stvrzuje, že Produkt dorazil bez viditelných mechanických nepoškození. Na pozdější reklamace způsobené vinou dopravy pak nebude brán zřetel a taková reklamace bude zamítnuta.

VI. PRÁVO ZÁKAZNÍKA – SPOTŘEBITELE NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. **Právo Zákazníka – spotřebitele na odstoupení od Smlouvy.** V případě, že je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má Zákazník – spotřebitel právo od uzavřené smlouvy do **14 dnů** od převzetí Produktu odstoupit bez udání důvodu.
2. Vzhledem k faktu, že se jedná o certifikovaný ochranný prostředek 2. třídy, který je balen dle požadavků pro OOP a bezpečně originálně uzavřen, **není možné vrátit Produkt rozbalený nebo s jakkoli poškozeným originálním obalem.** Tímto totiž dojde k potenciální kontaminaci nebo jinému poškození uzavřených ochranných štítů a tím jejich 100% znehodnocení.
3. **Odstoupení od Smlouvy.** Zákazník – spotřebitel může od Smlouvy odstoupit tak, že tuto skutečnost oznámí Prodávajícímu prostřednictvím **formuláře pro odstoupení od smlouvy** (dostupný jako příloha tohoto dokumentu), elektronicky na e-mailovou adresu Prodávajícího info@trilab.cz nebo písemně poštou na adresu sídla Prodávajícího. Při odstoupení je Zákazník

– spotřebitel povinen uvést číslo objednávky a datum nákupu a předložit originál nebo kopii dokladu o koupi Produktu. Zásilkou, ze kterých není patrné, proč byly Prodávajícímu zaslány, budou vráceny odesílateli.

4. **Vrácení Produktu Prodávajícímu.** Pokud Zákazník – spotřebitel odstupuje od Smlouvy, zavazuje se neprodleně po odstoupení od smlouvy, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, zaslat Produkt zpět na adresu sídla Prodávajícího, kde Prodávající bez zbytečného odkladu posoudí stav vráceného Produktu. Produkt zaslaný zpět Prodávajícímu musí být v neporušeném stavu, nepoškozený, kompletní (včetně příslušenství a všech poskytnutých dokladů včetně dokladu o koupi). V případě, že je Produkt vrácen Prodávajícímu v jiném než neporušeném stavu, je Zákazník – spotřebitel povinen nahradit zejména náklady související s uvedením Produktu do původního stavu a vzniklou škodu na Produktu. Úhrada těchto nákladů a škody proběhne tak, že kupní cena, která je Zákazníku v případě odstoupení vrácena, bude o tyto náklady a škodu odpovídajícím způsobem snížena. Zákazník bere na vědomí, že je-li Produkt spotřebním zbožím (např. filamenty) a Zákazník Produkt již spotřeboval nebo částečně použil, od Kupní smlouvy dle tohoto článku Podmínek není možné odstoupit.
5. **Vrácení kupní ceny Zákazníkovi.** Prodávající je povinen vrátit Zákazníkovi – spotřebiteli zaplacené finanční částky, vyjma částky představující náklady na dodání Produktu vzniklé v důsledku Zákazníkem – spotřebitelem zvoleného způsobu dodání Produktu, který je jiný než nejlevnější způsob dodání nabízený Prodávajícím v rozsahu, ve kterém převyšuje náklady na nejlevnější způsob dodání nabízený Prodávajícím, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy mu bude doručeno odstoupení od Smlouvy Zákazníka – spotřebitele. Pro vrácení plateb bude použit stejný platební prostředek, který Zákazník – spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce. S vrácením platby je Prodávající oprávněn posečkat do té doby, než obdrží vrácený Produkt.
6. **Náklady spojené s odstoupením.** V případě odstoupení od Smlouvy nese Zákazník – spotřebitel náklady spojené s navrácením Produktu Prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy Produkt nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
7. **Situace, kdy není možné odstoupit od Smlouvy.** Odstoupit od Kupní smlouvy nelze při dodávce Produktu, které bylo upraveno podle přání Zákazníka – spotřebitele a v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.
8. **Postup pro Zákazníka, který není spotřebitelem.** V případě Zákazníka, který není spotřebitelem, řídí se odstoupení od smlouvy ustanovením § 2001 a násl. občanského zákoníku.

VII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, OBECNÉ PODMÍNKY REKLAMACE

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy. Pokud práva z odpovědnosti za vady nejsou uplatněna v reklamační době, resp. v době pro uplatnění práva z vad, stávají se nevymahatelnými.
2. **Jakost při převzetí.** Prodávající odpovídá Zákazníkovi za to, že Produkt při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník Produkt převzal (a) má Produkt vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li toto ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu Produktu a na základě reklamy jimi prováděné; (b) se Produkt hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Produkt tohoto druhu obvykle používá; (c) Produkt odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy; (d) je Produkt v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a (e) Produkt vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Ochranný štít masq 2 byl vytvořen a vyroben s ohledem na maximální komfort nošení a optickou čistotu, **nelze ovšem zaručit že bude vyhovovat všem zákazníkům.** V případě, že by produkt způsoboval při delším nošení osobní diskomfort s nošením z důvodu drobného zkreslení obrazu nebo pocitu uzavřenosti v masce, jedná se o osobní pocit zákazníka a není možné jej uznat jako podklad pro reklamaci a vrácení Produktu. Stejně tak v případě, že se štít začne například rosit z důvodu nevhodné kombinace štítu s volným čepcem, kdy dojde k uzavření nebo omezení ventilace čelními průduchy, není možné takovýto fakt uznat jako podklad pro reklamaci Produktu.
4. **Vyloučení práva z vadného plnění.** Prodávající neodpovídá za vady zejména v těchto případech: (a) je-li vada na Produktu v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z Ceny produktu; (b) jde-li o Produkt použitý a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které měl Produkt při převzetí Zákazníkem; (c) vada vznikla na Produktu opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti); (d) je způsobena Zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním (zejména jednáním, které je v rozporu s manuálem, např. nedodržení podmínek použití jako skladování, nesprávnou údržbou, zásahem Zákazníka či mechanickým poškozením, provedením úpravy svépomocí; Prodávající neodpovídá za vady, je-li vada způsobena z důvodu nesprávného používání štítu. Používání jiného než doporučeného materiálu uchycení -gumy, není-li vada oznámena neprodleně a dochází k dalšímu užívání Produktu a vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího.
5. **Podklady pro posouzení reklamace.** Zákazník je povinen při reklamaci uvést a dodat: (a) jméno, příjmení Zákazníka; (b) telefonní kontakt a e-mail Zákazníka; (c) číslo objednávky; (d) co nejvýstižnější popis závad; (e) uplatňovaný nárok (návrh řešení); (f) číslo účtu pro případné vrácení peněžních prostředků; (g) doložit doklad o vlastnictví Produktu (faktura).
6. **Doručení reklamovaného Produktu.** Zákazník doručí na vlastní náklady i riziko reklamovaný Produkt na adresu sídla Prodávajícího. Produkt musí být kompletní. Je vhodné Produkt zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože Prodávající neodpovídá za případné mechanické poškození, ke kterému by mohlo dojít před přijetím Produktu.

7. **Povinnost Zákazníka poskytnout součinnost.** Zákazník se zavazuje v případě reklamace poskytnout Prodávajícímu součinnost. V případě, že Zákazník nedodá požadované podklady nebo neposkytne součinnost Prodávajícímu, Prodávající nebude schopen reklamaci posoudit ani o ní rozhodnout. Po dobu prodlení Zákazníka s dodáním chybějících podkladů neběží Prodávajícímu lhůty pro rozhodnutí a vyřízení reklamace stanovené zákonem.

VIII. UPLATNĚNÍ REKLAMACE ZÁKAZNÍKEM – SPOTŘEBITELEM

1. **Lhůty pro uplatnění reklamace.** Zákazník – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady (Produkt reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu mohl při dostatečné péči zjistit, v době 24 měsíců od převzetí Produktu, není-li uvedeno jinak.
2. Vzhledem k vysoké **citlivosti materiálu Produktu na mechanické poškození poškrábáním** není možné uznat reklamaci těchto reklamovaných vad poškrábání později než do týdne po převzetí Produktu. Poté již se předpokládá, že produkt je bezvadný a pozdější reklamace poškrábání nebude moci být uznána. Pozdější reklamace jiných vad jako jsou případné nedokonalosti na povrchu štítu objektivně vzniklé při výrobě, bude možné uznat po celou dobu záruční lhůty. Vzhledem k náročnosti výroby formou vakuového lisování, kdy není možné ovlivnit 100% bezchybnost všech Produktů, Výrobce předpokládá, že v oblasti opticky důležité oblasti štítu, tedy v hledí nebude nepřiměřeně množství těchto výrobních nedostatků vyšší než 15 ks. V případě, že by optická nedokonalost byla přímo v ohnisku očí, je možné požadovat slevu na produktu, případně zaslání nové sady produktů bez této vady. Prokazování bude fotografií štítu a zasláním na info@masq.cz.
3. **Prokazování existence vady.** Projeví-li se vada Produktu v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. V takovém případě nemusí Zákazník – spotřebitel prokazovat, že vada Produktu existovala již v okamžiku koupě. Projeví-li se vada po uplynutí lhůty šesti měsíců, je na Zákazníkovi – spotřebiteli, aby prokázal, že vada Produktu existovala již v okamžiku koupě.
4. **Nároky Zákazníka.** Nemá-li Produkt vlastnosti uvedené v čl. VII. odst. 2 těchto Podmínek, může Zákazník – spotřebitel požadovat:
 - (a) **dodání nového Produktu** bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Produktu, může Zákazník požadovat jen **výměnu součásti**;
 - (b) není-li to možné, může Zákazník **odstoupit od Smlouvy**.
 - (c) Neodstoupí-li Zákazník od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Produktu bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu Produktu, může požadovat **přiměřenou slevu**. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nový Produkt bez vad, vyměnit její součást nebo Produkt opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Zákazníkovi působilo značné obtíže.
5. **Písemné potvrzení o uplatnění reklamace.** Uplatňuje-li Zákazník – spotřebitel práva z vadného plnění (Produkt reklamuje), je Prodávající povinen Zákazníkovi – spotřebiteli vydat bez zbytečného odkladu **písemné potvrzení** o tom, kdy Zákazník – spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.
6. **Lhůta pro vyřízení reklamace.** Je-li Zákazník spotřebitel, o reklamaci rozhodne Prodávající ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Zákazníkem – spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. V případě, že Zákazník – spotřebitel nebude poskytovat Prodávajícímu součinnost, po dobu prodlení Zákazníka s dodáním chybějících podkladů pro posouzení reklamace neběží Prodávajícímu lhůty pro rozhodnutí a vyřízení reklamace stanovené zákonem a těmito Podmínkami.
7. **Vyřízení reklamace.** Reklamace je za vyřízenou považována okamžikem, kdy o této skutečnosti Prodávající informuje Zákazníka telefonicky, SMS nebo na e-mail uvedený při uplatnění reklamace. Zákazník má povinnost si Produkt vyzvednout. V opačném případě je Prodávající oprávněn si účtovat poplatek za uskladnění. Prodávající je povinen vydat Zákazníkovi – spotřebiteli **potvrzení** o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
8. **Náhrada nákladů.** Bude-li reklamace **uznána**, má Zákazník – spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s uplatněním reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) v nutné výši. Lze proplatit pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze Produktu (např. náklady za poštovné, nikoliv za taxi službu). O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Bude-li reklamace **zamítnuta**, nese náklady na uplatnění reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) Zákazník – spotřebitel sám.
9. Ustanovení tohoto článku se nepoužije pro Zákazníka – podnikatele.

IX. UPLATNĚNÍ REKLAMACE ZÁKAZNÍKEM – PODNIKATELEM

1. **Lhůty pro uplatnění reklamace.** Zákazník – podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady (Produkt reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do **12 měsíců** od převzetí Produktu, není-li uvedeno jinak.
2. **Prokazování existence vady.** Projeví-li se vada v průběhu lhůty pro uplatnění reklamace, je na Zákazníkovi – podnikateli, aby prokázal, že vada Produktu existovala již při převzetí Produktu.
3. **Nároky Zákazníka.** Nemá-li Produkt vlastnosti uvedené v čl. VII. odst. 2 těchto Podmínek, může Zákazník – podnikatel požadovat:
 - (a) **dobání nového Produktu** bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Produktu, může Zákazník požadovat jen **výměnu součásti**;
 - (b) **bezplatné odstranění vady.**
4. **Lhůta pro vyřízení reklamace.** Je-li Zákazník podnikatelem, reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Zákazník – podnikatelem nedohodnou na jiné lhůtě.
5. **Vyřízení reklamace.** Reklamace je za vyřízenou považována okamžikem, kdy o této skutečnosti Prodávající informuje Zákazníka telefonicky, pomocí SMS, nebo na e-mail uvedený při uplatnění reklamace. Zákazník má povinnost si Produkt vyzvednout. V opačném případě je Prodávající oprávněn si účtovat poplatek za uskladnění.
6. **Náhrada nákladů.** Náklady na uplatnění reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) nese Zákazník – podnikatel sám.

X. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

1. **Dostupnost Internetového obchodu.** Zákazník bere na vědomí, že Internetový obchod nemusí být dostupné nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob. Prodávající neposkytuje Zákazníkům záruku nepřetržitě funkčnosti, bezchybné činnosti a zabezpečení Internetového obchodu a Aplikace.
2. **Užívání Internetového obchodu.** Zákazník nese veškerá rizika spojená s užíváním Internetového obchodu a nese sám veškerou odpovědnost za její užívání a za škodu způsobenou jejím užíváním. Zákazník se zavazuje Internetový obchod užívat s veškerou možnou opatrností a vyhnout se užívání Internetového obchodu způsoby, které by mohly mít za následek porušení právních předpisů nebo práv třetích osob.
3. **Odpovědnost za škodu.** Prodávající nenese odpovědnost za jakoukoliv přímou nebo nepřímou újmu vzniklou v souvislosti s užíváním Produktu, Internetového obchodu a dále za újmu vzniklou z důvodů dočasné částečné a/nebo úplné nedostupnosti Internetového obchodu v rozsahu, v jakém to umožňují platné právní předpisy. Prodávající zároveň neodpovídá za jakoukoliv nemateriální újmu (ušlé příležitosti atd.) vzniklou v souvislosti s užíváním Produktu, Internetového obchodu v rozsahu, v jakém to umožňují platné právní předpisy. Zákazník není oprávněn žádat po Prodávajícím jakoukoliv náhradu újmy a zároveň nemá Zákazník nárok na vrácení jakékoliv ceny zaplacené dle těchto Podmínek nebo její poměrné části. Prodávající neodpovídá za újmu způsobenou zejména: (a) provozními incidenty zapříčiněnými změnami systémového prostředí provedenými Zákazníkem nebo třetí osobou; (b) nesplněním minimálních systémových či jiných požadavků na provoz; (c) zavirováním lokální sítě Zákazníka nebo jeho počítačů počítačovými viry (spyware, malware, ransomware aj.), popř. útokem hackerů nebo jiným obdobným vnějším útokem; (d) poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě Zákazníka; (e) únikem přístupových hesel třetím osobám; (f) nedostupností dat a pozastavením přístupu do Internetového obchodu; (g) zneužitím zjištěných pozičních informací z GPS, umožňuje-li Produkt tuto funkcionalitu, Zákazníkem či třetí osobou. Zákazník bere na vědomí, že Prodávající nenese žádnou odpovědnost za následky a újmy, které utrpěl využíváním informací z Internetového obchodu.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. **Zákazník, který není spotřebitelem.** Ustanovení směřující k ochraně spotřebitele dle právních předpisů a těchto Podmínek se nevztahují na Zákazníky, kteří do smluvního vztahu s Prodávajícím vstoupí jako podnikatelé.
2. **Osobní údaje.** Prodávající postupuje při zpracování osobních údajů Zákazníků v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Informace o zásadách a postupech při zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Informacích o zpracovávání osobních údajů, které jsou zveřejněné zde: <https://www.masq.cz/privacy-policy-cz/> a zde: <https://www.masq.cz/en/privacy-policy/>
3. **Ostatní autorská práva.** Internetový obchod i všechny jejich části, jako jsou texty, kód, design, uživatelské rozhraní nebo informační architektura, jsou výhradním vlastnictvím Prodávajícího a nesmí být využity, zkopírovány, zneužity, předprodány ani reprodukovány bez výslovného písemného souhlasu Prodávajícího. Tato pravidla se vztahují i na další autorská díla poskytnutá Zákazníkovi (uživatelská dokumentace apod.).
4. **Jazyk smlouvy a Podmínek.** Tyto Podmínky jsou vyhotoveny v českém a anglickém jazyce. V případě jakýchkoliv rozporů mezi českou a anglickou verzí Podmínek má česká verze Podmínek přednost. Smlouva se Zákazníkem – spotřebitelem je uzavřena

(a) v českém jazyce v případě, že Zákazník – spotřebitel učiní objednávku přes <https://store.masq.cz> nebo prostřednictvím e-mailu, a (b) v anglickém jazyce v případě, že Zákazník – spotřebitel učiní objednávku přes info@masq.cz. Uzavřenou Smlouvu bude Prodávající archivovat, z technických důvodů však nebude k dispozici pro Zákazníky.

5. **Úprava Internetového obchodu.** Prodávající si vyhrazuje právo kdykoliv bez předchozího upozornění změnit nebo odstranit jakoukoliv část obsahu Internetového obchodu a Aplikace, případně přerušit provoz Internetového obchodu na neomezeně dlouhou dobu.
6. **Volba práva a příslušný soud v případě soudního sporu.** Veškeré smluvní vztahy vzniklé mezi Zákazníkem a Prodávajícím při uzavření Kupní smlouvy nebo Licenční smlouvy dle těchto Podmínek se řídí právním řádem České republiky, zejména pak občanským zákoníkem. Veškeré spory vzniklé z Kupní smlouvy nebo Licenční smlouvy budou řešeny českým soudem, jehož místní příslušnost bude určena podle adresy sídla Prodávajícího.
7. **Vyřizování stížností.** Vyřizování stížností Zákazníků zajišťuje Prodávající prostřednictvím e-mailové adresy Prodávajícího.
8. **Kontrola.** Prodávající je oprávněn k prodeji Produktů na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. 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, v platném znění.
9. **Kodexy chování.** Prodávající není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
10. **Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.** Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.
11. **Pravidla u Produktů.** Prodávající si vyhrazuje právo u vybraných Produktů upravit další práva a povinnosti smluvních stran nad rámec těchto Podmínek. Tato pravidla budou vždy uvedena na webových stránkách příslušného Produktu a mají přednost před ustanoveními Podmínek.
12. **Změna Podmínek.** Prodávající je oprávněn Podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit, a to včetně ceníku. V případě, že má Zákazník zájem o koupi Produktu z Internetového obchodu, platí pro Zákazníka Podmínky platné ke dni odeslání objednávky. Zákazníkovi se doporučuje se pravidelně seznamovat s aktuální verzí Podmínek zveřejněných v Internetovém obchodě. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

Příloha: Vzor odstoupení od smlouvy

Odesílatel:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

E-mail, telefon:

Adresát:

Prodávající: TRILAB Safety s.r.o.

IČ: 03021904

Se sídlem: Purkyňova 649/127, Brno 61200

E-mail, telefon: info@trilab.cz, tel: +420 605 885 856

Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

Dne jsem si na Vašich internetových stránkách/v internetovém obchodě objednal zboží
číslo objednávky/cenové nabídky , v hodnotě Kč. Objednané zboží jsem obdržel dne

Na základě ust. § 1829 odst. 1 ve spojení s ust. § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a odstupuji od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu, která se týká výše uvedeného zboží, jež Vám s tímto dopisem zasílám zpět, a zároveň Vás žádám o poukázání kupní ceny včetně poštovného ve výši na můj bankovní účet číslo nejpozději do 14 dnů.

V dne

Jméno a příjmení odesílatele

(podpis)