

# Všeobecné obchodní podmínky SIV.cz (verze 2301)

English version – page 14

## 1. Základní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), kdy na jedné straně stojí jedna z následujících firem (dále jen „Prodávající“) a na straně druhé je kupující (dále jen „Kupující“).
- 1.2 Prodávajícím nového zboží a služeb (servis, doprava) a výdeje na poukazy je společnost SIV Kladno s.r.o., IČ 27076440, DIČ CZ27076440, se sídlem Vít. Nezvala 750 Kladno 27204, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 94490. Společnost disponuje těmito bankovními účty:  
číslo korunového účtu pro platby v rámci ČR: 2900738886 / 2010, FIO Banka  
číslo eurového účtu pro mezinárodní platby: 2200567836 / 2010, FIO Banka  
číslo účtu mezinárodní verze: IBAN- CZ3020100000002200567836, SWIFT- FIOBCZPPXXX
- 1.3 Prodávajícím repasovaného zboží a služeb (servis, doprava) je firma Lubomír Dudák, IČ 62975064, neplátce DPH, se sídlem Vít. Nezvala 750 Kladno 27204, evidována u Magistrátu města Kladna, Obecní ŽÚ ev. č. 320301-101449-00. Firma disponuje těmito bankovními účty:  
číslo korunového účtu pro platby v rámci ČR: 2200182928 / 2010, FIO Banka  
číslo účtu mezinárodní verze: IBAN- CZ6920100000002200182928, SWIFT- FIOBCZPPXXX
- 1.4 Prodávajícím služeb (pronájem, doprava, servis) je firma Ing. Ondřej Dudák, IČ 75322129, neplátce DPH, se sídlem Pařížská 2151 Kladno 27201, evidovaná u Magistrátu města Kladna Obecní ŽÚ: OŽ/4735/10/LAD. Firma disponuje těmito bankovními účty:  
číslo korunového účtu pro platby v rámci ČR: 2300845506 / 2010, FIO Banka  
číslo účtu mezinárodní verze: IBAN- CZ1720100000002300845506, SWIFT- FIOBCZPPXXX  
číslo korunového účtu pro skládání kaucí: 2401694110 / 2010, FIO Banka
- 1.5 Prodávající provozují kamenný obchod na adrese: Hřebečská 2678 Kladno 27201 (dále jen „Prodejna“) a internetový obchod (dále jen „Web“) na adrese [www.pomuckyzdravotnicke.cz](http://www.pomuckyzdravotnicke.cz), telefon +420 321 003 002, email: [info@siv.cz](mailto:info@siv.cz).
- 1.6 Kupující vytvořením objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří Sdělení před uzavřením smlouvy pro Kupující obsažená v článku 2. VOP Podmínky ochrany osobních údajů v článku 13. VOP a Reklamační řád v článku 15., a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě vytvoření objednávky.
- 1.7 Kopii VOP obdrží Kupující jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou e-mailovou adresu v případě objednání na Webu. Fakturu obsahující základní údaje smlouvy a sloužící jako daňový doklad obdrží Kupující na zadanou emailovou adresu, s čímž Kupující souhlasí. V případě zájmu o zaslání faktury v listinné podobě lze využít našeho kontaktního formuláře na Webu nebo zaslat požadavek emailem.

## **2 Sdělení Prodávajícího před uzavřením smlouvy pro Kupující**

- 2.1 náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora Kupujícího, Prodávající si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká příp. smluvní přepravy);
- 2.2 požaduje úhradu kupní ceny před převzetím plnění Kupujícím od Prodávajícího, příp. povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu se týká požadavků Kupujícího na poskytnutí specifických služeb (výroby na míru, objednání nedostupného zboží ze zahraničí apod.);
- 2.3 ceny zboží a služeb jsou na Webu uváděny včetně DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání zboží nebo služby se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady objednávky;
- 2.4 Kupující má právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží ode dne převzetí zboží; přičemž toto odstoupení musí zaslat na adresu Prodejny, na emailovou adresu Prodávajícího, sdělit osobně na Prodejně, sdělit prostřednictvím telefonátu nebo může využít formulář pro odstoupení od smlouvy na Webu;
- 2.5 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího; zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím; o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném Kupujícím na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů; o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které Kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
- 2.6 v případě odstoupení od smlouvy nese Kupující náklady spojené s vrácením zboží Prodávajícímu, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za vrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou;
- 2.7 Kupující má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo;
- 2.8 Kupující může uplatnit stížnost přes kontaktní formulář na Webu, příp. se může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.
- 2.9 v případě nabídky (předobjednávky) zboží Kupujícím je cena takového zboží pouze předběžná. Výsledná cena zboží se tak může lišit. O změně ceny bude Prodávající Kupujícího informovat. Případný rozdíl mezi uhrazenou předběžnou cenou a kupní cenou bude Prodávajícím vrácen nebo Kupujícím doplacen před dodáním zboží, pokud se Kupující nerozhodne předobjednávku zrušit.
- 2.10 Prodávající si u zboží, které je na objednání, vyhrazuje právo změnit termín dodání, a to i opakovaně. V případě podstatné změny termínu dodání (tj. 14 dní) má Kupující právo od smlouvy odstoupit. Změní-li se okolnosti, z nichž Prodávající vycházel v okamžiku objednání zboží na objednávku Kupujícím do té míry, že na Prodávajícím nebude možné rozumně

požadovat, aby byla objednávkou vázána, má Prodávající právo objednávku zrušit bez dalšího a následně o tom informovat Kupujícího.

2.11 Prodávající tímto informuje Kupujícího, že zajišťuje bezplatný zpětný odběr určitých elektrozařízení, baterií a akumulátorů.

2.12 Prodávající poskytuje záruční i pozáruční servis na zboží, které sám prodává. Servis u zboží, kde Prodávající pouze zajišťuje zprostředkování prodeje, zajišťuje dodavatel.

### **3 Uzavření smlouvy**

3.1 K vytvoření objednávky dojde v okamžiku, kdy Kupující vloží vybrané zboží či službu do košíku a odešle objednávku. Kupující je povinen zkontrolovat všechny údaje, které při vytváření objednávky uvedl/zvolil. Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky vytvořené Kupujícím ze strany Prodávajícího, za případné chyby při přenosu dat Prodávající nenese odpovědnost. Uzavření smlouvy Prodávající neprodleně potvrdí Kupujícímu informativním emailem na Kupujícím zadaný e mail.

3.2 Přílohou potvrzení je aktuální znění VOP včetně Reklamačního řádu. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů, není-li ve VOP uvedeno jinak.

3.3 Pokud je se zbožím poskytován jakýkoliv dárek, který Kupující nevyužije, je Kupující povinen kontaktovat Prodávajícího předem a sdělit mu, že o dárek nemá zájem. V takovém případě bude Kupujícímu prodáno zboží bez tohoto dárku. Neučiní-li tak a převezme-li tento dárek, je Kupující v případě odstoupení od smlouvy povinen tento dárek vrátit.

3.4 Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.

### **4 Dodání předmětu koupě**

4.1 Kupní smlouvou se Prodávající zavazuje, že Kupujícímu odevzdá zboží, poskytne službu, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo / užívací právo k ní, a Kupující se zavazuje, že zboží / službu převezme a zaplatí Prodávajícímu kupní cenu.

4.2 Prodávající si vyhrazuje vlastnické právo ke zboží, a proto se Kupující stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny. Obdobně se toto pravidlo užije v případě zakoupení služby.

4.3 Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí Prodávající zboží podle zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu. Stejným způsobem opatří Prodávající věc pro přepravu.

## **5 Přechod nebezpečí škody**

- 5.1 Věc je vadná, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje i plnění jiné věci a vady v dokladech nutných pro užívání věci.
- 5.2 Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, 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.
- 5.3 Kupující věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství. O případných zjištěných vadách a nedostatcích je povinen Prodávajícího bez zbytečného odkladu informovat.
- 5.4 Nebezpečí škody přechází na Kupujícího převzetím věci. Týž následek má, nepřevzme-li Kupující věc, ač mu s ní Prodávající umožnil nakládat.
- 5.5 Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže Prodávající škodu způsobil porušením své povinnosti.
- 5.6 Prodlením strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodávajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodávajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlévá-li strana s placením, kterým je předání věci podmíněno.

## **6 Odpovědnost Prodávajícího**

- 6.1 Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. V době, kdy Kupující věc převzal,
- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, chybí-li toto ujednání, že má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
  - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
  - c) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 6.2 Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, není-li uvedeno jinak, to se však netýká:
- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
  - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
  - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícími nebo vyplývá-li to z povahy věci.

6.3 Kupující bere na vědomí skutečnost, že jsou-li společně se zbožím poskytovány dárky, je možné uplatnit právo z vady do 24 měsíců pouze u prodaného zboží, ale nikoliv u dáreků společně se zbožím poskytnutých. U těchto dáreků smí Kupující uplatnit práva z vadného plnění pouze do 14 dnů ode dne převzetí zboží.

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

6.5 Má-li věc vadu, z níž je Prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má Kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

## **7 Podstatné porušení smlouvy**

7.1 Vyskytne-li se vada v uvedené lhůtě a je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

7.2 Je-li však dodání nové věci vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady; na odstranění vady opravou věci; na přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo odstoupit od smlouvy

7.3 Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

7.4 Ne zvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.

7.5 Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.

## **8 Nepodstatné porušení smlouvy**

8.1 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

8.2 Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.

8.3 Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

## **9 Porušení smlouvy obecně**

9.1 Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (třetí reklamace stejné vady) nebo pro větší počet vad (alespoň 3 vady současně). V takovém případě má Kupující i právo od smlouvy odstoupit.

9.2 Při dodání nové věci vrátí Kupující Prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou (včetně veškerého dodaného příslušenství).

9.3 Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřiznává. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

## **10 Zvláštní pravidla při výdeji na poukaz zdravotních pojišťoven**

10.1 Pro uplatnění poukazu zdravotní pojišťovny je nutné si nechat poukaz s konkrétním kódem zdravotnického prostředku nechat předepsat příslušným lékařem. Tam, kde to vyžaduje zákon, je nutné schválení zdravotní pojišťovnou před uplatněním poukazu.

10.2 Kupující uplatní poukaz zdravotní pojišťovny osobně na Prodejně nebo zasláním listinného poukazu na adresu Prodejny nebo zasláním elektronického poukazu na email Prodávajícího případně lze identifikátor elektronického poukazu uvést v poznámce objednávky, kde Kupující zvolil nákup s poukazem.

10.3 Prodávající se řídí předepsaným poukazem a smlouvou s danou zdravotní pojišťovnou a vydá zdravotnický prostředek bez zbytečného odkladu.

## **11 Odstoupení od smlouvy**

11.1 Kupující má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne převzetí zboží.

11.2 Prodávající umožňuje Kupujícímu odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na Webu, a Kupujícímu tak Prodávající potvrdí bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.

11.3 Odstoupit lze také korespondenčně na adrese: SIV.cz Hřebečská 2678 Kladno 27201.

11.4 Odstoupí-li Kupující od smlouvy, zašle nebo předá Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od Prodávajícího obdržel, a to na své náklady.

11.5 Zboží by měl Kupující vrátit úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal.

11.6 Pokud se jedná o spotřební zboží (např. Baterie, hmotu do kol apod.), pak lze od smlouvy odstoupit, pouze pokud Kupující dodá zboží nepoškozené a nepoužité v neporušeném originálním balení.

- 11.7 Kupující odpovídá Prodávajícímu pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- 11.8 V případě proplácení dobropisu v hotovosti může Prodávající požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházejících z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Prodávající odmítnout peněžní prostředky proplatit.
- 11.9 Odstoupí-li Kupující od smlouvy, vrátí mu Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy a vrácení zboží, všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Náleží-li Prodávajícímu náhrada za snížení hodnoty zboží, bude tato započtena na pohledávku Kupujícího na vrácení kupní ceny.
- 11.10 Odstoupí-li Kupující od smlouvy, Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující zboží předá. Kupující je povinen vrátit Prodávajícímu zboží bez zbytečného odkladu po odstoupení od smlouvy, nejpozději však do 14 dnů.
- 11.11 Kupující bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů, darovací smlouva pozbývá účinnosti a Kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky včetně všeho, oč se obohatil. V případě, že tyto nebudou vráceny zpět, budou tyto hodnoty chápány jako bezdůvodné obohacení Kupujícího. Není-li vydání předmětu bezdůvodného obohacení dobře možné, má Prodávající právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny. V případě odstoupení od darovací smlouvy nezaniká smlouva kupní a smlouvy jsou posuzovány z tohoto hlediska samostatně.

## **12 Odstoupení od smlouvy Prodávajícím v případě chyby v ceně zboží**

- 12.1 Mimo případů stanovených zákonem je Prodávající oprávněn odstoupit od smlouvy v případě zjevné chyby v ceně zboží.
- 12.2 Odstoupit od smlouvy dle tohoto bodu je možné do 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření kupní smlouvy mezi Kupujícím a Prodávajícím tím, že Prodávající Kupujícímu stornuje objednávku nebo mu dá jiným způsobem najevo, že od smlouvy odstępuje.
- 12.3 Pokud Kupující zaplatil alespoň část kupní ceny zboží bude mu tato částka převedena zpět na jeho bankovní účet nejpozději do 14 dnů ode dne následujícího po dni odstoupení od smlouvy ze strany Prodávajícího.

## **13 Ochrana osobních údajů**

- 13.1 Osobní údaje jsou veškeré informace o identifikované a identifikovatelné osobě. Identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména s odkazem na určitý identifikátor (například jméno, identifikační číslo, lokační údaje,

síťový identifikátor) nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

- 13.2 Za účelem prodeje zboží a služeb a komunikace se zákazníkem zpracovává Prodejce na základě předem uděleného souhlasu následující kategorie osobních údajů: jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, datum narození, telefon, email, zdravotní pojišťovna případně další poskytnuté osobní údaje.
- 13.3 Prodávající nepředává osobní údaje třetím stranám kromě zdravotních pojišťoven (zpracování poukazů) a účetní firma (zpracování účetnictví).
- 13.4 Pro maximální bezpečí jsou data chráněna pomocí šifrování a pomocí firewallů, které odráží vnější hrozby. Data jsou bezpečně ukládána na servery zmíněných stran, kde jsou chráněny proti ztrátě a odcizení. Servery používají pouze zabezpečený přístup do PC a software a služby, které splňují standardní požadavky na bezpečnost dat a splňují normy stanovené Evropskou unií.
- 13.5 Všichni zaměstnanci Prodávajícího jsou pravidelně školeni a postupují podle vnitřních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Vedle technických opatření uvedených výše dodržují mlčenlivost ohledně osobních údajů.
- 13.6 Přístup do zákaznického účtu je možný pouze po zadání osobního hesla zákazníka. Je proto důležité nesdělovat přístupové údaje třetím osobám a po ukončení činnosti v zákaznickém účtu se vždy odhlásit.
- 13.7 Osobní údaje jsou zpracovávány a uchovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích ze smlouvy, tedy minimálně po dobu využívání zboží či služby a dále po dobu, po kterou jsou Firmy povinny uchovávat osobní údaje podle právních předpisů nebo na kterou zákazník udělil souhlas. V ostatních případech je doba zpracování osobních údajů určena účelem zpracování.
- 13.8 Mezi práva subjektů údajů, jejichž osobní údaje Prodávající zpracovává, která jsou uvedena včetně dalších podrobností v Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („nařízení“), patří zejména tato práva:
- právo na informace a přístup ke zpracovávaným osobním údajům,
  - právo na opravu nepřesných osobních údajů, které se týkají subjektu údajů a dále právo na výmaz, kterému odpovídá povinnost správce zlikvidovat osobní údaje, pokud je splněna alespoň jedna z podmínek stanovených v nařízení,
  - právo na přenositelnost osobních údajů, jehož podstatou je možnost za určitých podmínek získat osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo následně předat tyto údaje jinému správci; subjekt osobních údajů má i právo na to, aby správce na jeho žádost předal jeho osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu jinému správci, je-li to technicky proveditelné,



- právo na omezení zpracování osobních údajů a právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, pokud jsou zpracovávány na základě oprávněných zájmů správce nebo třetí strany,

- právo na odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů.

13.9 Subjekt údajů, který má za to, že Prodávající zpracovává osobní údaje v rozporu s platnými a účinnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, může požádat o vysvětlení nebo požádat, aby Prodávající odstranil závadný stav. Subjekt údajů má rovněž právo obrátit se se svou žádostí na Úřad pro ochranu osobních údajů.

13.10 Pro zkvalitnění služeb a zajištění funkčnosti Webu dochází ke shromažďování a evidenci údajů, pomocí kterých je možné vyhodnocovat činnost uživatelů na Webu a zpracovávat statistické výstupy. Přitom jsou všechny osobní údaje zpracovávány v anonymizované podobě. Za tímto účelem jsou využívány služby společností Google, Seznam.cz, Facebook, Heureka a další. Popis jednotlivých nástrojů a zásady zpracování osobních údajů jsou uvedeny na těchto odkazech:

<https://policies.google.com/privacy?hl=cs>

<https://www.seznam.cz/prohlizec/ochrana-soukromi>

<https://www.heureka.cz/direct/dokumenty/ochrana-soukromi-na-portalu-heureka-cz.pdf>

<https://cs-cz.facebook.com/business/gdpr>

13.11 Weby [www.pomuckyzdravotnicke.cz](http://www.pomuckyzdravotnicke.cz) a [www.siv.cz](http://www.siv.cz) nevyužívají cookies.

## 14 Recenze

14.1 Recenze Kupujících Prodávající neověřuje a netřídí.

14.2 Recenze na platformě Heureka, Zbozi.cz se řídí pravidly těchto platform a mohou recenzovat pouze uživatelé, kteří skutečně u Prodávajícího nakoupili.

14.3 Recenze na webu Google se řídí pravidly společnosti Google a mohou recenzovat i neověření uživatelé.

## 15 Reklamační řád

15.1 Kupující je povinen dodané zboží bez zbytečného odkladu prohlédnout a o případných zjištěných vadách do 5 dnů informovat prodávajícího.

15.2 Oznámení o zjištěných vadách musí Kupující učinit písemně na email [info@siv.cz](mailto:info@siv.cz) do 5 dnů od převzetí zboží. V písemném oznámení musí Kupující uvést zjištěné vady. Popsat, o jaké vady se jedná a jak se projevují.

15.3 K reklamaci je nutné předložit kopii faktury a doklad o dodání a zaplacení zboží, jehož vady jsou reklamovány.

15.4 Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně jako škod způsobených chybnou manipulací.

15.5 Prodávající se zavazuje informovat zákazníka nejpozději do třiceti dnů od obdržení reklamace, o způsobu vyřízení reklamace.

## **16 Provozní doba**

16.1 Objednávky přes Web lze odesílat 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Objednávky jsou zpracovávány v provozní době prodejny.

16.2 Provozní doba prodejny je každý všední den od 8 do 16 hodin, pokud není vyhlášena celozávodní dovolená, což je vyvěšeno na Webu. Provozní doba prodejny se může změnit.

16.3 V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci Prodávající nenesou odpovědnost za nedodržení provozní doby Webu.

## **17 Ceny**

17.1 Všechny ceny jsou smluvní. Na Webu jsou vždy aktuální a platné ceny v české měně (Kč) s výjimkou případů, kdy dojde k uvedení chybné ceny viz ustanovení níže v tomto článku.

17.2 Ceny uvedené u jednotlivých produktů jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí Kupující pro získání zboží zaplatit, to se však netýká případných poplatků za dopravné, dobírky a nákladů na komunikaci prostředky na dálku, které jsou uváděny až v rámci tzv. nákupního košíku, a jejichž výše se odvíjí od volby Kupujícího.

17.3 Prodávající nepoužívá profilování cen jako je automatická úprava cen při velkém zájmu o zboží apod.

17.4 Akční ceny platí do vyprodání zásob Prodejce či při uvedení počtu kusů akčního zboží do vyprodání stanoveného počtu kusů akčního zboží nebo do skončení akce, podle toho, co nastane dříve.

17.5 Původní cena (na webu typicky vyobrazena v rámci informování o slevě jako přeškrtnutá) znamená nejnižší cenu za posledních 30 dní před zlevněním, za niž předmětné zboží/službu (dále jen "Zboží") Prodávající nabízel na svém Webu. Do výpočtu původní ceny se nezohledňují individuální cenová zvýhodnění a cenová zvýhodnění, která nejsou zahrnuta přímo v aktuální prodejní ceně daného Zboží (tj. nejsou poskytována automaticky a plošně jako např. slevové kódy). Takto vypočtená původní cena zůstává v platnosti i v případě, kdy je Zboží zlevňováno postupně několikrát v kratším časovém horizontu, maximálně však po dobu 90 dní.

17.6 Kupující bere na vědomí, že mohou nastat případy, kdy nedojde k uzavření smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím, a to zejména v případě, kdy Kupující objedná zboží nebo související služby (dopravu apod.) za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Prodávajícího či pochybení personálu Prodávajícího. V takovém případě je Prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit, a to i poté, co Kupující obdržel email potvrzující jeho objednávku, o čemž Prodávající Kupujícího bez zbytečného odkladu informuje.

17.7 Prodávající si vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud dojde k neoprávněnému uplatnění poukazu zdravotní pojišťovny v rozporu s jeho podmínkami, zejména se jedná o případy kdy:

- a) poukaz byl vystaven na jiné zboží, než jaké Kupující objednal;
- b) poukaz byl uplatněn pozdě tj. více jak měsíc od vystavení;
- c) poukaz nebyl schválen zdravotní pojišťovnou, kde je to vyžadováno;
- d) poukaz byl schválen na cirkulovanou pomůcku jiného dodavatele;
- e) poukaz byl uplatněn u jiného dodavatele;
- f) poukaz byl vystaven dříve, než vznikl nárok na předepsání zdravotnického prostředku.

17.8 Kupující bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže kupní smlouva platně vzniknout a zároveň Kupující bere na vědomí, že je Prodávající oprávněn požadovat mimo jiné bezdůvodné obohacení. Prodávající bude požadovat úhradu zdravotnického prostředku, pokud bude neoprávněně vydán.

## **18 Objednávání**

18.1 Objednávat je možno následujícími způsoby:

- a) prostřednictvím elektronického obchodu [www.pomuckyzdravotnicke.cz](http://www.pomuckyzdravotnicke.cz) (dále jen „e-shop“);
- b) elektronickou poštou na adrese [info@siv.cz](mailto:info@siv.cz);
- c) osobně v prodejně;
- d) telefonicky na telefonu 321 003 002.

18.2 Kupující bude o předpokládaném čase doručení objednaného zboží informován prostřednictvím emailu. Délka doručování objednaného zboží a cena dopravy je závislá na způsobu dopravy, kterou si Kupující zvolí v druhém kroku objednávky v rámci svého košíku. Kupující bere na vědomí, že předpokládaný čas doručení se může změnit v závislosti na logistických možnostech Prodávajícího a /nebo jeho dopravců, o čemž bude Prodávající Kupujícího neprodleně informovat.

## **19 Platební podmínky**

19.1 Prodávající akceptuje platební metody: hotovost, platba kartou na prodejně, online platební bránou, převodem na účet a dobírkou. Platební metody nemusí být dostupné pro všechny typy zboží a služeb a v závislosti na způsobu dopravy.

19.2 Zboží zůstává do úplného zaplacení kupní ceny ve vlastnictví Prodávajícího, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím zboží Kupujícím.

19.3 Odstoupí-li Kupující od uzavřené smlouvy s Prodávajícím nebo budou-li Kupujícím vráceny peněžní prostředky z jiného důvodu, vrátí Prodávající Kupujícím peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Kupující je odpovědný za správnost údajů

pro vrácení peněžních prostředků, které sdělí Prodávajícímu v případě, že není možné peněžní prostředky vrátit stejným způsobem, jakým byla provedena platba za objednávku (např. zákazník platil v hotovosti na prodejně nebo kurýrovi, došlo k expiraci platební karty zákazníka a Prodávající nemá k dispozici jiné platební údaje Kupujícího), či v případě, kdy Prodávající na základě vlastního uvážení vyhoví požadavku Kupujícího na změnu způsobu vrácení peněžních prostředků.

19.4 Prodávající zasílá zboží do zahraničí až po úplném zaplacení celé objednávky.

## **20 Dodací podmínky**

20.1 Prodávající zajišťuje či zprostředkovává různé způsoby dodání/dopravy dle aktuální dostupnosti jednotlivých služeb a s ohledem na kapacitu a dojezdové možnosti. V případě zásahu vyšší moci či výpadku informačního systému Prodávajícího nenesou zodpovědnost za opožděné dodání zboží.

20.2 Prodávající zajišťuje vlastní dopravu dle 7. vzdálenostních pásem po celé České republice se středem v Kladně. Dále Prodávající využívá služeb přepravních společností Česká Pošta, DPD, FOFR, TopTrans, Raben Logistic. Cena přepravy se liší v závislosti na vzdálenosti a rozměru a hmotnosti zboží. Všechny nabízené způsoby dopravy, jejich aktuální podmínky a ceny naleznete na webové stránce v košíku při zadání konkrétního zboží a adresy.

20.3 V případě nemožnosti automatického výpočtu ceny přepravy v košíku, bude Kupující kontaktován Prodávajícím po odeslání objednávky s nabídkou nejvýhodnější přepravy. Kupující může přepravu odsouhlasit nebo změnit. Pokud Kupující nebude s přepravou souhlasit ani nevybere jiný způsob dopravy, bude objednávka stornována.

20.4 V případě vyzvednutí objednávky, jež byla uhrazena předem prostřednictvím internetu, Kupující musí sdělit číslo objednávky. Kupující je povinen zajistit, aby se číslo objednávky nedostalo do rukou neoprávněné osoby a nehrozilo jeho zneužití.

20.5 Při vyzvednutí objednávky uhrazené předem může Prodávající požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Prodávající odmítnout zboží vydat. Toto oprávnění vyplývá s ust. § 2900 občanského zákoníku, které stanoví povinnost prevence a obezřetnosti.

20.6 Kupující je povinen bezprostředně při převzetí zboží překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

20.7 Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit na email [info@siv.cz](mailto:info@siv.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat emailem, nebo poštou Prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje

Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

20.8 Prodávající sídlí i dodává v České republice. Zasiílat zboží přes přepravní společnosti je možné do celé Evropské unie.

## **21 Závěrečná ustanovení**

21.1 Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG) se v souladu s čl. 6 této úmluvy neuplatní.

21.2 Případné spory mezi Prodávajícím a Kupujícím lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Kupující může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce. Před přistoupením k mimosoudnímu řešení sporu, Prodávající doporučuje Kupujícímu nejdříve využít kontakt na Prodávajícího pro vyřešení nastalé situace.

21.3 Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

21.4 Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1.1.2023 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici na prodejně nebo elektronicky na [www.pomuckyzdravotnicke.cz](http://www.pomuckyzdravotnicke.cz).

## **General terms and conditions SIV.cz (version 2301)**

### **1. Basic provisions**

1.1 These General Terms and Conditions (hereinafter referred to as the "Terms and Conditions") govern the relations between the parties to the purchase agreement in accordance with the provisions of Section 1751, Paragraph 1 of Act No. 89/2012 Coll. of the Civil Code (hereinafter referred to as the "Civil Code"), when on one side is one of the following companies (hereinafter referred to as the "Seller") and on the other side is the buyer (hereinafter referred to as the "Buyer").

1.2 The seller of new goods and services (service, transport) and issue of vouchers is the company SIV Kladno s.r.o., IČ 27076440, VAT number CZ27076440, with registered office in Vít. Nezvala 750 Kladno 27204, registered in the commercial register kept at the Municipal Court in Prague, section C, file 94490. The company has the following bank accounts:  
crown account number for payments within the Czech Republic: 2900738886 / 2010, FIO Banka  
Euro account number for international payments: 2200567836 / 2010, FIO Banka  
international version account number: IBAN- CZ3020100000002200567836, SWIFT- FIOBCZPPXXX

1.3 The seller of refurbished goods and services (service, transport) is the company Lubomír Dudák, IČ 62975064, non-VAT payer, with registered office in Vít. Nezvala 750 Kladno 27204, registered with the Municipality of Kladno, Municipal ŽÚ ev. No. 320301-101449-00. The company has the following bank accounts:  
crown account number for payments within the Czech Republic: 2200182928 / 2010, FIO Banka  
international version account number: IBAN- CZ6920100000002200182928, SWIFT- FIOBCZPPXXX

1.4 The seller of services (rental, transport, service) is the company Ing. Ondřej Dudák, ID number 75322129, non-VAT payer, with registered office at Pařížská 2151 Kladno 27201, registered with the Kladno Municipality Municipality: OŽ/4735/10/LAD. The company has the following bank accounts:  
crown account number for payments within the Czech Republic: 2300845506 / 2010, FIO Banka  
international version account number: IBAN- CZ1720100000002300845506, SWIFT- FIOBCZPPXXX  
crown account number for deposits: 2401694110 / 2010, FIO Banka

1.5 The seller operates a brick-and-mortar store at the address: Hřebečská 2678 Kladno 27201 (hereinafter referred to as the "Store") and an online store (hereinafter referred to as the "Web") at the address [www.pomuckyzdravotnicke.cz](http://www.pomuckyzdravotnicke.cz), telephone +420 321 003 002, email: [info@siv](mailto:info@siv). Czech

1.6 By creating an order, the Buyer confirms that he has familiarized himself with these General Terms and Conditions before concluding the contract, an integral part of which is the Notice before concluding the contract for the Buyer contained in Article 2 of the General Terms and Conditions, the Terms for the Protection of Personal Data in Article 13 of the General Terms and Conditions and the Complaints Procedure in Article 15, and that they expressly agree with them, in the wording valid and effective at the time the order is created.

1.7 The Buyer will receive a copy of the General Terms and Conditions as an attachment to the order confirmation to the specified e-mail address in the case of ordering on the Website. The invoice containing the basic data of the contract and serving as a tax document will be received by the Buyer at the specified email address, with which the Buyer agrees. If you are interested in

sending an invoice in paper form, you can use our contact form on the website or send a request by email.

## **2 Notification of the Seller before the conclusion of the contract for the Buyer**

2.1 the costs of means of remote communication do not differ from the basic rate (in the case of Internet and telephone connections according to the terms and conditions of the Buyer's operator, the Seller does not charge any additional fees, this does not apply to contractual transport);

2.2 requires payment of the purchase price before the Buyer takes over performance from the Seller, or the obligation to pay an advance or a similar payment refers to the Buyer's requirements for the provision of specific services (tailored production, ordering unavailable goods from abroad, etc.);

2.3 the prices of goods and services are listed on the Website including VAT, including all fees set by law, however the cost of delivering goods or services varies depending on the chosen method and transport provider and the method of payment for the order;

2.4 The buyer has the right to withdraw from the contract (unless otherwise stated below), within a period of fourteen days from the date of receipt of the goods; whereas this withdrawal must be sent to the Store's address, to the Seller's email address, communicated in person at the Store, via a phone call or can use the contract withdrawal form on the Website;

2.5 The Buyer cannot withdraw from the contract for the supply of goods that have been modified according to the Buyer's wishes; goods that have been irretrievably mixed with other goods after delivery; on repair or maintenance carried out at the place designated by the Buyer at his request; however, this does not apply in the event of the subsequent performance of other than requested repairs or the delivery of other than requested spare parts; about the delivery of goods in closed packaging, which the Buyer removed from the packaging and for hygienic reasons it is not possible to return it;

2.6 in the event of withdrawal from the contract, the Buyer bears the costs associated with returning the goods to the Seller, and in the case of a contract concluded via a means of distance communication, the costs for returning the goods, if these goods cannot be returned by the usual postal route due to their nature;

2.7 The buyer is obliged to pay a proportionate part of the price in the event of withdrawal from the contract, the subject of which is the provision of services and the performance of which has already begun;

2.8 The buyer can file a complaint via the contact form on the website, or can file a complaint with a supervisory or state supervisory authority.

2.9 in the case of an offer (pre-order) of goods by the Buyer, the price of such goods is only preliminary. The resulting price of the goods may therefore vary. The Seller will inform the Buyer about the price change. Any difference between the pre-paid price and the purchase price will be returned by the Seller or paid to the Buyer before the delivery of the goods, unless the Buyer decides to cancel the pre-order.

2.10 The seller reserves the right to change the delivery date for goods that are available for order, even repeatedly. In the event of a significant change in the delivery date (i.e. 14 days), the Buyer

has the right to withdraw from the contract. If the circumstances on which the Seller was based at the time of ordering the goods on the Buyer's order change to such an extent that it will not be possible to reasonably demand that the Seller be bound by the order, the Seller has the right to cancel the order without further notice and subsequently inform the Buyer thereof.

2.11 The Seller hereby informs the Buyer that it provides free take-back of certain electrical equipment, batteries and accumulators.

2.12 The seller provides warranty and post-warranty service for the goods he sells himself. Service for goods, where the Seller only provides mediation of the sale, is provided by the supplier.

### **3 Conclusion of the contract**

3.1 The order is created when the Buyer places the selected goods or service in the basket and sends the order. The buyer is obliged to check all the data that he entered/selected when creating the order. The purchase contract is concluded by confirmation of the order created by the Buyer on the part of the Seller, the Seller is not responsible for any errors during data transmission. The Seller will immediately confirm the conclusion of the contract to the Buyer by sending an informative e-mail to the e-mail address entered by the Buyer.

3.2 Attached to the confirmation is the current version of the General Terms and Conditions, including the Complaints Procedure. The resulting contract (including the agreed price) can be changed or canceled only based on the agreement of the parties or on the basis of legal reasons, unless otherwise stated in the General Terms and Conditions.

3.3 If any gift is provided with the goods that the Buyer does not use, the Buyer is obliged to contact the Seller in advance and inform him that he is not interested in the gift. In such a case, the goods will be sold to the Buyer without this gift. If he does not do so and accepts this gift, the Buyer is obliged to return this gift in case of withdrawal from the contract.

3.4 The concluded contract is archived by the Seller for a period of at least five years from its conclusion, but no longer than for the period according to the relevant legal regulations, for the purpose of its successful fulfillment and is not accessible to third parties. Information on the individual technical steps leading to the conclusion of the contract can be found in these General Terms and Conditions, where this process is clearly described.

### **4 Delivery of the object of purchase**

4.1 With the purchase contract, the Seller undertakes to hand over the goods to the Buyer, provide the service that is the subject of the purchase, and enable him to acquire the right of ownership / right of use to it, and the Buyer undertakes to take over the goods / service and pay the purchase price to the Seller.

4.2 The Seller reserves the right of ownership to the goods, and therefore the Buyer becomes the owner only upon full payment of the purchase price. Similarly, this rule applies in the case of purchasing a service.

4.3 If it is not agreed how the item should be packed, the Seller will pack the goods according to customs; if they are not, then in a manner necessary for the preservation of the thing and its protection. In the same way, the Seller prepares the item for transport.



## **5 Transfer of risk of damage**

5.1 A thing is defective if it does not have the agreed properties. The fulfillment of another item and defects in the documents necessary for the use of the item are also considered a defect.

5.2 The Buyer's right from defective performance is based on a defect that the item has when the risk of damage passes to the Buyer, even if it becomes apparent only later. The Buyer's right is also established by a defect that arose later, which was caused by the Seller's violation of his obligation.

5.3 If possible, the buyer inspects the item as soon as possible after the risk of damage to the item has passed and verifies its properties and quantity. He is obliged to inform the Seller of any detected defects and deficiencies without undue delay.

5.4 The risk of damage passes to the Buyer upon acceptance of the item. It has the same effect if the Buyer does not take over the item, even though the Seller has allowed him to dispose of it.

5.5 Damage to property that occurred after the risk of damage to property has passed to the Buyer does not affect his obligation to pay the purchase price, unless the Seller caused the damage by breaching his obligation.

5.6 If a party delays taking over the thing, the other party has the right to sell the thing after giving prior notice to the delayer's account in a suitable way, after giving the delayer an additional reasonable period for taking over. This also applies if the party delays payment, which is conditional on the delivery of the item.

## **6 Liability of the Seller**

6.1 The Seller is responsible to the Buyer that the item has no defects upon acceptance. At the time when the Buyer took over the item,

a) the thing has the properties that the parties have agreed upon, in the absence of this agreement, that it has such properties that the Seller or the manufacturer has described or that the Buyer expected with regard to the nature of the goods and on the basis of the advertising carried out by them;

b) the item is suitable for the purpose that the Seller states for its use or for which the item of this type is usually used;

c) the thing is in the appropriate quantity, measure or weight; and the matter complies with the requirements of legal regulations.

6.2 If a defect becomes apparent within twelve months of acceptance, it is considered that the item was already defective upon acceptance. The buyer is entitled to exercise the right from a defect that occurs in the consumer goods within twenty-four months of receipt, unless otherwise stated, but this does not apply to:

a) for an item sold at a lower price due to a defect for which a lower price was agreed;

b) on the wear and tear of the thing caused by its usual use;

c) in the case of a used item, for a defect corresponding to the degree of use or wear and tear the item had when it was taken over by the Buyer, or if this results from the nature of the item.

6.3 The buyer acknowledges the fact that if gifts are provided together with the goods, it is possible to exercise the right against defects within 24 months only for the goods sold, but not for gifts

provided together with the goods. For these gifts, the Buyer may exercise rights from defective performance only within 14 days from the day of receipt of the goods.

6.4 The right from defective performance does not belong to the Buyer, if the Buyer knew before taking over the item that the item had a defect, or if the Buyer caused the defect himself.

6.5 If the item has a defect for which the Seller is liable, and if it is an item sold at a lower price or a used item, the Buyer has the right to a reasonable discount instead of the right to exchange the item.

## **7 Material breach of contract**

7.1 If a defect occurs within the specified period and if the defective performance is a material breach of the contract, the Buyer has the right to eliminate the defect by delivering a new item without the defect or by supplying the missing item, if this is not disproportionate due to the nature of the defect, but if the defect concerns only parts of the thing, the Buyer can only request the replacement of the part; if this is not possible, he can withdraw from the contract.

7.2 However, if the delivery of a new item is disproportionate due to the nature of the defect, especially if the defect can be removed without unnecessary delay, the Buyer has the right to free removal of the defect; to remove the defect by repairing the item; to a reasonable discount from the purchase price; or withdraw from the contract

7.3 The Buyer shall inform the Seller of the right he has chosen upon notification of the defect, or without undue delay after notification of the defect. The choice made cannot be changed by the Buyer without the consent of the Seller; this does not apply if the Buyer requested the repair of a defect that turns out to be irreparable. If the Seller does not remove the defects within a reasonable period of time or if he informs the Buyer that he will not remove the defects, the Buyer may demand a reasonable discount from the purchase price instead of removing the defect, or may withdraw from the contract.

7.4 If the Buyer does not choose his right in time, he has the same rights as in the case of an insignificant breach of contract - see below.

7.5 The Buyer has the right to a reasonable discount even if the Seller cannot deliver a new item without defects, replace its part or repair the item, as well as in the event that the Seller does not remedy the situation in a reasonable time or that the remedy would cause significant difficulties for the Buyer.

## **8 Minor breach of contract**

8.1 If the defective performance is a minor breach of contract, the Buyer has the right to have the defect removed, or to a reasonable discount from the purchase price.

8.2 As long as the Buyer does not exercise the right to a discount on the purchase price or withdraw from the contract, the Seller can deliver what is missing or remove the legal defect. Other defects can be removed by the Seller at his option by repairing the item or delivering a new item.

8.3 If the Seller does not remove the defect in time or refuses to remove the defect, the Buyer may request a discount from the purchase price, or may withdraw from the contract. The choice made cannot be changed by the Buyer without the consent of the Seller.

## **9 Breach of contract in general**

9.1 The Buyer has the right to deliver a new item or replace a part even in the case of a removable defect, if he cannot properly use the item due to the repeated occurrence of the defect after repair (third complaint of the same defect) or for a larger number of defects (at least 3 defects at the same time). In such a case, the Buyer has the right to withdraw from the contract.

9.2 Upon delivery of a new item, the Buyer returns the originally delivered item (including all supplied accessories) to the Seller at his expense.

9.3 If the Buyer did not report the defect without undue delay after he could have discovered it during a timely inspection and sufficient care, the court will not grant him the right from defective performance. If it is a hidden defect, the same applies if the defect was not reported without undue delay after the Buyer could have discovered it with sufficient care, but no later than two years after handing over the item.

## **10 Special rules when issuing vouchers from health insurance companies**

10.1 In order to use a voucher from a health insurance company, it is necessary to have a voucher with a specific medical device code prescribed by the relevant doctor. Where required by law, approval by the health insurance company is required before the voucher can be redeemed.

10.2 The Buyer redeems the health insurance voucher in person at the Store or by sending a paper voucher to the Store's address or by sending an electronic voucher to the Seller's email address. Alternatively, the identifier of the electronic voucher can be included in the order note where the Buyer has chosen to purchase with the voucher.

10.3 The seller follows the prescribed voucher and the contract with the given health insurance company and issues the medical device without unnecessary delay.

## **11 Withdrawal from the contract**

11.1 The buyer has the right to withdraw from the contract within fourteen days from the day of receipt of the goods.

11.2 The Seller allows the Buyer to withdraw by filling in and sending a sample form for withdrawal from the contract on the Website, and the Seller will thus confirm its acceptance to the Buyer in text form without undue delay.

11.3 You can also withdraw by correspondence at the address: SIV.cz Hřebečská 2678 Kladno 27201.

11.4 If the Buyer withdraws from the contract, he shall send or hand over to the Seller without undue delay, no later than fourteen days from the withdrawal from the contract, the goods he received from the Seller at his own expense.

11.5 The Buyer should return the goods complete, i.e. including all supplied accessories, with complete documentation, undamaged, clean, if possible including the original packaging, in the condition and value in which he received the goods.

11.6 In the case of consumer goods (e.g. batteries, wheel material, etc.), the contract can only be withdrawn if the Buyer delivers the goods undamaged and unused in intact original packaging.

11.7 The Buyer is liable to the Seller only for the reduction in the value of the goods, which occurred as a result of handling these goods in a way that is necessary to handle them with regard to their nature and characteristics.

11.8 In case of payment of the credit note in cash, the Seller may require the presentation of an identification card (ID card or passport), for the purpose of preventing damage and preventing the legalization of proceeds from criminal activity. Without submitting any of these documents, the Seller may refuse to pay the funds.

11.9 If the Buyer withdraws from the contract, the Seller will return to him without undue delay, no later than fourteen days from the withdrawal from the contract and the return of the goods, all funds received from him on the basis of the contract in the same manner. If the Seller is entitled to compensation for the reduction in the value of the goods, this will be offset against the Buyer's claim for the return of the purchase price.

11.10 If the Buyer withdraws from the contract, the Seller is not obliged to return the received funds to the Buyer before the Buyer hands over the goods to him. The Buyer is obliged to return the goods to the Seller without undue delay after withdrawal from the contract, but within 14 days at the latest.

11.11 The Buyer takes note of the fact that if gifts are provided with the goods, a gift contract is concluded between the Seller and the Buyer with the condition that if the right to withdraw from the purchase contract is exercised within 14 days, the gift contract becomes ineffective and the Buyer is obliged to return, together with the returned goods, the related gifts, including everything with which he was enriched. If these are not returned, these values will be understood as unjust enrichment of the Buyer. If the release of the subject of unjustified enrichment is not possible, the Seller has the right to monetary compensation in the amount of the usual price. In case of withdrawal from the gift contract, the purchase contract does not expire and the contracts are assessed separately from this point of view.

## **12 Withdrawal from the contract by the Seller in the event of an error in the price of the goods**

12.1 Apart from the cases provided by law, the Seller is entitled to withdraw from the contract in the event of an obvious error in the price of the goods.

12.2 Withdrawal from the contract according to this point is possible within 14 days from the day following the date of conclusion of the purchase contract between the Buyer and the Seller, by the Seller canceling the order to the Buyer or letting him know in another way that he is withdrawing from the contract.

12.3 If the Buyer has paid at least part of the purchase price of the goods, this amount will be transferred back to his bank account no later than 14 days from the day following the date of withdrawal from the contract by the Seller.

## 13 Personal data protection

13.1 Personal data is all information about an identified and identifiable person. An identifiable natural person is a natural person who can be directly or indirectly identified, in particular with reference to a certain identifier (for example, name, identification number, location data, network identifier) or to one or more special elements of physical, physiological, genetic, psychological, economic, cultural or social identity of this natural person.

13.2 In order to sell goods and services and communicate with the customer, the Seller processes the following categories of personal data based on prior consent: name, surname, address, social security number, date of birth, telephone, email, health insurance company or other personal data provided.

13.3 The seller does not transfer personal data to third parties except for health insurance companies (voucher processing) and an accounting firm (accounting processing).

13.4 For maximum security, data is protected using encryption and firewalls that reflect external threats. The data is securely stored on the servers of the mentioned parties, where it is protected against loss and theft. The servers only use secure PC access and software and services that meet standard data security and compliance requirements meet the standards set by the European Union.

13.5 All employees of the Seller are regularly trained and follow internal regulations regarding the protection of personal data. In addition to the technical measures mentioned above, they observe the confidentiality of personal data.

13.6 Access to the customer account is only possible after entering the customer's personal password. It is therefore important not to disclose your access data to third parties and to always log out after completing your activity in the customer account.

13.7 Personal data are processed and stored for the period necessary to ensure the rights and obligations arising from the contract, i.e. at least for the period of use of the goods or service and also for the period during which the Companies are obliged to store personal data according to legal regulations or for which the customer has given consent . In other cases, the period of personal data processing is determined by the purpose of processing.

13.8 The rights of data subjects whose personal data are processed by the Seller, which are listed, including other details, in Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council (the "regulation") include in particular the following rights:

- the right to information and access to processed personal data,
- the right to correct inaccurate personal data relating to the data subject and the right to erasure, which corresponds to the administrator's obligation to dispose of personal data if at least one of the conditions set out in the regulation is met,
- the right to portability of personal data, the essence of which is the possibility under certain conditions to obtain personal data in a structured, commonly used and machine-readable format, and the right to subsequently transfer this data to another administrator; the subject of personal data also has the right to have the administrator, at his request, transfer his personal data in a structured, commonly used and machine-readable format to another administrator, if this is technically feasible,
- the right to limit the processing of personal data and the right to object to the processing of personal data if they are processed on the basis of the legitimate interests of the administrator or a third party,

- the right to withdraw consent to the processing of personal data.

13.9 A data subject who believes that the Seller is processing personal data in violation of valid and effective legal regulations in the field of personal data protection may request an explanation or request that the Seller remove the objectionable condition. The data subject also has the right to contact the Office for Personal Data Protection with their request.

13.10 In order to improve the quality of the services and ensure the functionality of the Website, data is collected and registered, with the help of which it is possible to evaluate the activity of users on the Website and to process statistical outputs. At the same time, all personal data is processed in an anonymized form. For this purpose, the services of Google, Seznam.cz, Facebook, Heureka and others are used. A description of the individual tools and the principles of personal data processing can be found at the following links:

<https://policies.google.com/privacy?hl=en> <https://www.seznam.cz/prohlizec/ochrana-soukromi>

<https://www.heureka.cz/direct/dokumenty/ochrana-soukromi-na-portalu-heureka-cz.pdf>

<https://cs-cz.facebook.com/business/gdpr>

13.11 The websites [www.pomuckyzdravotnicke.cz](http://www.pomuckyzdravotnicke.cz) and [www.siv.cz](http://www.siv.cz) do not use cookies.

## **14 Reviews**

14.1 Reviews of Buyers The Seller does not verify or sort.

14.2 Reviews on the Heureka, Zbozi.cz platform are governed by the rules of these platforms and can only be reviewed by users who have actually purchased from the Seller.

14.3 Reviews on the Google website are governed by Google's rules, and unverified users can also review.

## **15 Complaints Regulations**

15.1 The buyer is obliged to inspect the delivered goods without undue delay and inform the seller of any defects found within 5 days.

15.2 The Buyer must notify the detected defects in writing to the email [info@siv.cz](mailto:info@siv.cz) within 5 days of receiving the goods. In the written notification, the Buyer must state the detected defects. Describe what defects are and how they manifest.

15.3 In order to make a claim, it is necessary to submit a copy of the invoice and proof of delivery and payment of the goods whose defects are being claimed.

15.4 The seller does not assume responsibility for damages resulting from the operation of the products, functional properties and damages from unprofessional use of the products, as well as damages caused by incorrect handling.

15.5 The seller undertakes to inform the customer no later than thirty days after receiving the complaint about the method of processing the complaint.

## **16 Operating hours**

16.1 Orders via the Web can be sent 24 hours a day and 7 days a week. Orders are processed during store opening hours.

16.2 The store's operating hours are every weekday from 8 a.m. to 4 p.m., unless there is a declared holiday for the entire company, which is posted on the Website. Store opening hours may change.

16.3 In the event of an information system failure or force majeure, the Seller is not responsible for non-compliance with the operating hours of the Website.

## **17 Prices**

17.1 All prices are contractual. The website always has current and valid prices in Czech currency (CZK), with the exception of cases where an incorrect price is indicated, see the provisions below in this article.

17.2 The prices listed for individual products are final, i.e. including VAT, or all other taxes and fees that the Buyer must pay in order to obtain the goods, however, this does not apply to possible fees for transport, cash on delivery and costs for communication by remote means, which are only indicated within the so-called shopping basket, and the amount of which depends on the choice The buyer.

17.3 The seller does not use price profiling, such as automatic price adjustment in case of great interest in the goods, etc.

17.4 Promotional prices are valid until the Seller's stock runs out or when the number of pieces of promotional goods is specified, until the set number of promotional goods is sold out or until the end of the promotion, whichever occurs first.

17.5 The original price (typically depicted on the website as crossed out as part of the information about the discount) means the lowest price for the last 30 days before the discount, for which the subject goods/service (hereinafter referred to as "Goods") was offered by the Seller on its website. The calculation of the original price does not take into account individual price discounts and price discounts that are not included directly in the current selling price of the given Goods (i.e. they are not provided automatically and across the board like e.g. discount codes). The original price calculated in this way remains valid even if the Goods are discounted several times over a shorter time horizon, but for a maximum period of 90 days.

17.6 The Buyer acknowledges that there may be cases where a contract between the Seller and the Buyer is not concluded, especially when the Buyer orders goods or related services (transport, etc.) at a price published by mistake due to an error in the Seller's internal information system or misconduct of the Seller's personnel. In such a case, the Seller is entitled to withdraw from the purchase contract, even after the Buyer has received an email confirming his order, of which the Seller informs the Buyer without undue delay.

17.7 The seller reserves the right to declare the purchase contract invalid if there is an unauthorized use of the health insurance voucher in violation of its terms, especially in cases where:

- a) the voucher was issued for goods other than those ordered by the Buyer;
- b) the voucher was used late, i.e. more than a month after it was issued;

- c) the voucher has not been approved by the health insurance company, where required;
- d) the voucher was approved for a circulated aid of another supplier;
- e) the voucher was redeemed at another supplier;
- f) the voucher was issued before the right to prescribe a medical device arose.

17.8 The Buyer acknowledges that in the aforementioned cases the purchase contract cannot be validly entered into, and at the same time the Buyer acknowledges that the Seller is entitled to demand, among other things, unjustified enrichment. The seller will demand payment for the medical device if it is issued without authorization.

## **18 Ordering**

18.1 You can order in the following ways:

- a) through the electronic store [www.pomuckyzdravotnicke.cz](http://www.pomuckyzdravotnicke.cz) (hereinafter referred to as the "e-shop");
- b) by e-mail at the address [info@siv.cz](mailto:info@siv.cz);
- c) in person at the store;
- d) by phone at 321 003 002.

18.2 The buyer will be informed about the expected delivery time of the ordered goods via email. The length of delivery of the ordered goods and the shipping price depends on the shipping method that the Buyer chooses in the second step of the order within his basket. The Buyer acknowledges that the estimated delivery time may change depending on the logistics capabilities of the Seller and/or its carriers, of which the Seller will inform the Buyer immediately.

## **19 Payment terms**

19.1 The seller accepts payment methods: cash, card payment at the store, online payment gateway, bank transfer and cash on delivery. Payment methods may not be available for all types of goods and services and depending on the shipping method.

19.2 The goods remain in the possession of the Seller until the full payment of the purchase price, but the risk of damage to the goods passes when the Buyer takes over the goods.

19.3 If the Buyer withdraws from the concluded contract with the Seller or if funds are returned to the Buyer for another reason, the Seller will return the funds received from him under the contract to the Buyer in the same manner. The buyer is responsible for the correctness of the data for the return of funds, which he will inform the seller in the event that it is not possible to return the funds in the same way as the payment for the order was made (e.g. the customer paid in cash at the store or to the courier, the customer's payment card has expired and the Seller does not have the Buyer's other payment data available), or in the event that the Seller, based on its own discretion, complies with the Buyer's request to change the method of refunding funds.

19.4 The seller sends goods abroad only after full payment of the entire order.



## **20 Delivery conditions**

20.1 The seller ensures or mediates various methods of delivery/transportation according to the current availability of individual services and with regard to capacity and access options. In the event of force majeure or failure of the Seller's information system, the Seller is not responsible for delayed delivery of goods.

20.2 The seller provides its own transport according to the 7th distance bands throughout the Czech Republic with the center in Kladno. Furthermore, the Seller uses the services of the transport companies Česká Pošta, DPD, FOFR, TopTrans, Raben Logistic. The shipping price varies depending on the distance and the dimensions and weight of the goods. All offered transport methods, their current conditions and prices can be found on the website in the basket when entering a specific product and address.

20.3 In the event of the impossibility of automatic calculation of the transport price in the basket, the Buyer will be contacted by the Seller after sending the order with an offer of the most advantageous transport. The buyer can approve or change the shipment. If the Buyer does not agree to the transport or chooses another method of transport, the order will be cancelled.

20.4 In the case of picking up an order that has been paid in advance via the Internet, the Buyer must provide the order number. The buyer is obliged to ensure that the order number does not fall into the hands of an unauthorized person and that there is no risk of its misuse.

20.5 When picking up an order paid for in advance, the Seller may require the presentation of an identification card (OP or passport), in order to prevent damages and prevent the legalization of proceeds from criminal activity. Without presenting any of these documents, the Seller may refuse to issue the goods. This authorization follows from § 2900 of the Civil Code, which stipulates the obligation of prevention and prudence.

20.6 The buyer is obliged to check the condition of the shipment (number of packages, integrity of the tape, damage to the box) with the carrier immediately upon taking over the goods according to the attached waybill. The buyer is entitled to refuse acceptance of a shipment that is not in accordance with the purchase contract because the shipment is, for example, incomplete or damaged. If the Buyer takes over the shipment damaged in this way from the carrier, it is necessary to describe the damage in the carrier's handover report.

20.7 An incomplete or damaged shipment must be reported immediately to the email [info@siv.cz](mailto:info@siv.cz), a damage report must be drawn up with the carrier and sent to the Seller by email or post without undue delay. An additional claim of incompleteness or external damage to the shipment does not deprive the Buyer of the right to claim the item, but it gives the Seller the opportunity to prove that it is not a violation of the purchase contract.

20.8 The seller is based and delivers in the Czech Republic. It is possible to send goods via transport companies to the entire European Union.

## **21 Final Provisions**

21.1 Relationships and any disputes that arise on the basis of the contract will be resolved exclusively according to the law of the Czech Republic and will be resolved by the relevant courts

of the Czech Republic. The UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) shall not apply in accordance with Article 6 of this Convention.

21.2 Any disputes between the Seller and the Buyer can also be resolved out of court. In such a case, the Buyer can contact the subject of out-of-court dispute resolution, which is, for example, the Czech Trade Inspection. Before proceeding to an out-of-court settlement of the dispute, the Seller recommends that the Buyer first contact the Seller to resolve the situation.

21.3 The contract is concluded in the Czech language. If a translation of the text of the contract is created for the buyer's needs, the interpretation of the contract in the Czech language applies in the event of a dispute over the interpretation of terms.

21.4 These General Terms and Conditions, including their parts, are valid and effective from 1 January 2023 and cancel the previous version of the General Terms and Conditions, including its components, which are available at the store or electronically at [www.pomuckyzdravotnicke.cz](http://www.pomuckyzdravotnicke.cz).