

# Termes et conditions

## Conditions Générales de Vente

de la société DOPS s.r.o., dont le siège social est situé a Pražská 1434, 509 01 Nová Paka, République tcheque, identifiant d'entreprise : 455 34 799, immatriculée au registre du commerce tenu par le tribunal régional de Hradec Králové, section C, dossier 1477, pour la vente de marchandises via la boutique en ligne située a l'adresse [www.dops.cz](http://www.dops.cz)

---

## 1. Conditions générales de vente pour les achats dans cette boutique en ligne

En envoyant une commande ferme, l'acheteur confirme qu'il accepte les présentes conditions générales de vente publiées par le vendeur. Les relations entre l'acheteur et le vendeur sont régies par ces conditions, qui sont obligatoires pour les deux parties.

---

## 2. Commande de marchandises

La liste des produits sur [www.dops.cz](http://www.dops.cz) constitue un catalogue des produits généralement disponibles. Le fournisseur ne garantit pas la disponibilité immédiate de tous les articles. Pour passer commande, le client sélectionne les produits, remplit correctement le formulaire et l'envoie. La commande envoyée est considérée comme un contrat d'achat et sert également a réserver les articles. Les prix peuvent être consultés pour chaque article.

---

## 3. Livraison des marchandises

Pour les produits envoyés par courrier ou service de livraison, la marchandise est considérée comme livrée des qu'elle est remise a l'adresse indiquée par le client dans sa commande.

### Mode de livraison :

La livraison est assurée par le fournisseur via ses partenaires contractuels sur l'ensemble du territoire tcheque. Les frais varient en fonction du mode de livraison choisi. Le client choisit lui-meme le mode de livraison.

---

## 4. Modalités de paiement

### Moyens de paiement :

Le client peut régler la totalité du prix soit :

- en personne a l'usine Radkyně,
  - en contre-remboursement a la livraison (uniquement via La Poste tcheque – jusqu'a 100 kg),
  - ou a l'avance sur la base de la commande (les instructions de paiement figurent sur la commande).
- 

## 5. Réception des marchandises

Le client doit inspecter la marchandise immédiatement a la réception. Si un dommage mécanique a l'emballage est constaté, il doit vérifier l'état du produit en présence du transporteur et établir un constat de dommage, a faire signer par ce dernier.

En cas de dommage confirmé, un rabais sera accordé ou un nouveau produit sera livré. Le client peut également se rétracter. En signant le bon de livraison, le client accepte la marchandise en l'état. Les réclamations ultérieures liées au transport ne seront pas acceptées.

Les conditions de réception varient selon le transporteur. La communication se fait par email sauf accord contraire.

---

## 6. Droits et obligations de l'acheteur

L'acheteur s'engage à accepter la marchandise commandée et à payer le prix total, y compris les frais éventuels (expédition, contre-remboursement). En cas de non-réception, le vendeur peut exiger le remboursement des frais engagés. Le client doit fournir des informations exactes et véridiques.

---

## 7. Retrait en personne

Les produits sont réservés dans les locaux du vendeur pendant 14 jours calendaires à compter de la confirmation de commande ou de l'invitation au retrait.

---

## 8. Droit de rétractation

Si le contrat a été conclu à distance (dans la boutique en ligne), le consommateur a le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter de la réception du bien (ou de la dernière livraison en cas de commande multiple), conformément à l'article §1829 al.1 du Code civil tchèque. La demande de rétractation doit être envoyée dans ce délai.

Le client doit envoyer sa rétractation par écrit à [dops@dops.cz](mailto:dops@dops.cz) en mentionnant idéalement le numéro de commande, la date d'achat et un numéro de compte bancaire pour le remboursement.

### Retour du produit :

Le contrat est annulé dès la rétractation. Le produit doit être retourné sous 14 jours. Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur, même si le produit ne peut être retourné par voie postale classique. Adresse de retour : Radkyně 42, 509 01 Nová Paka.

### Remboursement :

Le vendeur rembourse les montants reçus dans un délai de 14 jours à compter de la rétractation, par le même moyen de paiement si possible. Les frais d'expédition initiaux sont remboursés, mais les frais de retour restent à la charge du client.

Le vendeur peut attendre d'avoir reçu le produit ou une preuve d'expédition avant de rembourser.

### Aucune rétractation possible (§ 1837 CC tchèque) notamment pour :

- les services déjà exécutés avec accord du client avant la fin du délai,
  - les biens personnalisés,
  - les produits scellés ouverts pour des raisons d'hygiène,
  - les biens ou services dont le prix dépend du marché.
- 

## 9. Garantie et réclamations

### Garantie :

Elle commence à la réception du produit. Le justificatif est le document fiscal. L'usure normale n'est pas couverte. Les clients professionnels ne bénéficient pas d'un délai de garantie légal.

### Réclamation :

Si un défaut apparaît pendant la période de garantie (et non du à une mauvaise utilisation), le client peut faire une réclamation.

### Procédure :

Il est recommandé d'utiliser l'emballage d'origine. En cas de réclamation justifiée, les frais d'expédition les plus bas nécessaires seront remboursés (avec justificatif). En cas de réclamation non justifiée, aucun frais ne sera remboursé.

**Traitement :**

Le fournisseur évalue la réclamation et informe le client par téléphone ou email. Le délai légal est de 30 jours (selon la loi tcheque n°634/1992 Coll.).

---

## 10. Protection des données personnelles

Avec l'accord du client, le fournisseur collecte des données personnelles via le formulaire d'inscription. Les données ne sont pas transmises à des tiers. Le client peut à tout moment retirer son consentement via l'application web ou par email.

---

## 11. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

En cas de litige entre le client et le vendeur lié à un contrat d'achat ou de prestation de services, non résolu à l'amiable, le consommateur peut s'adresser à l'organisme compétent :

**Inspection tcheque du commerce, Inspection centrale – section ADR**

Štěpánská 15, 120 00 Prague 2

E-mail : [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Site web : [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

---

## 12. Dispositions finales

Ces conditions s'appliquent à tous les contrats entre le fournisseur et le client. Le fournisseur se réserve le droit de les modifier. Les modifications seront annoncées sur le site internet et dans les points de vente au moins un mois avant leur entrée en vigueur.