

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA
2. UŽÍVATEĽSKÝ ÚČET
3. UZATVORENIE KÚPNEJ ZMLUVY
4. PLATOBNÉ PODMIENKY
5. TERMÍN DODANIA, DOPRAVA, CENA ZA DOPRAVU
6. ODSÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY
7. PRÁVA Z VEDNÉHO PLNENIA (REKLAMAČNÝ PORIADOK)
8. REŠENIE SPOROV
9. ZMLUVNÁ PREDĹŽENÁ ZÁRUKA (NAD RÁMEC ZÁKONNEJ ZODPOVEDNOSTI ZA VADY)
10. DORUČOVANIE
11. POSTÚPENIE A ZAPOČÍTANIE POHLADÁVOK
12. UKONČENIE ZMLUVY
13. ODSÚPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY PREDÁVAJÚCEHO
14. ZÁSADY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV
15. ZASIELANIE OBCHODNÝCH SDĚLENÍ A UKLADANIE COOKIES
16. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV
17. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

OBCHODNÉ PODMIENKY

Spoločnosť: Helveti s.r.o.

Sídlo: Dukelských hrdinov 3, 170 00 Praha 7 – Holešovice

IČO: 24310476

Zapísaná v obchodnom registri, vedenom Mestským súdom v Prahe, spisová značka C 194761.

Prevádzkareň: Dukelských hrdinov 3, Praha 7, 170 00 na predaj tovaru prostredníctvom online obchodu umiestneného na internetovej adrese www.Helveti.cz.

V SKRATKE A ČÍTAVO

- Naša firma sa volá **Helveti s.r.o.** (IČO: 24310476) a na adrese www.Helveti.cz prevádzkuje internetový obchod, ktorý predáva hodinky.
- **Objednať u nás môžete** objednávkovým procesom, vyplnením formulára na e-shope, emailom, telefonátom alebo osobnou dohodou. Uvádzajte, prosím, správne a pravdivé údaje.
- Po objednaní **vás budeme informovať emailom alebo telefonicky** o prijatí objednávky a termíne doručenia hodínok. Objednaním a následným potvrdením zo strany e-shopu sa uzatvára zmluvný vzťah – kúpna zmluva. Nie je problém **objednávku dodatočne stornovať alebo upraviť**.
- **Faktúru** (daňový doklad – sme platiteľia dane) vám pošleme spolu s tovarom alebo elektronicky emailom.
- **Platiť u nás môžete:** na dobierku, v hotovosti, kartou a bankovým prevodom.
- **Doručenie tovaru:** osobné prevzatie, Česká pošta, PPL, DPD alebo vyzdvihnutie na pobočke [zásilkovna.cz](http://zasilkovna.cz). Ak bude balík akokoľvek poškodený, nie ste povinní ho prevziať.
- Zo zákona máte právo tovar zakúpený online **do 14 dní vrátiť bez udania dôvodu** (my túto lehotu **predlžujeme na 3 mesiace**). Ak bude tovar neporušený a v poriadku, obratom vám zašleme peniaze na váš účet. Pri zakúpení produktu na predajni vám ho nad rámec zákona vymeníme za iný alebo vystavíme voucher v hodnote objednávky. **V prípade reklamácií** sa obracajte na nás alebo priamo na autorizovaný servis danej značky.
- Vaše osobné údaje nebudeme poskytovať tretím stranám a budeme ich využívať iba na komunikáciu s vami.

Ďalej už nasleduje kompletné znenie obchodných podmienok.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) vyššie uvedeného predávajúceho (ďalej len „predávajúci“) upravujú v súlade s ustanovením § 1751 ods. 1 zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník (ďalej len „občiansky zákonník“), vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté v súvislosti alebo na základe kúpnej zmluvy (ďalej len „kúpna zmluva“) uzatvárané medzi predávajúcim a inou osobou (ďalej len „kupujúci“), vrátane internetového obchodu predávajúceho. Internetový obchod je predávajúcim prevádzkovaný na URL adrese e-shopu uvedenej v záhlaví, prostredníctvom rozhrania webovej stránky (ďalej len „webové rozhranie obchodu“).

1.2. Ustanovenia odchylné od VOP je možné dohodnúť v kúpnej zmluve. Odchylné dojednania v kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami VOP.

1.3. Kúpna zmluva a VOP sú vyhotovené v českom jazyku. Kúpnu zmluvu je možné uzatvoriť v českom jazyku.

1.4. Znenie VOP môže predávajúci meniť alebo dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté počas účinnosti predchádzajúceho znenia VOP.

1.5. Ustanovenia VOP sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa pred uzatvorením kúpnej zmluvy oboznámil s týmito VOP, ako aj s reklamačným poriadkom predávajúceho a zásadami spracúvania osobných údajov, ktoré sú ich súčasťou, a že s nimi bez výhrad súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky.

1.6. Tieto VOP sú ďalej v súlade so zákonom č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v aktuálnom znení a v súlade s ustanovením čl. 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016, všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (ďalej len „nariadenie GDPR“).

1.7. Podnikateľ je ten, kto samostatne vykonáva na vlastný účet a zodpovednosť zárobkovú činnosť živnostenským alebo obdobným spôsobom so zámerom činiť tak sústavne za účelom dosiahnutia zisku. Na účely ochrany spotrebiteľa a na účely § 1963 občianskeho zákonníka sa za podnikateľa považuje aj každá osoba, ktorá uzatvára zmluvy súvisiace s vlastnou obchodnou, výrobnou alebo obdobnou činnosťou, alebo pri samostatnom výkone svojho povolania, prípadne osoba, ktorá koná v mene alebo na účet podnikateľa.

1.8. V prípade, že kupujúci uvedie v objednávke svoju firmu alebo IČO, má sa za to, že tovar kupuje v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo samostatného výkonu svojho povolania.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.9. Spotrebiteľ je každý človek, ktorý mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania uzatvára zmluvu s podnikateľom alebo s ním inak jedná.

1.10. Spotrebiteľská zmluva je kúpna zmluva, prípadne iné zmluvy, ak sú zmluvnými stranami na jednej strane spotrebiteľ a na druhej strane podnikateľ.

1.11. Uvedené VOP platia aj pre akúkoľvek ďalšiu formu dištančného predaja tovaru medzi vyššie uvedeným predávajúcim a kupujúcim.

UŽÍVATEĽSKÝ ÚČET

2.1. Na základe registrácie kupujúceho vykonanej na webovej stránke môže kupujúci pristupovať do svojho používateľského rozhrania. Zo svojho používateľského rozhrania môže kupujúci vykonávať objednávanie tovaru (ďalej len „užívateľský účet“). Kupujúci môže objednávať tovar aj bez registrácie priamo z webového rozhrania obchodu.

2.2. Pri registrácii na webovej stránke a pri objednávaní tovaru je kupujúci povinný uvádzať správne a pravdivo všetky údaje. Údaje uvedené v užívateľskom účte je kupujúci povinný pri objednávke alebo reklamácií aktualizovať. Údaje uvedené kupujúcim v užívateľskom účte a pri objednávaní tovaru sa považujú zo strany predávajúceho za správne.

2.3. Prístup k užívateľskému účtu je zabezpečený používateľským menom a heslom. Kupujúci je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách potrebných na prístup do svojho užívateľského účtu.

2.4. Kupujúci nie je oprávnený umožniť využívanie užívateľského účtu tretím osobám.

2.5. Predávajúci môže zrušiť užívateľský účet, najmä v prípade, že kupujúci svoj užívateľský účet dlhšie ako päť rokov nevyužíva, alebo v prípade, že kupujúci poruší svoje povinnosti z kúpnej zmluvy (vrátane VOP).

2.6. Kupujúci berie na vedomie, že užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, najmä s ohľadom na nevyhnutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia predávajúceho, prípadne nevyhnutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia tretích osôb.

UZATVORENIE KÚPNEJ ZMLUVY

3.1. Všetky prezentácie tovaru zobrazené na webovej stránke sú informatívne a predávajúci nie je povinný uzatvoriť kúpnu zmluvu týkajúcu sa takéhoto tovaru. Ustanovenie § 1732 ods. 2 Občianskeho zákonníka sa nepoužije.

3.2. Webová stránka poskytuje informácie o tovare, vrátane cien jednotlivých položiek a nákladov na vrátenie tovaru, ktorý sa zo svojej povahy nedá vrátiť bežnou poštou alebo kuriérom. Ceny zahŕňajú daň z pridanej hodnoty a všetky súvisiace poplatky. Zobrazené ceny zostávajú platné počas celej doby, kým sú zobrazené na webovej stránke. Ceny sa neupravujú individuálne pre kupujúceho na základe automatizovaného rozhodovania. Toto ustanovenie neobmedzuje možnosť predávajúceho uzatvoriť kúpnu zmluvu za individuálne dohodnutých podmienok.

3.3. Webová stránka obsahuje aj informácie o nákladoch na balenie a dodanie tovaru. Informácie o nákladoch na balenie a dodanie sa vzťahujú iba na dodávky v rámci územia Českej republiky. Ak predávajúci ponúka dopravu zdarma, nárok kupujúceho na ňu vzniká iba pri splnení minimálnej celkovej ceny objednaného tovaru uvedenej na webovej stránke. V prípade čiastočného odstúpenia kupujúceho od kúpnej zmluvy, ak celková cena zostávajúceho tovaru nedosahuje minimálnu hodnotu potrebnú pre dopravu zdarma, nárok kupujúceho na bezplatnú dopravu zaniká a kupujúci je povinný uhradiť predávajúcemu náklady na dopravu.

3.4. Na objednanie tovaru kupujúci vyplní objednávkový formulár na webovej stránke, ktorý obsahuje minimálne tieto údaje:

- a) objednávaný tovar (vložený kupujúcim do elektronického nákupného košíka),
- b) spôsob úhrady a súvisiace náklady,
- c) spôsob doručenia a náklady na doručenie (ďalej spoločne len „Objednávka“).

3.5. Kupujúci súhlasí s použitím prostriedkov na diaľku pri uzatváraní kúpnej zmluvy. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití prostriedkov na diaľku (napr. internetové pripojenie, telefonické poplatky) hradí kupujúci sám a neprekračujú štandardné sadzby.

3.6. Predmetom kúpnej zmluvy je tovar uvedený v záväznom potvrdení objednávky predávajúceho, ktorým sa kúpna zmluva uzatvára (ďalej aj „Tovar“).

UZATVORENIE KÚPNEJ ZMLUVY

3.7. Informácie o tovare dostupné na webovej stránke predávajúceho sú uvedené podľa aktuálne dostupných údajov. Rozhodujúce sú údaje o tovare vrátane ceny v okamihu, keď kupujúci predloží Objednávku. Zobrazené doplnky a príslušenstvo nie sú súčasťou zakúpeného tovaru, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak v popise tovaru.

3.8. Predávajúci je oprávnený, v závislosti od charakteru objednávky (množstvo tovaru, cena, predpokladané náklady na dopravu), požiadať kupujúceho o dodatočné potvrdenie objednávky (napr. písomne alebo telefonicky).

3.9. Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim vzniká prijatím Objednávky predávajúcim.

3.10. Dodatočné zmeny a doplnky už podanej Objednávky zo strany kupujúceho musia byť realizované prostredníctvom e-mailu alebo telefónu uvedeného v záhlaví; takéto zmeny sú účinné voči predávajúcemu až po jeho potvrdení.

3.11. Kupujúci môže objednávať tovar prostredníctvom webovej stránky, e-mailu alebo telefonicky.

3.12. Kupujúci výslovne berie na vedomie, že farby zobrazené online sú informatívne.

3.13. Zobrazené odtiene výrobku sa môžu líšiť podľa individuálnych nastavení monitora.

3.14. Po expedícii Objednávky kupujúci už nemôže požadovať zmenu fakturačných údajov.

3.15. Predávajúci si vyhradzuje právo na drobné technické zmeny Tovar.

3.16. Ak kupujúci omešká s poskytnutím potrebnej spolupráce, dohodnutý alebo určený termín plnenia sa predlžuje o dobu omeškania.

3.17. Ak kupujúci nakupuje Tovar v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou alebo samostatným výkonom povolania, všetky ustanovenia tohto článku sa uplatnia.

3.18. Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci má právo jednostranne odstúpiť od kúpnej zmluvy kedykoľvek pred doručením Tovar bez udania dôvodu.

PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1. Tovar bude kupujúcemu odovzdaný až po úplnej úhrade kúpnej ceny a nákladov na dopravu a platbu (ďalej len „Dopravné“) podľa týchto obchodných podmienok.

Kupujúci môže uhradiť kúpnu cenu a Dopravné:

- a) dobierkou pri prevzatí tovaru od prepravnej služby, v hotovosti alebo kartou
- b) bezhotovostne bankovým prevodom na účet uvedený v záhlaví týchto obchodných podmienok
- c) bezhotovostne kartou alebo v hotovosti pri osobnom odbere na prevádzke predávajúceho na adrese Dukelských hrdinů 3, 170 00 Praha 7

4.2. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu spolu s kúpou aj náklady spojené s balením a dodaním tovaru vo dohodnutej výške.

4.3. V prípade platby bankovým prevodom je kupujúci povinný uhradiť kúpnu cenu tovaru spolu s uvedením variabilného symbolu platby.

4.4. Predávajúci je platiteľom DPH.

4.5. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho až po úplnej úhrade kúpnej ceny. Predávajúci je oprávnený požadovať zálohu až do výšky celej kúpnej ceny. Kupujúci je oprávnený prevziať tovar až po úhrade celej kúpnej ceny. Pri prevzatí tovaru môže predávajúci požadovať, aby sa kupujúci preukázal dokladom o kúpe.

4.6. Poskytnuté zľavy z ceny tovaru nie je možné kombinovať.

4.7. Ak kupujúci omešká s úhradou kúpnej ceny dlhšie ako 10 dní, predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy. Odstúpenie musí mať písomnú formu a nadobúda účinnosť doručením kupujúcemu. V takom prípade sú strany povinné navzájom si vrátiť všetko, čo nadobudli podľa tejto zmluvy. Vrátenie tovaru namiesto úhrady je možné len na výzvu predávajúceho alebo po dohode s ním a na vlastné náklady a riziko kupujúceho.

TERMÍN DODANIA, DOPRAVA, CENA ZA DOPRAVU

5.1. Miestom dodania Tovar je dodacia adresa uvedená kupujúcim v Objednávke, pokiaľ sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak.

5.2. Ak nie je dohodnutý čas plnenia, predávajúci odovzdá Tovar kupujúcemu bez zbytočného odkladu po uzavretí zmluvy, najneskôr však do tridsiatich (30) dní.

5.3. Čiastočné dodávky sú prípustné, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.

5.4. Kupujúci je povinný zabezpečiť prístup k dohodnutému miestu dodania a prevzatia Tovar v dohodnutom termíne. Ak kupujúci zabráni dodaniu Tovar, akýkoľvek ďalší pokus o dodanie môže byť spoplatnený sumou až do 1 000 Kč alebo povinnosťou kupujúceho uhradiť skladné. Kupujúci je povinný túto sumu uhradiť pred ďalším pokusom o dodanie alebo si Tovar prevziať osobne na vlastné náklady.

5.5. Ak je spôsob dopravy dohodnutý na základe špeciálnej požiadavky kupujúceho, kupujúci nesie všetky riziká a prípadné ďalšie náklady spojené s týmto spôsobom dopravy.

5.6. Kupujúci je povinný Tovar pri prevzatí od dopravcu riadne skontrolovať. Ak kupujúci pri dodaní zistí poškodenie zásielky, ktoré vzniklo pravdepodobne počas prepravy, odporúča sa nasledovný postup: kupujúci uvedie vady alebo nesprávny počet balíkov ako výhradu do prepravného listu dopravcu a bezodkladne, najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa doručenia zásielky, pošle informáciu predávajúcemu e-mailom. Kupujúci by zásielku mal minimalizovať manipuláciu a zabezpečiť zachovanie obalu. Súčasne zašle fotodokumentáciu poškodeného Tovar, obalu a protokolu dopravcu.

5.7. Služba osobného odberu je bezplatná. Kupujúci si môže objednaný Tovar vyzdvihnúť v prevádzke predávajúceho.

5.8. Pri osobnom odbere je predávajúci oprávnený overiť totožnosť kupujúceho.

5.9. Pri voľbe osobného odberu si kupujúci vyzdvihne Tovar do piatich (5) pracovných dní od oznámenia, že Tovar je pripravený k osobnému odberu. V prípade omeškania kupujúceho je predávajúci oprávnený odstúpiť od príslušnej kúpnej zmluvy.

TERMÍN DODANIA, DOPRAVA, CENA ZA DOPRAVU

5.10. Ak kupujúci nakupuje Tovar v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou alebo samostatným výkonom povolania, platia ďalšie ustanovenia tohto článku.

5.11. Dodacie lehoty sa predlžujú, ak predávajúcemu dočasne alebo trvalo bráni vo výkone vyššia moc, t.j. mimoriadne, nepredvídateľné a neodvratiteľné prekážky vzniknuté nezávisle na jeho vôli, vrátane dôsledkov pandémie (napr. COVID-19), vojny alebo obdobných konfliktov. Toto platí aj v prípade, ak tieto okolnosti nastanú u dodávateľov alebo subdodávateľov predávajúceho, alebo pri vlastnej prevádzkovej odstávke predávajúceho. Uvedené sa vzťahuje aj na okolnosti, ktoré by bránili predávajúcemu v plnení voči kupujúcemu.

5.12. Dohoda strán o dodaní Tvaru v neskoršom termíne než dohodnutom v zmluve nemá vplyv na pôvodne stanovený termín platby.

5.13. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, lehota dodania Tvaru je šesť (6) mesiacov od uzavretia zmluvy.

ODSÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

6.1. Kupujúci berie na vedomie, že podľa ustanovenia § 1837 Občianskeho zákonníka nie je možné okrem iného odstúpiť od kúpnej zmluvy o dodaní:

- a) tovaru, ktorý bol upravený podľa želania spotrebiteľa alebo pre jeho osobu (t. j. akákoľvek zákazková úprava tovaru podľa želania zákazníka – spotrebiteľa znamená, že nie je možné odstúpiť od kúpy tovaru),
- b) tovaru v uzavretom obale, ktorý spotrebiteľ z obalu vybral a z hygienických dôvodov ho nie je možné vrátiť.

6.2. Ak nejde o prípad uvedený v čl. 6.1 alebo o iný prípad, keď nie je možné od kúpnej zmluvy odstúpiť, má kupujúci v súlade s ustanovením § 1829 ods. 1 Občianskeho zákonníka právo odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to do štrnástich (14) dní od prevzatia tovaru.

6.3. Nad rámec zákonnej lehoty uvedenej v predchádzajúcom bode poskytuje predávajúci kupujúcemu benefit vo forme možnosti požiadať o vrátenie alebo výmenu tovaru v predĺženej nadštandardnej lehote deväťdesiatich (90) dní od prevzatia tovaru. V období od 15. do 90. dňa už nejde o zákonné odstúpenie od zmluvy, ale o dobrovoľné plnenie predávajúceho, ktoré sa riadi výlučne pravidlami uvedenými v bodoch 6.4 a 6.5.

6.4. V rámci nadštandardnej lehoty (15. až 90. deň) je možné žiadať o vrátenie alebo výmenu iba pri tovare nenosenom, nepoškodenom a bez akýchkoľvek známok používania. Tovar vykazujúci známky nosenia alebo používania predávajúci v tejto lehote štandardne späť neprijíma. Predávajúci si vyhradzuje právo na jednostranné posúdenie stavu tovaru a na výhradné rozhodnutie, či je tovar spôsobilý na prijatie späť v rámci tohto benefitu.

6.5. O spôsobe vysporiadania v rámci nadštandardnej lehoty (15. až 90. deň) rozhoduje výlučne predávajúci. Na základe stavu tovaru môže predávajúci kupujúcemu ponúknuť:

- a) výmenu za iný model (s prípadným doplatkom alebo vrátením preplatku),
- b) vystavenie darčekového voucheru v hodnote tovaru s platnosťou 1 rok,
- c) prípadne, na základe vlastného uváženia predávajúceho, vrátenie kúpnej ceny (ktorá môže byť znížená o náklady na uvedenie tovaru do pôvodného stavu).

ODSÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

6.6. Predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, než mu kupujúci tovar vráti alebo preukáže, že tovar predávajúcemu odoslal. Vrátenie plnenia prebehne vždy až po kontrole stavu tovaru predávajúcim.

6.7. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku nakladania s ním inak, než je nevyhnutné na oboznámenie sa s povahou, vlastnosťami a funkčnosťou tovaru. Kupujúci berie na vedomie, že nárok na náhradu škody vzniknutej na tovare (poškodený, opotrebovaný alebo znečistený tovar) je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.

6.8. V prípade zákonného odstúpenia (do 14 dní) vráti predávajúci kupujúcemu aj náklady na dopravu tovaru kupujúcemu (vo výške najlacnejšieho spôsobu dopravy). Pri odstúpení od časti tovaru sa vracia pomerná časť nákladov na dopravu. Náklady na dopravu tovaru späť k predávajúcemu znáša vždy kupujúci.

6.9. Ak je k tovaru poskytnutý darček, darovacia zmluva je uzavretá s rozvázovacou podmienkou: ak dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a kupujúci je povinný vrátiť aj poskytnutý darček.

6.10. Poplatok za dobierku sa v prípade odstúpenia od zmluvy nevracia.

6.11. Právo odstúpiť od zmluvy podľa § 1829 ods. 1 Občianskeho zákonníka (zákonná 14-dňová lehota) sa vzťahuje výlučne na zmluvy uzavreté na diaľku. Na kúpne zmluvy uzavreté osobne v kamennej predajni sa toto právo nevzťahuje.

6.12. Pri tovare zakúpenom osobne v predajni predávajúci dobrovoľne umožňuje výmenu tovaru v lehote 90 dní za iný tovar alebo za voucher v danej hodnote, nie však vrátenie peňazí. Táto výmena je možná iba pri tovare nenosenom a nepoužitom a podlieha posúdeniu predávajúceho podľa bodu 6.4.

6.13. V prípade, že kupujúci nakupuje v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou (nákup na IČO), ustanovenia tohto článku o odstúpení od zmluvy a nadštandardnej lehote sa nepoužijú.

PRÁVA Z VEDNÉHO PLNENIA (Reklamačný poriadok)

7.1. Práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa práv z vadného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi (najmä ustanoveniami § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b Občianskeho zákonníka a zákonom č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov).

7.2. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že vec pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá, že vec:

- a) zodpovedá dohodnutému popisu, druhu, množstvu, ako aj kvalite, funkčnosti, kompatibilite, interoperabilite a iným dohodnutým vlastnostiam,
- b) je vhodná na účel, na ktorý ju kupujúci požaduje a s ktorým predávajúci súhlasil, a
- c) je dodaná s dohodnutým príslušenstvom a pokynmi na použitie, vrátane návodu na montáž alebo inštaláciu.

7.3. Predávajúci zodpovedá okrem dohodnutých vlastností aj za to, že:

- a) vec je vhodná na účel, na ktorý sa vec tohto druhu obvykle používa, s prihliadnutím na práva tretích osôb, právne predpisy, technické normy alebo kodexy správania v danom odvetví, ak neexistujú technické normy,
- b) vec množstvom, kvalitou a ďalšími vlastnosťami, vrátane životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, zodpovedá obvyklým vlastnostiam vecí toho istého druhu, ktoré môže kupujúci primerane očakávať, vrátane verejných vyhlásení predávajúceho alebo inej osoby v tom istom zmluvnom reťazci, najmä reklamy alebo označenia,
- c) vec je dodaná s príslušenstvom, vrátane obalu, návodu na montáž a iných pokynov na použitie, ktoré môže kupujúci primerane očakávať, a
- d) vec zodpovedá kvalitou alebo prevedením vzorky alebo predlohy, ktorú predávajúci poskytol kupujúcemu pred uzavretím zmluvy.

Predchádzajúci odsek sa neuplatní, ak predávajúci pred uzavretím zmluvy výslovne upozornil kupujúceho, že určitá vlastnosť veci sa líši, a kupujúci s tým pri uzavretí zmluvy výslovne súhlasil.

7.4. Predávajúci nie je viazaný verejným vyhlásením podľa bodu 7.3(b), ak preukáže, že si ho nebol vedomý, že bolo v čase uzavretia zmluvy upravené porovnateľným spôsobom alebo že nemohlo ovplyvniť rozhodnutie o kúpe.

PRÁVA Z VEDNÉHO PLNENIA (Reklamačný poriadok)

7.5. Predávajúci zodpovedá aj za vady spôsobené nesprávnou montážou alebo inštaláciou, ktorá bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, vrátane prípadov, keď montáž alebo inštaláciu vykonal kupujúci a vada vznikla v dôsledku nedostatku v návode poskytnutom predávajúcim.

7.6. Reklamácia nie je oprávnená najmä v prípade, že:

- a) vada existovala v čase prevzatia a na takúto vadu bola dohodnutá zľava z kúpnej ceny,
- b) vadu spôsobil kupujúci nesprávnym používaním, skladovaním, údržbou, nadmerným zaťažením, zásahom alebo mechanickým poškodením,
- c) používanie veci prebiehalo v neobvyklých podmienkach (teplota, prašnosť, vlhkosť, chemické alebo mechanické vplyvy),
- d) vada vznikla v dôsledku vonkajších udalostí mimo vplyv predávajúceho (živelné udalosti, vyššia moc, štátna elektrická sieť),
- e) užitné alebo estetické hodnoty boli predčasne vyčerpané nedbanlivým používaním,
- f) ide o prirodzené vlastnosti prírodných materiálov (napr. obvyklé farebné alebo štrukturálne rozdiely u kože alebo textilu),
- g) vada sa ani po dôkladnej odbornej kontrole neprejaví,
- h) vada vznikla nekvalifikovaným zásahom, použitím neoriginálnych dielov, zmenou parametrov alebo úpravou zo strany kupujúceho či tretej osoby.

Opotrebenie spôsobené bežným používaním alebo u použitej veci opotrebenie zodpovedajúce predchádzajúcemu používaniu nie je považované za vadu.

7.7. Záruka za kvalitu vzniká vyhlásením poskytovateľa záruky, že uspokojí kupujúceho nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnenia, najmä vrátením kúpnej ceny, výmenou alebo opravou veci, alebo poskytnutím súvisiacej služby. Záruka za kvalitu vzniká aj vyhlásením v reklame dostupnej v čase uzavretia kúpnej zmluvy. Ak obsah záruky v inom vyhlásení je menej výhodný než obsah reklamy, prednosť má obsah reklamy, pokiaľ nebol dodatočne upravený porovnateľným spôsobom.

PRÁVA Z VEDNÉHO PLNENIA (Reklamačný poriadok)

7.8. Nad rámec zákonných povinností poskytuje predávajúci kupujúcemu záruku na hodinky do piatich rokov, u použitého tovaru jeden rok, pokiaľ záručný list alebo produktová karta neuvádza dlhšiu dobu. Postup pri uplatnení záruky sa riadi týmito VOP, ak záručný list, zmluva alebo údaje na produktovej karte neurčujú inak. Lhůta na vybavenie reklamácie za posledné tri roky päťročnej záruky je primeraná a môže byť dlhšia ako 30 dní.

7.9. Ak vyhlásenia o záruke určujú rôzne doby záruky, platí najdlhšia.

7.10. Záručná doba začína plynúť od odovzdania veci kupujúcemu; bola-li vec odoslaná, začína od doručenia na miesto určenia. Ak má byť uvedenie veci do prevádzky vykonané inou osobou ako poskytovateľom záruky, začína záručná doba od jej uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky do troch týždňov od prevzatia a poskytol potrebnú súčinnosť.

7.11. Vadu krytú zárukou musí kupujúci oznámiť poskytovateľovi záruky v lehote trvania záruky.

7.12. Ak sa vada prejaví do jedného roka od prevzatia, má sa za to, že vec bola vadná pri prevzatí, pokiaľ povaha veci alebo vady nevylučuje tento predpoklad. Táto doba neběží po dobu, počas ktorej kupujúci nemôže vec používať, ak vadu oprávnene vytkol.

7.13. Kupujúci môže vytknúť vadu, ktorá sa prejaví do dvoch rokov od prevzatia. Pri kúpe použitej veci sa táto doba skracuje na jeden rok.

7.14. Ak kupujúci oprávnene vytkne vadu, uvedená doba neběží po dobu, počas ktorej nemôže vec používať.

7.15. Práva z vadného plnenia nenáležia, ak vadu spôsobil sám kupujúci.

7.16. Kupujúci oznámi predávajúcemu, ktoré právo si volí pri oznámení vady alebo bez zbytočného odkladu. Zvolený spôsob nemožno zmeniť bez súhlasu predávajúceho, okrem prípadov, keď je vyžadovaný spôsob nemožný.

7.17. Ak má vec vadu, môže kupujúci požadovať jej odstránenie, buď dodaním novej veci bez vady, alebo opravou, pokiaľ zvolený spôsob nie je nemožný alebo neprimerane nákladný.

PRÁVA Z VEDNÉHO PLNENIA (Reklamačný poriadok)

7.18. Kupujúci môže požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť od zmluvy, ak:

- a) predávajúci odmietol alebo nevykonal odstránenie vady v súlade s § 2170 ods. 1 a 2 Občianskeho zákonníka,
- b) vada sa opakuje,
- c) vada predstavuje podstatné porušenie zmluvy, alebo
- d) z vyhlásenia predávajúceho alebo okolností je zrejmé, že vadu nebude možné odstrániť v primeranej dobe alebo bez značných ťažkostí.

7.19. Primeraná zľava sa určí ako rozdiel medzi hodnotou veci bez vady a hodnotou vadnej veci, ktorú kupujúci obdržal.

7.20. Kupujúci nemôže odstúpiť, ak je vada nevýznamná.

7.21. Ak kupujúci odstúpi, predávajúci vráti kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po obdržaní veci alebo doklade o jej odoslaní.

7.22. Kým predávajúci nesplní povinnosti z vadného plnenia, kupujúci nie je povinný uhradiť zostávajúcu kúpnu cenu.

7.23. Okrem prípadov, keď je oprava určená inou osobou, predávajúci prijme reklamáciu na ktorejkoľvek prevádzke, kde je prijatie možné. Predávajúci vydá písomné potvrdenie s dátumom, obsahom reklamácie, požadovaným spôsobom vybavenia a kontaktnými údajmi kupujúceho.

7.24. Ustanovenia § 1923, 2106 a 2107 Občianskeho zákonníka sa na kupujúceho, ktorý nakupuje v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou alebo povelaním, neuplatnia.

7.25. Pri výmene tovaru pokračuje predchádzajúca záručná lehota, nová nezačína.

7.26. Predávajúci odstráni vadu v primeranej lehote po jej oznámení tak, aby tým nevznikli kupujúcemu značné ťažkosti, pričom sa zohľadní povaha veci a účel, na ktorý kupujúci vec zakúpil.

7.27. Na odstránenie vady prevezme predávajúci vec na vlastné náklady. Ak to vyžaduje demontáž veci, ktorej montáž bola vykonaná v súlade s povahou a účelom veci predtým, než sa vada prejavila, predávajúci vykoná demontáž vadnej veci a montáž opravenej alebo novej veci alebo uhradí s tým spojené náklady.

PRÁVA Z VEDNÉHO PLNENIA (Reklamačný poriadok)

7.28 Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená a kupujúci o tom musí byť informovaný najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. Po márnom uplynutí tejto lehoty môže kupujúci od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo požadovať primeranú zľavu. **Podmienkou pre beh týchto lehôt je, že kupujúci poskytol predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavení reklamácie, a to najmä tým, že umožnil predávajúcemu preskúmať reklamované tovar.**

7.29 Ak kupujúci neprevezme vec v primeranej lehote po tom, ako ho predávajúci informoval o možnosti prevziať vec po oprave, náleží predávajúcemu úplata za uskladnenie tovaru vo výške 0,1 percenta z ceny tovaru denne. Následne môže predávajúci neprevzatý tovar vlastným zásahom prediť. Predávajúci musí kupujúceho na tento postup vopred upozorniť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru.

7.30. Ak kupujúci reklamuje poškodené tovary zo súpravy (t. j. z viacerých kusov v balení), zvyčajne postačuje zaslať predávajúcemu fotografie alebo video tovaru, o ktorom má kupujúci za to, že má vady, prípadne iba poškodenú časť, nie celú súpravu. Toto platí aj v prípade, že ide o výrobok pozostávajúci z viacerých dielov a kupujúci reklamuje iba jednu jeho časť. Predávajúci odporúča zasielať tovar najlepšie v originálnom obale alebo inak vhodne zabalený. Zásielky s reklamovaným tovarom nemožno zaslať predávajúcemu na dobierku.

7.31. Spôsob vybavenia reklamácie a dobu jej trvania je predávajúci povinný kupujúcemu písomne potvrdiť.

7.32. Stav tovaru, ktorého preskúmanie kupujúci požaduje, musí spĺňať základné hygienické štandardy umožňujúce preskúmanie jeho stavu a zistenie väd. Predávajúci odporúča, aby tovar zaslaný na reklamáciu bol riadne očistený. V prípade, že stav tovaru predaného predávajúcemu na posúdenie oprávnenosti uplatnených väd nespĺňa elementárne hygienické požiadavky nevyhnutné na preskúmanie jeho stavu, bude takýto tovar zaslaný kupujúcemu späť.

7.33. Kupujúci nie je oprávnený bez súhlasu predávajúceho meniť raz zvolený spôsob vybavenia reklamácie, okrem situácie, keď zvolený spôsob riešenia nie je možné uskutočniť.

7.34. Predávajúci nie je povinný poskytnúť kupujúcemu počas vybavovania reklamácie náhradný tovar.

7.35. Predávajúci vráti kupujúcemu finančné prostriedky prijaté od kupujúceho rovnakým spôsobom, akým ich predávajúci od kupujúceho prijal, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodli inak.

PRÁVA Z VEDNÉHO PLNENIA (Reklamačný poriadok)

7.36. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť u predávajúceho najmä prostredníctvom internetových stránok predávajúceho, listom, e-mailom, datovou schránkou alebo osobne prostredníctvom ktorejkoľvek predajne predávajúceho v Českej republike.

7.37. Kto má právo z vadného plnenia, náleží mu aj náhrada nákladov účelne vynaložených pri uplatnení tohto práva. Neuplatní-li však kupujúci právo na náhradu do jedného mesiaca po uplynutí lehoty, v ktorej je potrebné vadu vytknúť, súd právo neprizná, ak predávajúci namietne, že právo na náhradu nebolo uplatnené včas.

7.38. Predávajúci odporúča, aby kupujúci všetok tovar zasielaný predávajúcemu na posúdenie oprávnenosti uplatnených vád bezpečne a riadne zabalený, aby počas prepravy k predávajúcemu nedošlo k jeho poškodeniu. Za vady vzniknuté počas prepravy od kupujúceho k predávajúcemu predávajúci nezodpovedá.

7.39. Kupujúci má nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením vád, ak je reklamácia uznaná za oprávnenú.

7.40. V prípade, že kupujúci nakupuje tovar v súvislosti s predmetom svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojho samostatného výkonu povolania, vyššie uvedené ustanovenia tohto článku VOP sa nepoužijú a platia ustanovenia uvedené nižšie v tomto článku.

7.41. Lehota na vybavenie reklamácie je 2 mesiace a záruka na zakúpený tovar je 24 mesiacov.

7.42. O spôsobe vybavenia reklamácie rozhoduje výlučne predávajúci.

7.43. Kupujúci je povinný uplatniť zjavné vady pri prevzatí tovaru. V opačnom prípade platí, že vady na tovare schválil a na jeho neskoršie reklamácie nebude brané zreteľ. V prípade doručenia tovaru prepravnou službou je kupujúci ďalej povinný skontrolovať stav zásielky a pri zjavnom porušení prepravného obalu spísať zápis o stave zásielky s prepravnou službou a zásielku neprevziať. Ak aj napriek tomu dôjde k prevzatí tovaru s poškodeným prepravným obalom, platí, že takýto kupujúci všetky vady na dodanom tovare schválil a na jeho neskoršie reklamácie nebude brané zreteľ.

7.44. Ostatné vady dodaného tovaru je kupujúci povinný uplatniť do piatich dní odo dňa, kedy ich ako riadny hospodár mal a mohol zistiť, v rámci vyššie uvedenej záručnej lehoty.

PRÁVA Z VEDNÉHO PLNENIA (Reklamačný poriadok)

7.45. V prípade zistenia poškodenia predmetu plnenia pri prevzatí je povinnosťou kupujúceho uchovať vonkajší obal, neodstraňovať z neho žiadne označenia, štítky, vnútorný obal, vnútorné výplne (a to až do ukončenia konania o reklamácií). Kupujúci je povinný všetko zdokumentovať, pričom dokumentáciou sa rozumie pořízení fotografií vonkajšieho obalu.

7.46. Kupujúci nemá nárok na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením väd, ak reklamácia nebude uznaná za oprávnenú. V prípade, že uplatnenie väd bude neopodstatnené, je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu náklady, ktoré musel predávajúci v súvislosti s takouto reklamáciou vynaložiť.

7.47. Kupujúci výslovne berie na vedomie, že predávajúci vylučuje zodpovednosť za škodu (okrem škody spôsobenej človeku na jeho prirodzených právach, alebo spôsobenej úmyselne či z hrubej nedbanlivosti), ktorá by mohla kupujúcemu vzniknúť na základe uzatvorenej kúpnej zmluvy s predávajúcim.

REŠENIE SPOROV

8.1. V prípade, že predávajúci reklamáciu zamietne ako neoprávnenú, môže sa kupujúci alebo po dohode oboch strán s predávajúcim obrátiť na súdneho znalca z príslušného odboru a vyžiadať si nezávislé odborné posúdenie vady.

8.2. Nedôjde-li k dohode medzi kupujúcim a predávajúcim, môže sa kupujúci obrátiť na existujúce systémy mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov alebo na príslušný súd. V takom prípade môže spotrebiteľ-kupujúci kontaktovať subjekt mimosúdneho riešenia sporov, napríklad Českú obchodnú inšpekciu. Viac informácií o mimosúdnom riešení sporov je dostupných na webovej stránke Českej obchodnej inšpekcie: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

8.3. Mimosúdne vybavovanie sťažností spotrebiteľov zabezpečuje predávajúci prostredníctvom elektronickej adresy uvedenej v záhlaví. Informáciu o vybavení sťažnosti kupujúceho predávajúci zašle na elektronickú adresu kupujúceho.

8.4. Predávajúci nie je vo vzťahu ku kupujúcemu viazaný žiadnymi kodexmi správania podľa ustanovenia § 1826 ods. 1 písm. e) Občianskeho zákonníka.

8.5. K mimosúdnemu riešeniu spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Česká obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát – oddelenie ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: <https://adr.coi.cz/cs>.

8.6. Európske spotrebiteľské centrum Česká republika, so sídlom Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 zo dňa 21. mája 2013 o online riešení spotrebiteľských sporov a o zmene nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (nariadenie o online riešení spotrebiteľských sporov).

8.7. Kupujúci sa môže obrátiť so sťažnosťou na orgán dohľadu alebo štátny dozor. Predávajúci je oprávnený predávať tovar na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú kontrolu vykonáva príslušný živnostenský úrad. Dozor nad ochranou osobných údajov vykonáva Úrad pre ochranu osobných údajov. Česká obchodná inšpekcia vykonáva dozor nad dodržiavaním Občianskeho zákonníka a zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov.

8.8. Kupujúci týmto preberá na seba riziko zmeny okolností v zmysle § 1765 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

ZMLUVNÁ PREDĹŽENÁ ZÁRUKA (NAD RÁMEC ZÁKONNEJ ZODPOVEDNOSTI ZA VADY)

9.1. Nad rámec zákonnej zodpovednosti za vady poskytuje predávajúci na vybrané tovary zmluvnú predĺženú záruku na kvalitu (ďalej len „predĺžená záruka“) v celkovej dĺžke 5 rokov od dodania tovaru.

9.2. Predĺžená záruka je dobrovoľným zmluvným záväzkom predávajúceho a riadi sa výlučne týmito podmienkami. Vzťahuje sa na výrobné vady zariadenia, ktoré bránia bežnému používaniu výrobku.

9.3. Predávajúci sa zaväzuje vybaviť reklamáciu uplatnenú v rámci predĺženej záruky (t.j. od 25. mesiaca po prevzatí tovaru) v primeranej lehote, najneskôr však do 60 kalendárnych dní odo dňa jej riadneho uplatnenia.

9.4. Spôsobom vybavenia reklamácie v rámci predĺženej záruky je primárne oprava tovaru. V prípade neopraviteľnosti vady si predávajúci vyhradzuje právo poskytnúť kupujúcemu iný tovar s porovnateľnými parametrami alebo voucher v hodnote kúpnej ceny hodínok.

DORUČOVANIE

10.1. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, všetka korešpondencia súvisiaca s kúpno-predajnou zmluvou musí byť druhej zmluvnej strane doručená písomne; a to elektronickou poštou, osobne alebo doporučené prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb (podľa voľby odosielateľa). Kupujúcemu sa doručuje na emailovú adresu, ktorú uviedol.

10.2. Správa sa považuje za doručenú:

- a) v prípade doručovania elektronickou poštou okamihom jej prijatia, ak toto prijatie je elektronicky potvrdené odosielateľovi adresátom;
- b) v prípade doručovania osobne alebo prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb platí, že správa je doručená najneskôr tretí pracovný deň po odoslaní, vrátane prípadov, keď adresát (alebo osoba oprávnená za neho zásielku prevziať) odmietne zásielku prevziať;
- c) prostredníctvom SMS, okamihom doručenia potvrdenia o prijatí správy adresátom na telefón odosielateľa;
- d) prostredníctvom dátovej schránky, okamihom prihlásenia oprávnenej osoby do dátovej schránky, najneskôr však desiaty deň po doručení do dátovej schránky druhej zmluvnej strany.

10.3. Nad rámec vyššie uvedeného je predávajúci výslovne oprávnený vykonávať úkony súvisiace s právami a povinnosťami z kúpnej zmluvy prostredníctvom hlasového telefonického hovoru s kupujúcim, pokiaľ s tým kupujúci v každom prípade výslovne súhlasí.

POSTÚPENIE A ZAPOČÍTANIE POHLÁDÁVOK

11.1. Kupujúci nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu predávajúceho postúpiť ani inak previesť akúkoľvek pohľadávku voči predávajúcemu vzniknutú na základe tejto zmluvy tretej osobe.

11.2. Kupujúci nie je oprávnený započítať svoju pohľadávku voči predávajúcemu s pohľadávkou predávajúceho voči kupujúcemu.

11.3. V prípade, že kupujúci nakupuje tovar nesúvisiaci s predmetom svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojej samostatnej výkonu povolenia, ustanovenia tohto celého článku sa nepoužijú.

UKONČENIE ZMLUVY

12.1. Kúpna zmluva môže byť ukončená len splnením, dohodou strán alebo odstúpením od zmluvy.

12.2. Zmluvné strany považujú za podstatné porušenie tejto zmluvy, ktoré je dôvodom na odstúpenie od zmluvy, najmä tieto porušenia povinností kupujúceho, ak kupujúci koná pri uzatváraní kúpnej zmluvy v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci svojho samostatného výkonu povolania:

- a) akékoľvek omeškanie kupujúceho s prevzatím tovaru;
- b) akékoľvek omeškanie kupujúceho s úhradou kúpnej ceny.

ODSÚPENIE OD ZMLUVY ZO STRANY PREDÁVAJÚCEHO

13.1. Okrem vyššie uvedených práv má predávajúci právo odstúpiť od zmluvy v nasledujúcich prípadoch:

a) tovar nie je možné dodať za pôvodných podmienok, najmä pôvodnej ceny, z objektívnych príčin (predovšetkým preto, že tovar sa už nevyrába, dodávateľ prestal dodávať do ČR atď.);

b) plnenie sa stane objektívne nemožným alebo protiprávnym.

13.2. Ak na strane kupujúceho došlo k úplne zjavnej technickej chybe pri zadaní ceny tovaru v uvedenom webovom rozhraní alebo počas objednávaní, predávajúci nie je povinný dodať tovar kupujúcemu za takúto úplne zjavne chybnú cenu, a to ani v prípade, že kupujúcemu bolo zaslané potvrdenie objednávky podľa týchto obchodných podmienok. V takomto prípade má predávajúci právo odstúpiť od zmluvy.

ZÁSADY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

14.1. Predávajúci ako Správca osobných údajov (ďalej len „Správca“) dbá na ochranu osobných údajov subjektov údajov v súlade s platnou legislatívou, najmä Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (ďalej len „GDPR“).

14.2. V týchto zásadách Správca informuje subjekty údajov, aké osobné údaje zhromažďuje, z akého dôvodu, ako s nimi nakladá a aké sú práva subjektov údajov.

A) Účely, rozsah a právne základy spracovania

14.3. Správca spracováva osobné údaje subjektov údajov na riadne plnenie svojich záväzkov.

14.4. Na účely vybavenia objednávky, uzavretia a plnenia kúpnej zmluvy spracováva Správca identifikačné a kontaktné údaje zákazníka, ako sú meno, priezvisko, doručovacia a fakturačná adresa, e-mail, telefónne číslo, prípadne IČO a DIČ. Právnym základom je čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR – plnenie zmluvy.

14.5. Na účely plnenia zákonných povinností, najmä v oblasti účtovníctva a daní, spracováva Správca identifikačné a kontaktné údaje a údaje o objednávkach. Právnym základom je čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR – plnenie právnej povinnosti.

14.6. Na účely vybavovania reklamácií a riešenia zákazníckych požiadaviek spracováva Správca identifikačné a kontaktné údaje a históriu nákupov. Toto spracovanie je založené na plnení zmluvy (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR) a tiež na oprávnenom záujme Správcu na ochrane svojich právnych nárokov (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR).

14.7. Na základe oprávneného záujmu Správcu na zlepšovaní služieb (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR) môže Správca poskytnúť e-mailovú adresu zákazníka a informácie o zakúpenom tovare prevádzkovateľovi portálu heureka.cz na účely zaslania dotazníka spokojnosti v programe Overené zákazníkmi. Subjekt údajov môže zasielanie dotazníkov kedykoľvek odmietnuť.

14.8. Na účely zasielania obchodných oznámení (newslettrov) s novinkami a akčnými ponukami spracováva Správca e-mailovú adresu subjektu údajov. Toto spracovanie je možné len na základe dobrovoľného a preukázateľného súhlasu subjektu údajov (čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR), ktorý možno kedykoľvek odvolať.

14.9. Poskytnutie osobných údajov na účely plnenia zmluvy a plnenia právnych povinností je zmluvným a zákonným požiadavkom. Bez poskytnutia týchto údajov nie je možné uzavrieť zmluvu a riadne vybaviť objednávku.

ZÁSADY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

B) Doba uchovávania osobných údajov

14.10. Správca uchováva osobné údaje len po dobu nevyhnutne potrebnú na dané účely. Na účely plnenia zmluvy a ochrany právnych nárokov sú údaje uchovávané počas trvania zmluvného vzťahu a ďalej po dobu premlčacích lehôt (typicky 3 roky). Údaje spracúvané na plnenie právnych povinností (napr. daňové doklady) sú uchovávané po dobu stanovenú príslušnými zákonmi (typicky 10 rokov). Údaje spracúvané na základe súhlasu sú uchovávané do odvolania súhlasu subjektom údajov.

C) Príjemcovia osobných údajov

14.11. K osobným údajom subjektov údajov môžu mať prístup overení partneri Správcu (tzv. spracovatelia), ktorí pre Správcu poskytujú čiastočné služby. Ide najmä o:

Prepravné spoločnosti (na doručenie objednávky)

Poskytovateľov platobných brán (na spracovanie platieb)

Prevádzkovateľov portálu heureka.cz (na zasielanie dotazníkov spokojnosti)

Poskytovateľov IT, serverových a marketingových služieb (na zabezpečenie prevádzky e-shopu a súvisiacich systémov)

Účtovné a daňové poradenské služby

14.12. Správca má so všetkými týmito spracovateľmi uzatvorené zmluvy o spracovaní, ktoré ich zaväzujú chrániť osobné údaje v súlade s GDPR. Správca neposkytuje osobné údaje do tretích krajín mimo EÚ, ak nie je zabezpečená primeraná úroveň ich ochrany.

D) Nahrávanie telefonických hovorov

14.13. S predchádzajúcim vedomím a súhlasom subjektu údajov môže Správca nahrávať telefonické hovory na svojej zákazníckej linke na účely zlepšovania služieb a plnenia zmluvy. Subjekt údajov je na začiatku hovoru vždy jasne informovaný, že hovor bude nahrávaný. Ak subjekt údajov s nahrávaním nesúhlasí, môže hovor ukončiť a kontaktovať Správcu iným spôsobom (napr. e-mailom). Pokračovaním v hovore po tomto upozornení subjekt údajov súhlasí s jeho nahrávaním.

E) Práva subjektu údajov

14.14. V súvislosti so spracovaním osobných údajov má subjekt údajov nasledovné práva:

ZÁSADY SPRACOVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- Právo na prístup: Subjekt údajov môže požiadať Správcu o potvrdenie, či sú jeho údaje spracúvané, a o kópiu týchto údajov.
- Právo na opravu: Ak sú údaje nepresné, subjekt údajov má právo na ich opravu.
- Právo na výmaz („byť zabudnutý“): Subjekt údajov môže požiadať Správcu o výmaz svojich údajov, ak už nie sú potrebné pre pôvodné účely, bol odvolaný súhlas alebo boli spracované protiprávne.
- Právo na obmedzenie spracovania: Subjekt údajov môže požiadať Správcu o obmedzenie spracovania jeho údajov.
- Právo na prenositeľnosť údajov: Subjekt údajov má právo získať údaje, ktoré Správci poskytol, vo štruktúrovanej, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.
- Právo namietat: Ak Správca spracúva údaje na základe oprávneného záujmu, subjekt údajov má právo namietat proti takémuto spracovaniu.
- Právo odvolať súhlas: Ak je spracovanie založené na súhlase, subjekt údajov ho môže kedykoľvek odvolať.
- Právo podať sťažnosť: Subjekt údajov má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov (Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz).

14.15. Subjekt údajov môže svoje práva uplatniť na kontaktnom e-maile Správcu uvedenom v záhlaví týchto VOP.

14.16. Správca nevymenoval zodpovednú osobu pre ochranu osobných údajov, pretože jeho činnosť túto povinnosť podľa GDPR nezakladá. Pri spracovaní nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu v právnom zmysle. Správca je oprávnený tieto Zásady čas od času aktualizovať. Aktuálna verzia bude vždy dostupná na webovej stránke Správcu.

ZASIELANIE OBCHODNÝCH SDĚLENÍ A UKLADANIE COOKIES

15.1. Kupujúci súhlasí so zasielaním informácií súvisiacich s tovarom, službami alebo podnikaním predávajúceho na e-mailovú adresu kupujúceho, SMS správ na telefónne číslo kupujúceho a ďalej súhlasí so zasielaním obchodných oznámení predávajúcim na e-mailovú adresu kupujúceho.

15.2. Kupujúci súhlasí s ukladaním tzv. cookies na svoj počítač. Ak je nákup na webovej stránke možný a záväzky predávajúceho z kúpnej zmluvy je možné plniť bez ukladania tzv. cookies na počítač kupujúceho, môže kupujúci súhlas podľa predchádzajúcej vety kedykoľvek odvolať.

OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV

16.1. Obsah webových stránok umiestnených na webovom rozhraní (najmä texty, fotografie, obrázky, logá, popisy a zobrazenia predávaných produktov, sprievodcovia výberom, rozdelenie kategórií a parametrov, rady a tipy pre zákazníkov), vrátane programového vybavenia webového rozhrania a týchto podmienok, je chránený autorským zákonom a môže byť chránený aj ďalšími právami iných osôb (najmä výrobcov, distribútorov, dodávateľov alebo držiteľov ochranných známk). Názvy a označenia výrobkov, služieb, firiem a spoločností môžu byť registrovanými obchodnými známkami príslušných vlastníkov. Používateľ nesmie žiadnu časť obsahu webového rozhrania meniť, kopírovať, rozmnožovať, šíriť, sprístupňovať verejnosti ani inak používať na akýkoľvek účel bez predchádzajúceho písomného súhlasu predávajúceho alebo držiteľa autorských práv. Najmä je zakázané bezplatné či úplatné sprístupňovanie alebo využívanie fotografií a textov umiestnených na webovom rozhraní.

16.2. Predávajúci ako držiteľ autorských práv má najmä právo domáhať sa, aby bolo od zásahov do jeho autorských práv upustené a požadovať stiahnutie neoprávnených kópií chráneného obsahu.

16.3. Predávajúci ďalej má právo požadovať primerané zadostiučinenie za spôsobenú ujmu.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

17.1. Ak vzťah založený kúpou obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, strany sa dohodli, že vzťah sa riadi českým právom. Volbou práva podľa predchádzajúcej vety nie je kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, zbavený ochrany poskytovanej ustanoveniami právneho poriadku, od ktorých sa nemožno zmluvne odchyliť, a ktoré by sa inak v prípade neexistencie voľby práva uplatnili podľa ustanovení čl. 6 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o práve rozhodnom pre zmluvné záväzkové vzťahy (Rím I).

17.2. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia a sú v príslušnom znení rozhodujúce pre všetky objednávky uskutočnené v tento deň a neskôr. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto obchodných podmienok. Nové znenie obchodných podmienok bude zverejnené na webovej stránke predávajúceho. Dňom ich zverejnenia sa ruší platnosť predchádzajúcich obchodných podmienok; toto však nemá vplyv na kúpne zmluvy uzavreté podľa predchádzajúceho znenia obchodných podmienok (pozri prvú vetu tohto odseku).

17.3. Osobitné dojednania so zákazníkom učené v kúpnej zmluve majú prednosť pred ustanoveniami týchto obchodných podmienok, ktoré by boli s nimi v rozpore.

17.4. Podľa zákona č. 185/2001 Zb. o odpadoch v platnom znení predávajúci umožňuje bezplatný spätný odber elektrospotrebičov bez nutnosti zakúpenia nového elektrospotrebiča v rámci internetového predaja na mieste dodania (v súlade s § 37k ods. 4 písm. a) zákona o odpadoch).

17.5. Ak je niektoré ustanovenie obchodných podmienok neplatné alebo neúčinné, alebo sa takým stane, namiesto neplatného ustanovenia nastúpi ustanovenie, ktorého zmysel sa čo najviac približuje neplatnému ustanoveniu. Neplatnosť alebo neúčinnosť jedného ustanovenia neovplyvňuje platnosť ostatných ustanovení.

17.6. Kúpna zmluva vrátane obchodných podmienok je archivovaná predávajúcim v elektronickej podobe a nie je prístupná.

17.7. Prílohu obchodných podmienok tvorí vzorový formulár pre odstúpenie od kúpnej zmluvy.

17.8. Kontaktné údaje predávajúceho sú uvedené v záhlaví týchto obchodných podmienok.

