

Všeobecné VOP společnosti Dignita, s.r.o. pro nákup zboží a služeb

Tyto Všeobecné VOP platí (dále jen „VOP“) od 1.11.2024 pro nákup zboží a služeb společnosti společnosti Dignita, s.r.o. (dále jako „Dignita“) nabízeného prostřednictvím webových stránek www.dignita.cz; www.epodatelna.cz a eshopu na www.recomando.cz .

VOP upravují v souladu s právním řádem České republiky a zejména v souladu s ust. zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, práva a povinnosti Dignity a kupujících při prodeji a koupi zboží z tohoto internetového obchodu.

Tyto VOP jsou v souladu s ust. §1820 Občanského zákoníku Sdělením před uzavřením kupní smlouvy pro spotřebitele, kde jsou uvedeny zákonem vyžadované informace o Dignitě a informace o právech spotřebitele spojených s koupí zboží od nás.

1. DEFINICE

a) Kdo je Dignita?

Provozovatelem shora uvedených webových stránek a prodávajícím zde nabízeného zboží a služeb je společnost **Dignita, s.r.o.** se sídlem Týnská 21, 110 00 Praha 1, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vl. č.: 33287, IČ: 62581341, DIČ: CZ62581341.

Další informace o společnosti a kontakty včetně technické podpory naleznete našich webových stránkách v sekci „Kontakt

b) Kdo od nás kupuje (také kupující nebo zákazník)?

Kupujícím/zákazníkem je fyzická osoba v postavení spotřebitele či podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba. Kupujícím, který je spotřebitelem dle níže uvedené definice, poskytuje Občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele větší ochranu jeho práv. Proto obsahují tyto VOP v některých svých částech odlišnou úpravu platnou pro spotřebitele a odlišnou pro ostatní kupující.

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Dignitou nebo s ní jinak jedná.

Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považována mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní

obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Podnikatelem se rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti.

Uvede-li kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že je ve smluvním vztahu s Dignitou považován za podnikatele a platí pro něj pravidla VOP výslovně vymezená pro podnikatele.

c) Co od nás kupujete (naše zboží a služby)?

V rámci své specializace v oblasti IT nabízíme zákazníkům jednotlivé výrobky a služby z této oblasti.

Svým zákazníkům poskytujeme zboží s digitálním obsahem a služby digitálního obsahu (tj. počítačové programy, aplikace).

U popisu zboží s digitálním obsahem a/nebo služby digitálního obsahu jsou uvedeny informace o jeho vlastnostech a funkcích, jejich kompatibilitě a interoperabilitě, způsobu zpřístupnění, o účelu, k němuž jsou určeny, a další informace vyžadované právními předpisy.

Jestliže si nejste jisti některou informací či vhodností zboží nebo služby pro určitý konkrétní účel, doporučujeme vám kontaktovat nás a poradit se o vhodnosti daného výrobku a služby či o jeho konkrétních vlastnostech.

Vizuální vyobrazení konkrétního zboží na webových stránkách je pouze ilustrativní a nemusí zcela přesně do detailu odrážet přesný vzhled zboží či konkrétního softwarového prostředí. To může být dáno např. nastavením vašeho počítačového monitoru či displeje telefonu, na kterém naše webové stránky a eshop prohlížíte.

d) Jakým způsobem své výrobky a služby prodáváme?

Dignita provozuje celkem tři webové stránky, klasický eshop je však pouze na webu www.rekomando.cz, kde si můžete online zakoupit naše počítačové programy.

Na webech www.dignita.cz; www.epodatelna.cz prodáváme také počítačové programy, ale i zboží s digitálním obsahem. Zde uvedené zboží a služby nejsou prodávány prostřednictvím eshopu, ale na základě emailové komunikace mezi zákazníkem a námi.

e) Jaká je cena za výrobky a služby Dignita?

Kupní cena uvedená u jednotlivých nabízených položek je uvedena v českých korunách (Kč) a je cenou konečnou, tj. včetně všech daní a poplatků. **Celková kupní cena** je součtem cen za jednotlivé objednané výrobky a služby, a je uvedena včetně všech daní a poplatků.

Ke každému výrobku nebo službě digitálního obsahu jsou na shora uvedených webových stránkách k dispozici pokyny k použití a návody na instalaci a spolu s uživatelskou podporou.

Cena zveřejněná omylem – upozorňujeme zákazníky, že mohou nastat případy, kdy objednáte zboží za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Dignity či našich zaměstnanců. V takovém případě je Dignita oprávněna od kupní smlouvy odstoupit, a to i poté, co obdržíte e-mail potvrzující objednávku. Příklady, kdy může dojít k chybně zveřejněné ceně, jsou zejména následující:

- cena výrobku či služby je na první pohled nesprávná (např. nezohledňuje nákupní cenu či obvyklou cenu zboží);
- u ceny přebývá nebo chybí jedna či více cifer;
- sleva na zboží přesahuje 50 %, aniž by zboží bylo označeno speciálním symbolem inzerujícím odpovídající výši slev.

f) Kdy vám zboží dodáme a za jaké náklady?

- **Zboží a služby** jsou zákazníkům dodávány na základě závazné objednávky a po úhradě kupní ceny, na kterou vám vystavíme zálohovou fakturu.
- **Způsob platby za objednané zboží** - nepřijímáme platby v hotovosti ani na dobírku, platit můžete pouze bankovním převodem.
- **Dodací lhůta objednaného zboží** – vámi objednané zboží bude dle jeho dostupnosti dodáno v co nejkratší době, obvykle do 1-3 pracovních dnů ode dne, kdy uhradíte kupní cenu.
- **Dodací lhůta objednaného softwaru** - služby digitálního obsahu jsou zákazníkům zpřístupněny bez zbytečného odkladu po úhradě jejich ceny, a to zasláním licence k zakoupené službě na vámi určenou emailovou adresu.
- **Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku**
Při prodeji a koupi zboží a služeb na našich webových stránkách vám vznikají pouze běžné náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (internetové připojení, telefonní poplatky, atd.) dle vašeho operátora.

g) Jak smíte nakládat se zakoupeným a staženým digitálním obsahem (softwarem, počítačovým programem)?

- **Služby s digitálním obsahem, které zpřístupňujeme našim zákazníkům (softwarové aplikace a počítačové programy), jsou chráněny právy duševního vlastnictví, a proto s námi každý zákazník uzavírá současně i licenční smlouvu, které dále upravuje naše vzájemná práva a povinnosti.**
- **Jakýkoliv software smíte užívat jen v souladu s uzavřenou licenční smlouvou.** Stejně tak je vám zakázáno zakoupený software jakkoliv kopírovat či jinak rozmnožovat či s ním jinak nakládat v rozporu s právními předpisy či licenčními podmínkami daného zboží.

h) Bude vám dodaný digitální obsah (software) aktualizován?

- U zakoupeného a staženého softwaru vám budeme po dobu, kterou si při objednání zvolíte, poskytovány **aktualizace** potřebné ke správné funkčnosti nebo aktualizace zlepšující výkon a funkčnost zakoupeného softwaru. Na dostupnost těchto aktualizací budete vždy upozorněni.
- V případě, že však Dignita před uzavřením smlouvy zvlášť upozornila spotřebitele, že aktualizace poskytovány nebudou a spotřebitel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil, nebudou poskytovány aktualizace, které jsou nezbytné, aby byl digitální obsah bez vad po dobu trvání závazku, na jejichž dostupnost by byl jinak uživatel upozorněn.
- U některého typu zboží nejsou aktualizace potřeba vůbec (např. čtečky karet, tokeny).

i) Poskytování poprodejního servisu

S ohledem na charakter prodáváného zboží a služeb digitálního obsahu není poprodejní servis poskytován.

2. Uzavření kupní smlouvy, uzavření licenční smlouvy

a) Jazyk - Smlouvy uzavíráme v jazyce českém.

b) Nabídkou - návrhem na uzavření kupní smlouvy je umístění daného výrobku a/nebo softwaru na naše webové stránky.

c) Objednávka prostřednictvím eshopu na www.recomando.cz:

Pro objednání softwaru musíte zvolit druh softwaru/počítačového programu (jeho obchodním označením), dobu, po kterou si přejete provádět aktualizace, uvedete své osobní či firemní údaje potřebné pro uzavření kupní a licenční smlouvy a doručení softwaru.

Než závazně potvrdíte objednávku, můžete měnit obsah vaší objednávky. Vaší povinností je zkontrolovat všechny údaje, které jste při vytváření objednávky uvedl/zvolil.

Proces objednání je ukončen tím, že kliknete na tlačítko označené nápisem „KOUPIT“ – tímto tlačítkem se zavazujete k platbě za objednaný software a odesíláte nám Vaši objednávku.

Informace před odesláním objednávky – před odesláním objednávky pomocí tlačítka „KOUPIT“ vás vyzveme k seznámení se důležitými informacemi, a to těmito VOP a Zásadami pro zpracování osobních údajů při uzavření kupní smlouvy.

Kupní smlouva vzniká zaplacením, tj. dnem, kdy provedete úhradu vystavené zálohové faktury. Vzniklou kupní smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů, není-li zde uvedeno jinak. Kupní smlouva je zároveň i licenční smlouvou, bližší informace jsou uvedeny v písmenu e) tohoto článku.

d) objednávka zboží nebo softwaru z webu www.dignita.cz a www.epodatelna.cz

Zboží nebo služby uvedené na těchto webových stránkách, je možno objednat prostřednictvím emailu zasláního na adresu obchod@recomando.cz, na základě vaší poptávky si ověříme a vzájemně odsouhlasíme vaše požadavky, poté vám zpracujeme nabídku zboží nebo služby včetně všech cen a nákladů spojených s dodáním.

Kupní smlouva vzniká zaplacením, tj. dnem, kdy provedete úhradu vystavené zálohové faktury. Vzniklou kupní smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů, není-li zde uvedeno jinak. Kupní smlouva je zároveň i licenční smlouvou, bližší informace jsou uvedeny v písmenu e) tohoto článku.

e) **uzavření licenční smlouvy**

Služby s digitálním obsahem obsahují práva duševního vlastnictví, a proto s našimi zákazníky uzavíráme licenční smlouvu. Licenční smlouvou vám poskytujeme oprávnění výkonu práva duševního vlastnictví (v tomto případě autorských práv) v ujednaném rozsahu.

Součástí licenční smlouvy jsou i licenční podmínky, jejichž znění vám zašleme spolu s příslušným softwarem. Se zněním licenčních podmínek se seznámíte před zahájením užívání softwaru a souhlas s jejich obsahem potvrdíte kliknutím na příslušné tlačítko.

Upozorňujeme zákazníky, že bez souhlasu s licenčními podmínkami nelze dodaný software používat.

f) **Možnost vyzkoušet si počítačové programy zdarma**

Každý zákazník má možnost stáhnout si nabízené programy zcela zdarma a bez jakéhokoliv závazku k následné platbě. Stažený program je plně funkční po dobu 30 dnů od stažení, poté přestane fungovat a odinstaluje se.

Po tuto dobu máte možnost si vyzkoušet, zda vám daný počítačový program vyhovuje a zda je na vašem zařízení funkční.

g) **Vzorky zdarma, dárky spojené s koupí zboží**

Uzavření kupní smlouvy a dodání zboží může být spojeno s dodáním vzorku jiného zboží zdarma či s dodáním zboží označeného jako „dárek“ nebo zboží „zdarma“. Takovéto zboží nebo vzorek je předmětem darovací smlouvy a nevztahují se na něj práva spotřebitele uvedená v těchto VOP.

3. Odstoupení od kupní smlouvy

3.1. Odstoupení spotřebitele v případě dodání zboží

- a) **Možnost odstoupit od kupní smlouvy:** Jste-li spotřebitel, jste oprávněn od uzavřené kupní smlouvy, jejímž předmětem je dodání zboží odstoupit **ve lhůtě 14ti dnů ode dne, kdy jste vy osobně nebo vámi určená osoba převzal zboží** nebo poslední položku zboží, pokud jste v rámci jedné objednávky objednal víc kusů zboží, které jsou dodávány samostatně.

Odstoupení od smlouvy nám musíte odeslat nejpozději poslední den lhůty. Po obdržení vašeho odstoupení vám bez zbytečného odkladu potvrdíme, že jsme toto odstoupení přijali.

- b) **Vaše odpovědnost za snížení hodnoty zboží** - máme nárok na náhradu za snížení hodnoty zboží, která vznikla v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, abyste se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. O tuto náhradu jsme oprávněni snížit kupní cenu, kterou vám na základě vašeho odstoupení vrátíme.
- c) **Vrácení kupní ceny** - Kupní cenu včetně nákladů na dodání vám vrátíme na vlastní náklady bez zbytečného odkladu nejpozději však do **14 dnů od odstoupení**, a to stejným způsobem, kterým jsme od vás kupní cenu přijali, ledaže výslovně svolíte k jinému způsobu vrácení kupní ceny a nevzniknou vám tím žádné náklady. Nejsme nicméně povinni vrátit kupní cenu dříve, než od vás obdržíme zboží nebo dokud nám neprokážete, že jste nám zboží odeslal.

Jestliže jste zvolil při koupi zboží jiný než nejlevnější způsob dodání, vrátíme vám náklady na dodání ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Pro tyto účely poskytujeme spotřebitelům Poučení odstoupení od smlouvy při dodání zboží včetně vzorového formuláře pro odstoupení.

3.2. Úprava platná pro podnikatele

Práva kupujícího, jež není spotřebitelem, odstoupit od uzavřené smlouvy, jsou upravena v ust. § 2106 a § 2110 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a jsou blíže popsána v bodě 4.3. VOP.

3.3. Právo Dignity na odstoupení od kupní smlouvy

Dignita je oprávněna od uzavřené kupní smlouvy písemně odstoupit v případě:

- a) kdy vlivem pohybu na finančních trzích a kurzových změn dojde ke změně kupní ceny a kupující nesouhlasí s novou výší kupní ceny,
- b) zboží, které je předmětem kupní smlouvy, se již nevyrábí nebo nedodává do České republiky,
- c) v případě, že zboží bylo koupeno za cenu uvedenou omylem dle čl.I. písm.d) těchto VOP.

Doručením písemného odstoupení zákazníkovi kupní smlouva zaniká. Zákazník má právo na vrácení kupní ceny.

4. Odpovědnost za vady - reklamace

4.1. V případě dodání digitálního obsahu spotřebiteli

Odpovídáme za to, že digitální obsah při převzetí nemá vady. Zejména, že digitální obsah, který jste si od nás spotřebitel koupil:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodný k účelu, pro který jej požadujete a s nímž jsme jako prodávající souhlasili,
- c) je dodán s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k instalaci, a s uživatelskou podporou.

Dále odpovídáme za to, že vedle ujednaných vlastností:

- d) je věc či digitální obsah vhodný k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- e) věc či digitální obsah množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující či uživatel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Dignitou nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- f) je věc či digitální obsah dodán s příslušenstvím, včetně obalu, návodu a jiných pokynů k použití, které může kupující nebo uživatel rozumně očekávat,
- g) digitální obsah odpovídá zkušební verzi nebo náhledu, který Dignita zpřístupnila před uzavřením smlouvy.

Čl. 4. odst. 4.1. písm. d) až g) těchto VOP se neuplatní v případě, že Dignita uživatele před uzavřením smlouvy zvláště upozornila, že se některá vlastnost digitálního obsahu liší a uživatel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

Jste oprávněn vytknout vadu, která se projeví nebo vyskytne za trvání závazku.

Na základě naší odpovědnosti za vady má spotřebitel právo na odstranění vady, přičemž si můžete zvolit:

- a) odstranění vady;
- b) přiměřenou slevu;
- c) odstoupení od kupní smlouvy.

Právo na odstranění vad spotřebiteli nevznikne, jestliže je toto odstranění nemožné nebo nepřiměřeně nákladné; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by měla věc či digitální obsah bez vady. Při odstranění vady u digitálního obsahu Dignita odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby nezpůsobila uživateli značné obtíže, přičemž se zohlední povaha digitálního obsahu a účel, pro který ho uživatel požadoval.

Právo na přiměřenou slevu nebo právo odstoupit od smlouvy má spotřebitel pokud:

- a) Dignita vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila z důvodů nemožnosti nebo nepřiměřené nákladnosti s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by měla věc bez vady,
- b) se vada projeví i po odstranění,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení Dignity nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího či uživatele.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci či digitálního obsahu bez vady a vadné věci či digitálního obsahu, který jste obdržel. Má-li být digitální obsah poskytován po určité době, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně; uživateli náleží sleva i v případě, že odstoupí od smlouvy.

Od smlouvy nemůžete odstoupit, je-li vada věci či digitálního obsahu nevýznamná.

Odstoupíte-li od smlouvy, vrátíme Vám kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdržíme věc nebo co nám prokážete, že jste věc odeslal.

4.2. V případě dodání zboží spotřebiteli

Odpovídáme za to, že dodaná věc při převzetí nemá vady. Zejména, že věc:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodná k účelu, pro který ji požadujete a
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Dále odpovídáme za to, že vedle ujednaných vlastností:

- a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, kterou jsme Vás poskytli před uzavřením smlouvy.

Spotřebitel může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí výrobku.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Jestliže jde o koupi již použitého zboží, platí lhůta 12 měsíců od převzetí zboží.

Práva z odpovědnosti za vady spotřebiteli nenáleží, jestliže jsme jej již před převzetím informovali, že věc má vadu nebo pokud spotřebitel danou vadu sám způsobil.

Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

Na základě naší odpovědnosti za vady má spotřebitel právo na odstranění vady, přičemž si může zvolit:

- d) odstranění vady opravou nebo**
- e) dodání nové věci bez vad,**

ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být opravou věci vada odstraněna bez značných obtíží pro spotřebitele jako pro kupujícího.

Shora uvedené způsoby odstranění vady může prodávající odmítnout, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Právo na přiměřenou slevu nebo právo odstoupit od smlouvy má spotřebitel pokud:

- e) vadu odmítneme odstranit nebo ji neodstranil z důvodů nemožnosti nebo nepřiměřené nákladnosti s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by měla věc bez vady,
- f) se vada projeví opakovaně,
- g) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- h) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou jste obdržel.

Od smlouvy nemůže spotřebitel odstoupit, je-li vada věci nevýznamná.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátíme mu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co prokáže, že věc odeslal.

4.3. V případě podnikatele

- a) Dignita odpovídá kupujícímu za to, že dodané zboží nemá vady. Dodané zboží má vady, jestliže **nebylo dodáno ve sjednaném množství, jakosti a provedení**, nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní Dignita v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý.
- b) Dignita odpovídá kupujícímu, že digitální obsah je po dobu trvání závazku bez vad.
- c) Dále má zboží vady v případě, kdy neodpovídá právním předpisům, které se na něj vztahují (právní vady).
- d) Kupující je oprávněn uplatnit svá práva z vadného plnění u vady, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

- e) Na odpovědnost za vady se použije ustanovení §2099 až §2112 a §2389c až §2389f Občanského zákoníku.

4.4. Dignita neodpovídá za vady

- a) neprojeví-li se vada během diagnostiky reklamovaného zboží a nebude-li ani kupující schopen závadu viditelně demonstrovat;
- b) jestliže je vada způsobena nedodržením pokynů v uživatelské příručce/návodu na použití nebo pokynů pro instalaci;
- c) jestliže je vada způsobena úmyslným či nedbalostním jednáním třetí osoby či neodbornou obsluhou, manipulací, instalací či nebo nadměrným zatížením;
- d) jestliže je vada způsobena znečištěním zařízení nebo zanedbáním jeho periodické údržby doporučené výrobcem;
- e) jestliže je vada způsobena vlivem vnějších podmínek;
- f) jestliže bylo reklamované zboží použito ve spojení s takovým příslušenstvím nebo instalováno takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce;
- g) jestliže bylo reklamované zboží dále užíváno v době mezi nahlášením reklamace a provedenou diagnostikou technikem Dignity u reklamací závad, kde užívání zařízení bez ohledu na závadu může mít vliv na zhoršení reklamované závady;
- h) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
- i) zboží, které bylo upravováno zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- j) poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
- k) použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení;
- l) vzniklé elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
- m) vzniklé nevyhovující konfigurací zařízení, do něhož je služba digitálního obsahu instalována;
- n) projevující se pouze ojedinělými krátkodobými výpadky softwaru.

4.5. Záruka za jakost

Dignita poskytuje záruku za jakost pouze výslovným prohlášením, které musí být uvedeno

- v nabídce Dignity u daného druhu zboží v jeho internetovém obchodě,
- v záručním listě, je-li připojen.

Pro záruku za jakost platí ustanovení §2174a Občanského zákoníku v případě kupní smlouvy uzavřené se spotřebitelem a ustanovení §2113 -2117 Občanského zákoníku v případě kupní smlouvy uzavřené s ostatními kupujícími.

4.6. Postup při reklamaci

Nároky vad můžete uplatnit **písemně** na adrese sídla Dignity.

Z důvodů řádné evidence reklamací **nepřijímáme telefonické reklamace**, pokud tak učiníte, vyzveme vás k uplatnění svých nároků shora uvedeným způsobem.

O přijetí reklamace spotřebiteli Dignita vydá písemné Potvrzení o přijetí reklamace obsahující datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele.

Upozorňujeme, že reklamované zboží je třeba řádně zabalit tak, aby nebylo poškozeno přepravou. **Za škody vzniklé přepravou Dignita neodpovídá! Dignita nepřebírá zásilky zaslané na dobírku a nehradí při převzetí reklamovaného zboží přepravci náklady na přepravu! Reklamované zboží je třeba doručit včetně všech součástí! Reklamované zboží je třeba dále nepoužívat, aby nedošlo ke zhoršení vady!**

Vada je v případě uznání reklamace odstraněna v co nejkratší době, max. do 30ti dnů.

5. Další práva spotřebitele, závěrečná ustanovení

5.1. Stížnosti spotřebitele

V případě jakékoliv stížnosti se na nás můžete obrátit, písemně zasláním listovní zásilky do našeho sídla či provozovny i prostřednictvím elektronické pošty.

Se stížností se můžete dále obrátit na příslušný živnostenský úřad, na Úřad pro ochranu osobních údajů nebo na Českou obchodní inspekci.

5.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Spotřebitel je oprávněn v případě, že dojde mezi ním a Dignitou ke vzniku spotřebitelského sporu, který nebude mezi stranami vyřešen na základě dohody, podat návrh na mimosoudní řešení svého spotřebitelského sporu.

Subjektem oprávněným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele Česká obchodní inspekce. Bližší informace k mimosoudnímu řešení sporu či podání návrhu lze získat na adrese:

Česká obchodní inspekce

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

<https://www.coi.cz/podatelna/>

Dále může spotřebitel pro mimosoudní řešení svého spotřebitelského sporu využít **Evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line**. Tato Platforma pro řešení spotřebitelských sporů on-line byla zřízena na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line nacházející se na internetové adrese:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

a Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa:

5.3. Práva duševního vlastnictví

Dignita na základě souhlasu vlastníků práv k duševnímu vlastnictví při prodeji zboží ve svém internetovém obchodě používá předměty duševního vlastnictví, vztahující se k prodávanému zboží, jako jsou ochranné známky, chráněné názvy, obchodní firmy, autorská díla, průmyslové vzory, chráněný design, apod. Ne vždy jsou tato práva duševního vlastnictví označena obvyklými symboly vyjadřujícími příslušný druh ochrany. Tato práva třetích osob stejně jako práva Dignity k jeho duševnímu vlastnictví jste povinni respektovat způsobem stanoveným zákonem.

5.4. Platnost obchodních podmínek

Tyto VOP pro e-shop jsou platné a účinné od 1.11.2024 a můžete si je archivovat pro svou potřebu.

Tyto VOP pro e-shop ruší předchozí znění Obchodních podmínek pro prodej zboží v e-shopu.