

Všeobecné obchodní podmínky

Vážení zákazníci a zájemci o produkty e-shopu GoldReserve.cz,

v tomto textu jsme pro Vás shrnuli všechny důležité právní informace týkající se nakupování v našem e-shopu. Děkujeme Vám, že věnujete čas jejich pročtení.

Které části by neměly uniknout Vaší pozornosti?

- Informace o tom, kdy je mezi námi uzavřena kupní smlouva – je to až v okamžiku, kdy Vám potvrdíme přijetí Vaší objednávky. Do té doby můžete svoji objednávku zrušit; po uzavření smlouvy to už lze jen dohodou s námi anebo odstoupením od smlouvy tam, kde to zákon umožňuje (podrobnosti v článku II. VOP)
- Možnosti platby za zboží – Kdy a jakým způsobem se objednané zboží platí, je uvedeno v článku III. VOP.
- Dodací podmínky – v článku IV. VOP najdete obvyklou dodací lhůtu a zjistíte, jakým způsobem zajišťujeme dodání zboží na Vámi určené místo i jak postupovat, pokud zásilka nedorazí v očekávaném stavu.
- Podmínky pro odstoupení od kupní smlouvy – Spotřebitel má ze zákona právo ve 14-ti denní lhůtě odstoupit od smlouvy i bez udání důvodu. V některých případech je ovšem tato možnost vyloučená nebo omezená. Jak je tomu v našem e-shopu, zjistíte v článku V. VOP
- Reklamační řád – Pokud by nastala situace, která by Vás vedla k potřebě zboží reklamovat, v článku VI. VOP najdete podrobný popis, jak postupovat.

Pro lepší orientaci připojujeme podrobný OBSAH:

I. DŮLEŽITÉ POJMY, INSTITUTY A OSOBY

II. OBJEDNÁVKA ZBOŽÍ A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

III. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

IV. DODACÍ PODMÍNKY

V. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

VI. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD

VII. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

VIII. ZÁVĚREM

I. Důležité pojmy, instituty a osoby

1. E-shop:

Je to internetový obchod na webovém rozhraní www.gold-invest.cz

2. Prodávající:

Je společnost s.r.o., která prodává zboží nabízené v E-shopu. Prodávajícím je:

JADRA gold s.r.o

Jaromír Veselý

IČ: 17538751

DIČ: CZ17538751

Sídlo: Rybná 716/24, Staré Město, 110 00 Praha 1

Doručovací adresa: Květná 2, 696 01 Rohatec

E-mail: goldinvest@jadragold.cz

Telefon: +420 723 222 200

Na uvedeném e-mailu jsme Vám k dispozici pro běžnou komunikaci i pro případné vyřizování podnětů a také pro vyřizování reklamací.

Showroom Investičních kovů je: Květná 2, 696 01 Rohatec PO až PÁ – 9.00 až 16:00 hod.

Pro komunikaci s E-shopem můžete v pracovní době E-shopu využít i telefon +420 723 222 200

3. Kupující:

Kupujícím je ten, kdo s námi jako Prodávajícím prostřednictvím webového rozhraní www.goldreserve.cz uzavře smlouvu, kterou koupí některé z nabízených položek zboží. Kupujícím může být jak spotřebitel, tak podnikatel (OSVČ i obchodní korporace nebo družstvo) nebo nepodnikající právnická osoba (například spolek). Pokud máte zájem od nás odebírat zboží za účelem dalšího prodeje, kontaktujte nás prosím prostřednictvím E-mailu: goldinvest@jadragold.cz. Pokud dojde ke schválení spolupráce, budou Vám následně zaslány přístupové údaje pro přihlášení do velkoobchodní sekce, včetně zobrazení velkoobchodních cen. Pro případy koupě zboží za účelem dalšího prodeje se tyto VOP nepoužijí, nebude-li mezi námi výslovně ujednáno jinak.

4. Spotřebitel:

Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, prohlašujete tím, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel. Dopad to má především na možnost odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodů.

5. Kupní smlouva:

Na prodej zboží z E-shopu je mezi námi jako Prodávajícím a Vámi jako Kupujícím uzavírána Kupní smlouva. Proces uzavírání Smlouvy prostřednictvím webového rozhraní je popsán podrobně v těchto VOP. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a NENÍ přístupná třetím osobám. Smlouva je tvořena Vaší objednávkou (vyplněným objednávkovým formulářem na webovém rozhraní) a jejím přijetím z naší strany a těmito VOP. To znamená, že ustanovení těchto VOP jsou součástí uzavřené Kupní smlouvy. Obsah smlouvy je dán i popisem a informacemi o jednotlivých položkách zboží na webovém rozhraní E-shopu. Pokud je v dalším textu používán pojem „Smlouva“, myslí se tím Kupní smlouva.

6. Smlouva uzavřená distančním způsobem:

Jedná se o Smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k jejímu uzavření využíváme webové rozhraní. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a případné telefonní hovory) si jako Kupující hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované Vaším operátorem, resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

7. Spotřebitelská smlouva:

Je to Smlouva, ve které jako Kupující vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní kupující. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to v těchto VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Kupující“ je uvedeno „Spotřebitel“).

8. Závaznost VOP:

V závěru objednávkového formuláře, ještě před odesláním objednávky, dáváte svůj souhlas s VOP zaškrtnutím příslušného políčka. Tím se VOP stávají součástí Kupní smlouvy a jsou jak pro nás, tak pro Vás závazné.

9. Rozhodné právní předpisy: Jsou to platné právní předpisy, které se použijí na Kupní smlouvu a vztah mezi námi z této smlouvy vzniklý. Jedná se zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších právních předpisů (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Kupujícím spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších právních předpisů. Pokud je v tomto textu na konkrétní §§ právních předpisů odkazováno, můžete si kliknutím na ně zobrazit přímo jejich aktuální znění.

10. Vyšší moc:

Vyšší mocí se rozumí:

- přírodní katastrofa;
- válka, invaze, mobilizace nebo embargo;
- stávka, zábor, blokáda, revoluce, povstání, vojenský převrat nebo civilní válka;
- radioaktivní zamoření jaderným palivem nebo jinou obdobnou látkou;
- teroristický útok;
- epidemický či pandemický výskyt choroby, nařízení krizových či mimořádných opatření ze strany vlády nebo ministerstev České republiky, Parlamentu České republiky nebo jiných orgánů veřejné moci.

II. Objednávka zboží a uzavření kupní smlouvy

1. Objednávání zboží probíhá pouze přes webové rozhraní, tj. vyplněním a odesláním objednávkového formuláře v E-shopu. Výjimkou je zboží, kdy máte v E-shopu možnost si navolit různé gramáže pro představu o ceně zboží, po té se telefonicky spojit s našimi odborníky, případně navštívit naši kancelář, kde s Vámi podrobně probereme Vaši představu, seznámíme Vás s možnými variantami a společně sestavíme objednávku. V tomto případě není objednávka ani uzavření kupní smlouvy realizovány přes E-shop a neužijí se tak ustanovení těchto VOP týkající se uzavírání kupní smlouvy přes webové rozhraní E-shopu ani ustanovení čl. V. VOP o odstoupení od Smlouvy bez udání důvodů.

2. Popis zboží:

Veškeré důležité informace o zboží najdete přímo v E-shopu. Jsou zde vyobrazeny jednotlivé položky a kliknutím na ně se Vám zobrazí podrobný popis, další fotografie zboží, možné varianty. Pokud je to stanoveno právními předpisy anebo pro Váš výběr důležité, jsou u jednotlivých položek uvedeny i informace o složení produktu. U produktů je uvedeno, zda jsou skladem, případně v jaké lhůtě jsou dostupné k objednání a dodání.

Prezentace zboží uvedená na webovém rozhraní je informativního charakteru. Jako Prodávající nejsme povinni uzavřít Smlouvu. Ustanovení § 1732 odst. 2. NOZ se nepoužije.

3. Objednání zboží:

Již v úvodu jsme se zmínili o objednávkovém formuláři. Objednávání probíhá tak, že konkrétní zboží přidáte kliknutím do nákupního košíku. Tlačítko pro přidání do košíku je u každé položky zboží. Je-li možné vybírat z více variant, vyberete konkrétní variantu. V okamžiku, kdy máte v košíku všechno zboží, které si chcete koupit, kliknutím pokračujete na další kroky objednávkového procesu. Postupně tak vyplníte (anebo jste-li přihlášení, tak může být již předvyplněno) Vaše jméno, příjmení nebo společnost (firmu), popř. IČ, DIČ, fakturační adresu a dodací adresu (je-li odlišná), e-mail (abychom Vám na něj mohli poslat potvrzení objednávky a komunikovat v průběhu vyřizování objednávky), telefonní kontakt (aby Vás kromě nás mohl kontaktovat i přepravce, resp. u naší vlastní dopravy někdo z našich pracovníků), dále vyberete způsob úhrady a způsob dodání (doručení) zboží.

Před odesláním objednávky se Vám celý objednávkový formulář zobrazí a máte znovu možnost zkontrolovat a měnit údaje vložené do objednávkového formuláře a případně ještě opravit vzniklé chyby a nesrovnalosti. Objednávku odešlete kliknutím na objednávací tlačítko pod objednávkou.

4. Potvrzení přijetí objednávky, uzavření Kupní smlouvy:

O přijetí objednávky učiněné odesláním objednávkového formuláře Vás budeme informovat e-mailem zaslaným na Vaši elektronickou adresu vyplněnou při objednávce. Doručením tohoto potvrzení o přijetí objednávky na Váš e-mail je Smlouva uzavřena. Součástí potvrzovacího e-mailu je i text těchto VOP a dodací list na zboží. Po přijetí platby je Vám platba potvrzena a ne webovém rozhraní je vygenerována faktura ke stažení.

5. Zrušení objednávky, změny uzavřené Kupní smlouvy:

Objednávku můžete zrušit až do okamžiku potvrzení jejího přijetí z naší strany. Do doby uzavření Smlouvy můžete svoji objednávku zrušit e-mailem poslaným na naši elektronickou adresu uvedenou v čl. I. těchto VOP. Pokud už dojde k uzavření Smlouvy, jakékoli změny uzavřené Smlouvy jsou možné jen na základě dohody mezi námi, případně můžete od Smlouvy odstoupit, pokud to zákon nebo tyto VOP umožňují.

Jako Prodávající si vyhrazujeme právo neuzavřít Smlouvu, pokud z důvodu dlouhodobějšího výpadku některého z našich subdodavatelů není možné zboží vyrobit. Ze stejných důvodů jsme oprávněni i odstoupit od uzavřené Smlouvy (neboť bychom nebyli schopni vašim požadavkům vyhovět), přičemž odstoupení je učiněno zasláním písemného odstoupení s uvedením důvodů na Váš e-mail a nabývá účinnosti okamžikem jeho doručení. Pokud by nastala situace, že jste jako Kupující již předtím uhradili celou nebo část kupní ceny, přijaté finanční plnění Vám v tomto případě vrátíme způsobem s Vámi dohodnutým, popřípadě nedojde-li k dohodě, pak stejným způsobem, jako byla platba uhrazena z vaší strany. Doba vrácení přijatého plnění závisí na zvoleném způsobu platby, nepřekročí však dobu 14 dnů od okamžiku informování o nemožnosti dodat zboží nebo účinnosti odstoupení od Smlouvy.

6. V pochybnostech Vás můžeme kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, takovou objednávkou se nadále nezabýváme.

7. Objednávat zboží v E-shopu je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Expedice probíhá pouze v pracovní dny. Upozorňujeme, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti E-shopu v důsledku nutné údržby webu anebo v důsledku okolností, za které neodpovídáme, jako jsou výpadky připojení k internetové síti apod.

8. Vlastnické právo ke zboží na Vás jako Kupujícího přechází v okamžiku, kdy jsou splněny obě následující podmínky – je uhrazena celá kupní cena a zboží jste převzali.

9. Uživatelský účet:

Pokud se na webovém rozhraní zaregistrujete, zřídíme Vám uživatelský účet a obratem obdržíte na Vámi zadaný e-mail přístupové údaje k uživatelskému účtu. Zavazujete se dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití, resp. zneužití třetím osobám. Neodpovídáme za případné škody Vám vzniklé nedodržením této povinnosti. Jako Kupující se také zavazujete udržovat Vaše údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé. V případě závažného porušení Vašich povinností vyplývajících z Kupní smlouvy nebo těchto VOP, nebo pokud déle než 1 rok nebudete uživatelský účet využívat, jsme oprávněni Vám uživatelský účet znepřístupnit či zrušit. Nákup v E-shopu je možné uskutečnit i bez registrace a založení uživatelského účtu, ale je

možné, že se tím ochudíte o přístup k některým námi poskytovaným výhodám. V uživatelském účtu máte mimo jiné možnost zobrazit historii objednávek a faktur, sledovat vyřizování objednávky.

III. Cena zboží a platební podmínky

1. Cena zboží:

Cena je uvedena přímo u každé položky v E-shopu. Výsledné ceny jsou uvedené včetně daně z přidané hodnoty.

Cena se aktualizuje každé dvě minuty, tudíž při pomalu vytvářející se objednávce může dojít ke snížení, ale i navýšení ceny. K ceně zboží je připočítáváno dopravné a balné (viz podrobněji článek V. těchto VOP). Konečná kalkulovaná cena uvedená v souhrnu objednávky (tj. předtím, než kliknete na objednávací tlačítko) je již uvedena včetně dopravného a balného.

2. Sjednaná cena a chyby v uvedené ceně:

Sjednanou cenou je cena uvedená u zboží v okamžiku odeslání Vaší objednávky. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny v E-shopu (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání ceny) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsme povinni Vám za takovou zjevně chybnou cenu zboží dodat, a to ani v případě, že došlo k odeslání informace o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z Vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit a uhrazenou částku Vám v tom případě vrátíme.

Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním Vaší objednávky a jejím potvrzením z naší strany, platí cena uvedená v E-shopu v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

3. Dodání zboží až po zaplacení:

Platba převodem: Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni Vám zboží dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny.

Platba na dobírku - kartou: Dobírka nebo platba kartou není možná!

4. Možnosti úhrady kupní ceny:

- Bezhotovostně (klasickým) bankovním převodem na náš bankovní korunový účet č. 777222200/0100, IBAN: CZ040100000000777222200 vedený u KB banky, a.s., dále Eurový účet vedený u KB banky, a.s. 123-8543470267/0100, IBAN CZ7301000001238543470267 BIC / SWIFT kód KOMBCZPPXXX

Pokyny k platbě, v podobě faktury, obdržíte v e-mailu potvrzujícím přijetí objednávky. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a zboží co nejdříve dodáno.

5. Splatnost kupní ceny:

Kupní cena je při splatná okamžitě po uzavření Smlouvy. Datum splatnosti je uvedené na faktuře. Při platbě online bankovním převodem nebo platební kartou dojde k úhradě v okamžiku, kdy se Vám zobrazí potvrzení platební brány o zaplacení. V případě úhrady klasickým bankovním převodem je kupní cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet. Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije.

Zboží není možné hradit formou splátkového kalendáře.

Pokud bychom u některého zboží požadovali platbu zálohy, bude tato skutečnost uvedena přímo v popisu v e-shopu.

IV. Dodací podmínky

1. Možnosti dodání zboží:

Zboží dodáme na doručovací adresu uvedenou v objednávce prostřednictvím přepravce, kterého si vyberete z nabízených možností, resp. u některého zboží naší vlastní dopravou. Pokud zvolíte dodání prostřednictvím přepravce, je naše povinnost dodat zboží splněna předáním zboží přepravci, kterého jste si při objednávce vybrali.

Při převzetí zásilky si, prosím, vždy zkontrolujte neporušenost obalu baleno do bezpečnostní obálky s doručením na jméno zákazníka, pokud zjistíte nedostatky, uplatněte je ihned u přepravce a kontaktujte nás (podrobnosti níže v článku VI. o uplatňování reklamace). Odmítnutí zásilky s poškozeným obalem se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí převzetí zásilky. Naopak, pokud podpisem dodacího listu nebo soupisu balíků přepravce nebo obdobného dokumentu stvrdíte převzetí zásilky, máme možnost následnou reklamaci zboží z důvodu porušení celistvosti obalu zamítnout, pokud se Vám nepodaří prokázat, že opravdu k takovému poškození došlo.

2. Dodací lhůta:

Délka dodací lhůty závisí na zvoleném způsobu dopravy, zvoleném způsobu platby a na dostupnosti vybraného zboží. Zboží, které je skladem připravíme obratem k expedici poté, kdy bude platba provedena přes platební portál, resp. při běžném bankovním převodu připsána na náš bankovní účet (dále jen „přijetí platby“) a dodáme obvykle do 7 pracovních dnů od přijetí platby.

Doba dodání u zboží, které není skladem nebo u kterého dle Vašeho zadání budeme zajišťovat, je do 14 pracovních dnů od přijetí platby.

O expedici a předpokládané době dodání obdržíte informaci na Váš e-mail zadaný v objednávce. V den závozu Vás bude kontaktovat řidič, prostřednictvím SMS na telefonní číslo zadané v objednávce.

Pokud by se stalo, že by zboží nebylo možné ve výše uvedených lhůtách dodat, budeme Vás kontaktovat, abychom domluvili další postup a pokud se nedohodneme na dodání v pozdější lhůtě, můžete jak Vy, tak my od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je pak účinné okamžikem, kdy je doručeno druhé straně Smlouvy v písemné formě poštou nebo e-mailem.

Pokud by důvodem nemožnosti dodat zboží ve výše uvedených lhůtách byla vyšší moc, prodlužuje se dodací lhůta o dobu trvání této překážky, maximálně však o 30 dní, nedomluvíme-li se výslovně jinak. O výskytu překážky z důvodu vyšší moci Vás budeme informovat bez odkladu poté, kdy se o ní dozvíme.

3. Náklady na dopravu (přepravné):

Výše ceny za dodání zboží závisí na Vámi zvoleném způsobu dodání a vybraném zboží. V ceně dopravy jsou zahrnuty i náklady na balení zboží.

4. Důležité upozornění k doručování a převzetí zboží:

S přípravou zboží k expedici i s jeho doručováním nám vznikají náklady. Pokud si tedy po objednání svůj zájem rozmyslíte a víte, že zboží již nechcete (tam, kde Vám jako Spotřebiteli vzniká právo na odstoupení od smlouvy ve 14-ti denní lhůtě po dodání), dejte nám o tom co nejdříve vědět, ať zboží zbytečně neodesíláme. Pokud se takto rozhodnete ještě před uzavřením Smlouvy, stačí poslat storno objednávky na náš e-mail uvedený v článku I. odst. 1 VOP. Pokud se tak rozhodnete až po uzavření smlouvy a zvláště poté, co již jsme Vás informovali o předání zboží přepravci, pak je-li možné dle těchto VOP nebo zákona odstoupit od Smlouvy, pošlete na náš e-mail odstoupení od Smlouvy.

Pokud byste totiž pouze bezdůvodně odmítli převzít zboží od přepravce nebo naší vlastní dopravy, nepovažuje se v takovém případě naše povinnost dodat zboží za nesplněnou a není považována ani za odstoupení od Smlouvy z Vaší strany, tj. nevzniká nám automaticky povinnost Vám (ani když jste Spotřebitel) vrátit peníze za zboží, které odmítnete bez dalšího od přepravce převzít. V případě, že byste zásilku bezdůvodně odmítli převzít, máme nárok na náhradu nákladů spojených s jejím dodáním a uskladněním, jakož i dalších nákladů, které nám z důvodu neprevzetí zásilky vzniknou. Při bezdůvodném odmítnutí převzetí zboží z Vaší strany máme rovněž možnost od Smlouvy odstoupit.

Pokud by bylo nutné z důvodů na Vaší straně doručovat zásilku opakovaně anebo jiným než objednaným způsobem, jste povinni nám uhradit náklady na opakované doručení nebo na doručení jiným způsobem, nebude-li mezi námi výslovně ujednáno jinak.

5. Vyhrazuji si právo upravit podrobněji podmínky Dodání zboží a dopravy v samostatném dokumentu.

V. Fixace ceny

Fixace ceny se provádí až po uzavření a odeslání objednávky drahého kovu, kdy tato cena se Vám už nepohne. Fixace se provádí v rozmezí 9:00 - 16:00 hod., cena je závazná a nelze s ní spekulovat při pohybu směrem dolů. Jeli objednávka vytvořena mimo pracovní dobu e-shopu, může se cena upravit dle aktuálních výkyvů na burze LBMA v návaznosti na kurzu Kč/Eur.

V případě, že na naší straně došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny zboží na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, nejsme povinni dodat vám zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu pro zdánlivost našeho právního jednání dle § 552 občanského zákoníku, event. pro omyl dle § 571 občanského zákoníku.

V takovém případě je objednávka zrušena a veškerá zaplacená částka vrácena zpět na Váš účet.

VI. Odstoupení od smlouvy

1. Případy, kdy jako Spotřebitel můžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů:

Obecně má Spotřebitel dle NOZ právo od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní ode dne převzetí zboží. Pokud si Kupující objednal několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží 14-ti denní lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Pokud je předmětem smlouvy pravidelná opakovaná dodávka zboží, běží 14-ti denní lhůta ode dne převzetí první dodávky zboží.

Prosím vezměte na vědomí, že podle § 1837 NOZ nemůže ani Spotřebitel odstoupit od Smlouvy:

- Spekulativní důvod pohybu ceny.

V tomto případě tak odstoupit od Smlouvy nemůže ani Spotřebitel, ani jiný Kupující.

2. Postup při odstoupení od Smlouvy bez uvedení důvodu:

Jsou-li splněny podmínky pro možnost odstoupit od Smlouvy, je nutné abyste ve 14-ti denní lhůtě uvedené v tomto článku v odst. 1 odeslali odstoupení e-mailem na goldinvest@jadragold.cz nebo poštou na naši adresu uvedenou v článku I. VOP. Odstoupení můžete napsat úplně neformálně (ovšem musí být zřejmé, od jaké Smlouvy odstupujete, případně jakého zboží se týká, pokud by se netýkalo veškerého koupeného zboží)

Současně je nutné, abyste nám nejpozději poslední den uvedené 14-ti denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy předali nebo na naši adresu uvedenou v čl. I. VOP odeslali zpět zboží, které jste od nás obdrželi dle Smlouvy a kterého se odstoupení týká. Při zasílání zboží zvolte raději doporučenou zásilku, ale nezasílejte zboží na dobírku. Náklady na vrácení zboží nesete sami. Zboží zašlete nepoškozené a neopotřebované, včetně všech součástí a příslušenstvím, které jste spolu se zbožím od nás obdrželi, a je-li to možné, pak i v původním obalu.

Doporučujeme vám zboží pojistit.

Ke zboží, prosím, připojte kopii dokladu o platbě, fakturu či dodací list nebo jiný doklad či důkaz k prokázání, že se jedná o zboží u nás zakoupené ve lhůtě 14 dnů před odstoupením od Smlouvy. Výrazně tím urychlíte vyřízení celé záležitosti. Samotné nepředložení těchto dokladů ovšem nebrání vyřízení Vašeho odstoupení od Smlouvy. Pokud jste již dříve tyto údaje nezaslali v samostatném oznámení o odstoupení od Smlouvy (např. vyplněním ve vzorovém formuláři), připojte, prosím, i údaj o volbě způsobu vrácení peněz, pokud je nechcete vrátit stejným způsobem, jako jste platbu hradili.

3. Vrácení peněz:

Nejpozději do 30 dnů od odstoupení od Smlouvy dle odst. 2 tohoto článku Vám vrátíme peníze, které jsme od Vás přijali jako platbu za zboží, včetně nákladů na dopravu a veškerých dalších nákladů s dodáním zboží uhrazených. Pokud jste však při objednání zboží nezvolili nejlevnější způsob dodání zboží, dle zákona Vám vrátíme částku odpovídající nejlevnějšímu nabízenému dodání zboží.

Nejsme však povinni Vám peníze vrátit dříve, než nám zboží předáte zpět.. Peníze Vám vrátíme stejným způsobem, jakým jste nám je uhradili (tj. např. bankovním převodem), leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro Vás nebyly spojeny další náklady. Vezměte prosím na vědomí, že bude-li nám zboží vrácené poškozené, opotřebené nebo částečně spotřebované, vzniká nám nárok na náhradu újmy tím vzniklé a máme právo si tento nárok jednostranně započíst proti Vašemu nároku na vrácení kupní ceny, a tedy v takovém případě bychom Vám vrátili pouze rozdíl mezi kupní cenou (včetně nákladů na dopravu) a částkou odpovídající vzniklé újmě. Jen připomínáme, že institut odstoupení od smlouvy bez udání důvodů slouží jako alternativa prohlédnutí zboží v „kamenném obchodě“. Tedy abyste měli možnost zjistit, jestli jste si objednali zboží, jaké jste chtěli, zjistili jeho funkčnost a vlastnosti. Neslouží k tomu, aby bylo zboží používáno a docházelo ke snižování jeho hodnoty. Pokud byste toto nerespektovali a došlo ke snížení hodnoty zboží, pak si tomu odpovídající poměrnou část kupní ceny jsme oprávněni odečíst z celkové částky Vámi zaplacené při koupi zboží a vrátit Vám jen tento rozdíl.

4. Nesplnění podmínek pro odstoupení od Smlouvy bez udání důvodů:

Pokud by v konkrétním případě došlo k tomu, že by Kupující odstupoval od Smlouvy s odkazem na možnost odstoupit bez udání důvodů, ale přitom by některá z podmínek splněná nebyla (např. by šlo o zboží, kde není odstoupení možné dle § 1837 NOZ anebo by bylo odstoupení učiněno později než ve 14-ti denní lhůtě), Kupujícího o této nemožnosti bez odkladu vyrozumíme. Peníze v takovém případě Kupujícímu vrátit již nemůžeme. Naopak Kupujícímu v rámci odstoupení zaslané zboží obratem vrátíme na doručovací adresu. Upozorňujeme, že pokud by se Vás taková situace týkala a zpět zaslané zboží byste nepřevzali, necháme ho ještě měsíc po neúspěšném pokusu o doručení u nás uskladněné. Po tuto dobu budete mít možnost si zboží na vlastní náklady vyzvednout. Pokud tak neučiníte, bez dalšího upozornění zboží (je-li to možné) prodáme a výtěžek z prodeje po odečtení nákladů Vám zašleme. Není-li prodej možný, zboží místo prodeje zlikvidujeme.

5. Odstoupení od smlouvy v ostatních případech, zrušení smlouvy: V případě, že by z Vaší strany nedošlo k úhradě celé ceny ani do 3 dnů po její splatnosti, Smlouva se uplynutím této lhůty ruší. V případě, že jsme od Vás před tím obdrželi částečnou platbu na kupní cenu, vrátíme Vám ji do 14 dnů od zrušení Smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak.

Jak Vy jako Kupující, tak my jako Prodávající jsme dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem nebo uvedených v těchto VOP.

6. Vrácení dárku poskytnutého k uhrazené objednávce:

Je-li vám společně se zbožím poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy z Vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni nám poskytnutý dárek nejpozději do 5 dnů od odstoupení od Smlouvy vrátit.

VII. Práva z vadného plnění, reklamační řád

1. Důležité paragrafy, podle kterých se při reklamaci postupuje:

Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními i předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a pro Spotřebitele i § 2161 až 2174 NOZ. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 NOZ a pro Spotřebitele § 2161 až 2164 NOZ.

2. Vady, za které neseme odpovědnost:

Jako Prodávající Vám odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady. Jste-li Spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Spotřebiteli dále odpovídáme i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí zboží, není-li na zboží uvedeno jinak. Nejste-li Spotřebitelem, odpovídáme Vám pouze za vady, které má zboží při převzetí. Upozorňujeme, že při srovnání dodaného zboží může být drobný rozdíl v barevnosti dodaného zboží oproti barvě nebo struktuře materiálu, jak se jeví na monitoru počítače, tabletu či mobilního telefonu, vzhledem k různé rozlišovací schopnosti monitorů. Taková drobná odchylka proto není důvodem pro reklamaci.

3. Jaké nároky můžete v případě vady na zboží požadovat?

A. Pokud jste Spotřebitel:

- Jde o vadu odstranitelnou a není-li to neúměrné (tj. zejména když lze odstranit vadu bez zbytečného odkladu) ⇒ nárok na bezplatné odstranění vady.
- Jde o vadu sice odstranitelnou, ale vyskytuje se opakovaně i po opravě anebo se vyskytne větší počet vad a kvůli tomu nelze zboží řádně užívat ⇒ nárok na dodání nové věci (anebo nové součásti, týká-li se vada jen součásti věci) anebo můžete od Smlouvy odstoupit. Pokud ani jeden z nároků nevyužijete anebo by bylo neúměrné s ohledem na charakter a rozsah vady uplatnit odstoupení od Smlouvy nebo dodání nové věci (tj. nešlo by o vadu, která je podstatným porušením Smlouvy), můžete požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- Jde o vadu neodstranitelnou, která je podstatným porušením Smlouvy ⇒ nárok na dodání nové věci anebo můžete od Smlouvy odstoupit. Pokud ani jeden z těchto nároků nechcete využít, máte právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Při nepodstatném porušení Smlouvy máte nárok na slevu z kupní ceny.
- Není-li možné dodání nové věci namísto původní vadné, anebo pokud bychom nezjednali nápravu v přiměřené době anebo by Vám zjednaní nápravy činilo značné obtíže ⇒ máte také právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Volbu svého nároku nám sdělte bez zbytečného odkladu po oznámení vady.

B. Pokud nejste Spotřebitel:

Je-li vada zboží podstatným porušením Smlouvy (tj. kdybyste o takové vadě předem věděli, vůbec byste zboží nechtěli koupit), můžete volit mezi těmito nároky:

- odstranění vady opravou,
- dodání nové věci bez vad,
- přiměřená sleva z kupní ceny,
- odstoupení od Smlouvy.

Volbu nároku je nutné nám sdělit bez zbytečného odkladu po oznámení vady, jinak máte práva jen jako při nepodstatném porušení Smlouvy. Výjimkou jsou situace, kdy byste požadovali odstranění vady a my vadu neodstranili v přiměřené lhůtě anebo bychom Vám rovnou sdělili, že vadu neopravíme. V takových případech můžete místo odstranění vady požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo odstoupit od Smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, můžete volit mezi těmito nároky

- odstranění vady opravou, či výměnou obalu.
- přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud zvolíte odstranění vady a my bychom to nezvládli včas anebo vadu odmítli opravit, můžete požadovat slevu z kupní ceny anebo od Smlouvy odstoupit.

Upozorňujeme, že dle NOZ není možné provedenou volbu nároku měnit bez našeho souhlasu.

4. Kdy práva z vadného plnění Kupujícímu (ani když je Spotřebitelem) nenáleží?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží:

- pokud byste před převzetím zboží věděli, že zboží má vadu, anebo byste vadu sami způsobili,
 - pokud by šlo o vady způsobené nesprávným užíváním,
 - u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - při opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, které věc měla v době, kdy jste ji převzali,
 - vyplývá-li to z povahy věci (typicky již Kupujícím použité zboží určené pro jednorázové užití),
 - při pozdním uplatnění reklamace.

5. Uplatnění reklamace:

Reklamací u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. Pokud byste vadu sice uplatnili v reklamační lhůtě, ale až později, než jste ji mohli zjistit (typicky když vadu jednoduše zjistitelnou hned po předání uplatníte až ke konce reklamační lhůty), můžete tím přijít o možnost volby mezi nároky na vyřízení reklamace anebo v případě soudního sporu by soud nemusel nárok přiznat, pokud bychom namítli pozdní uplatnění reklamace.

O reklamaci nás můžete předem informovat i e-mailem nebo přímo vyplněním reklamačního protokolu na webovém rozhraní. Reklamací učiněnou e-mailem můžete uplatnit jak „volnou formou“, tak vyplněním reklamačního protokolu, což prosím preferujte. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, vždy uveďte popis reklamované závady a návrh řešení reklamace (uplatňovaný nárok). K reklamaci vždy přiložte fotodokumentaci drahého kovu, nafocenou se všech stran, fotku i balení ve kterém bol drahý kov poslán. Reklamací vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytneme písemné potvrzení. Pokud je na základě Vaší objednávky zboží dodáváno prostřednictvím přepravce, žádáme vás o kontrolu zásilky za přítomnosti přepravce a v případě zjištění poškození zásilky o reklamaci přímo u přepravce. Přepravce následně sepíše s adresátem protokol o shledané závadě a zásilka bude doručena zpět odesílateli. Jako Kupující jste oprávněni odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě se Smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku od přepravce převezmete, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: Goldinvest@jadragold.cz, sepsat s přepravcem škodní protokol a tento nám bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nám dává možnost prokázat, že se nejedná o rozpor se Smlouvou.

Reklamované zboží neposílejte zpět před uplatněním reklamace. Vyčkejte prosím až se Vám ozveme a domluvíme se, zda vůbec bude nutné zboží posílat zpět. V konkrétním případě může být reklamace řešena i jen na základě zaslané foto nebo video dokumentace, zejména v případě drobnější vady, která by byla řešena poskytnutím slevy. Pokud bude pro posouzení reklamace nutná osobní prohlídka zboží z naší strany, domluvíme se, zda budete zboží zasílat zpět sami anebo případně zajistíme my anebo se přijedeme na zboží podívat přímo k Vám. Pokud navrhneme zaslání zpět, dáme Vám i informaci o vhodném způsobu zabalení k přepravě a vhodném přepravci.

VIII. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na elektronické adrese Goldinvest@jadragold.cz
2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.
3. Pokud mezi Prodávajícím a Spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

IX. Závěrem

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Prodávajícího a Kupujícího ze smlouvy vyplývající.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem.
3. Vezměte, prosím, na vědomí, že jsme oprávněni tyto VOP jednostranně měnit, pro Kupujícího však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Tato verze obchodních podmínek je v textové podobě ve formátu pdf. i přílohou e-mailu potvrzujícího přijetí objednávky.
4. Tyto VOP jsou účinné od 1. července 2023.

Přeme Vám příjemný nákup,

Tým Gold Reserve