

# Obchodní podmínky a reklamační řád eshopu „<http://www.detskydum.cz/>“

**obchodní společnost DetskyDum s.r.o.** se sídlem Praha 4 - Kunratice, Suppého 621/10, PSČ 148 00  
provozovna Praha 4 – Kunratice, Dobronická 1257, PSČ 148 00

identifikační číslo: 27198642

spisová značka: C 103819 vedená u Městského soudu v Praze

Telefon: 777 909 908, 602 206 658

Email: [info@detskydum.cz](mailto:info@detskydum.cz)

Číslo účtu ČR: 222 99 111 / 2010 (Fio banka, ČR)

Číslo účtu pro platby ze Slovenska: IBAN: CZ8620100000002300702062 BIC/SWIFT: FIOBCZPPXXX

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) shora jmenovaného prodávajícího (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“), včetně internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce „<http://www.detskydum.cz/>“ /“ (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).
- 1.2 Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.3 Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.4 Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 1.5 Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupující odesláním objednávky stvrzuje, že se před uzavřením kupní smlouvy s těmito obchodními podmínkami, jakož i s reklamačním řádem prodávajícího seznámil a že s nimi bez výhrad souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

## 2. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

- 2.1 Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 2.2 Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 2.3 Fotografie zboží má pouze ilustrativní charakter, který rovněž může být silně zkrácen zobrazovacími vlastnostmi monitoru. Vzhled, rozměry a barevnost zboží mohou od výrobce obsahovat oproti prezentaci drobné nepodstatné odlišnosti, které prodávající není schopen ovlivnit.
- 2.4 Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s platbou, s balením a dodáním zboží.
- 2.5 Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
  - a) objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),
  - b) způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a
  - c) informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objedávka“).
- 2.6 Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

- 2.7 Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
- 2.8 Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.
- 2.9 Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

### 3. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:
- a) v hotovosti při převzetí zboží v místě určeném kupujícím v objednávce
  - b) v hotovosti v provozovně prodávajícího
  - c) bezhotovostně převodem na účet prodávajícího uvedený v záhlaví (dále jen „účet prodávajícího“): při platbě tímto způsobem jsou účtovány kupujícímu náklady přiměřené nákladům prodávajícího spojené s dodáním zboží dle výběru způsobu dopravy a způsobu platby v objednávce.
  - d) bezhotovostně prostřednictvím platební karty
  - e) bezhotovostně prostřednictvím portálu Go Pay
- 3.2 Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.
- 3.3 Prodávající zpravidla nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení obchodních podmínek ohledně povinnosti uhradit kupní cenu zboží předem. **Prodávající si nicméně vyhrazuje požadovat úhradu přiměřené zálohy v případě, že objednané zboží je:**
- a) zhotoveno či upravováno na zakázku
  - b) dostupnost zboží je označena jinak nežli „skladem“
  - c) jedná se o větší než obvyklé množství jednoho druhu zboží
- 3.4 V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby (platba předem-proforma faktura) je kupní cena splatná do 7 dnů od uzavření kupní smlouvy.
- 3.5 V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.
- 3.6 Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 3.7 Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.
- 3.8 Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej se zbožím nebo v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.
- 3.9 Je-li kupující v prodlení s převzetím zboží, prodávající je oprávněn poté, co kupujícího prokazatelně upozorní a poskytne mu novou přiměřenou lhůtu pro převzetí, zboží vhodným způsobem po jejím uplynutí prodat. Náklady na uskladnění ve výši 1% z kupní ceny zboží denně a náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši je prodejce oprávněn vůči kupujícímu započíst na výtěžek prodeje.
- 3.10 Výnos a montáž zboží nejsou obsaženy v kupní ceně a je nutno je případně sjednat individuálně.

### 4. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

- 4.1 V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 4.2 Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.
- 4.3 Při převzetí zboží je kupující vždy povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a kompletnost dodávky a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky, nebo shledání stavu zboží, který je v rozporu se shora uvedeným, se kupující zavazuje zásilku od přepravce nepřevzít a ihned po takovém nepřevzetí a jeho důvodech informovat prodávajícího.

- 4.4 Do jednoho dne od převzetí zboží je kupující vždy povinen zkontrolovat
- neporušenost obalů zboží
  - stav zboží (zejména jeho skleněné a další křehké prvky) a v případě jakýchkoliv zjevných vad toto v uvedené lhůtě oznámit prodávajícímu
- 4.5 Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva uplatnit vady, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že vada nebyla na zboží v okamžiku jeho převzetí spotřebitelem.
- 4.6 Pokud kupující, který zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, potom platí, že objektivní odpovědnost prodávajícího za prodlení je vyloučena v případě vyšší moci, do níž se zahrnuje i provozní odstávka na straně prodávajícího, povětrnostní vlivy, technické problémy přepravy či nesplnění povinnosti subdodavatele prodávajícího.
- 4.7 V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 4.8 V rámci dopravy je zahrnuto dodání zboží na sjednanou adresu, nikoliv jeho montáž či výnos a je nutno je sjednat individuálně dle předchozího článku. V rámci individuálně sjednané montáže je potom zahrnuto pouze zkompletování zboží, nikoliv jeho přesné umístění do konkrétní části prostor kupujícího či připojení na instalace či elektroinstalaci.
- 4.9 Kupující odpovídá za dopravní přístupnost zvoleného místa a není-li dopravní komunikace k místu dodání sjízdna a dodání je tedy objektivně nemožné, například vlivem nepříznivého počasí, je povinen na tuto skutečnost upozornit prodávajícího při plánování dopravy dopředu a zároveň souhlasí s prodloužením doručovací lhůty.
- 4.10 Prodávající neodpovídá za případnou neprůchodnost zboží vchodovými dveřmi. Kupující je povinen seznámit se s rozměry objednaného zboží při nákupu zboží.
- 4.11 Zmaří-li kupující plánovaný termín dodání zboží bez závažných důvodů, nebo předchozí písemné domluvy je povinen uhradit prodávajícímu škodu, která mu v důsledku takového zmaření vznikla, a to i pokud tak učiní ještě před původně sjednaným termínem dodání zboží, pokud již prodávajícímu v souvislosti s dodávkou vznikly výše uvedené náklady.

## 5. ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

- 5.1 Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit:
- od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu,
  - od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zákazě,
  - od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
  - od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit**
  - od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 5.2 Nejedná-li se o případ uvedený výše v tomto článku či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího.
- 5.3 V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu.
- 5.4 V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží odeslal.
- 5.5 Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.
- 5.6 Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.
- 5.7 Prodávající společně s kupní cenou vrátí kupujícímu i dopravné za dopravu zboží kupujícímu, a to ve výši nejlevnějšího druhu dopravy uvedeného na eshopu prodávajícího ke dni objednávky. Náklady na dopravné zboží ze strany kupujícího při odstoupení od smlouvy si kupující hradí sám a není oprávněn požadovat jejich vrácení od prodávajícího.
- 5.8 Ve všech případech odstoupení dle tohoto odstavce dále kupující výslovně bere na vědomí, že platby za montáž či výnos nejsou součástí dopravného a nebudou kupujícímu vráceny.

**5.9 Kupující bere na vědomí, že vrácená kupní cena může být ponížena o to, oč se snížila hodnota zboží po dobu jeho držení kupujícím.**

**5.10** V případě, že kupující zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, žádá z ustanovení tohoto článku se nepoužijí.

## **6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

**6.1** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

**6.2** Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, 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 zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

**6.3** Ustanovení uvedená v tomto článku se nepoužijí u zboží zejména když:

- a) **vada byla na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,**
- b) **vada je zjevná a tedy platí, že zákazník takové zboží i s vadou schválil,**
- c) **vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,**
- d) **vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího,**
- e) **se jedná o běžné opotřebení zboží, způsobené jeho užíváním, nikoliv o vadu,**
- f) **užitné i estetické hodnoty zboží byly nedbalým způsobem užívání zboží předčasně vyčerpány**

**6.4** Přírozené vlastnosti použitých materiálů (např. suky a dýhování u dřevěných výrobků, zinkování, přilnavost prachu a chloupků u textilních potahů, světelné stínování u specifických čalouněných potahů, atd.) nejsou vadou zboží.

**6.5** Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

**6.6** V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

**6.7** Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

**6.8** Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

**6.9** Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

**6.10** Kupující je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

**6.11** Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

**6.12** Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

- 6.13 V případě, že kupující zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, ustanovení celého tohoto článku se nepoužijí a platí zákonná úprava. Smluvní záruka na zboží se v takovém případě s kupujícím nesjednává.

## 7. UPLATNĚNÍ VADY

- 7.1 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání.
- 7.2 Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
- 7.3 Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
- 7.4 Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 7.5 Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
- 7.6 V případě, že kupující zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, ustanovení celého tohoto článku uvedené výše se nepoužijí.
- 7.7 Kupující je povinen při uplatnění vady předat zboží prodávajícímu v takovém stavu, aby zboží splňovalo základní hygienické standardy, nezbytné pro přezkoumání zboží. Pokud reklamované zboží tyto základní hygienické standardy nespĺňuje, není možné jej ze strany prodávajícího od kupujícího převzít a přezkoumat jeho stav za účelem posouzení důvodnosti reklamace.

## 8. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 8.1 Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. **Podmínkou pro běh těchto lhůt je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží.**
- 8.2 Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit.
- 8.3 Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno uskutečnit.
- 8.4 Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. Na tento postup musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.
- 8.5 V případě, že kupující zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, ustanovení celého tohoto článku se nepoužijí. V takovém případě platí, že lhůta pro vyřízení reklamace činí 6 měsíců.

## 9. SMLUVNÍ ZÁRUKA ZA JAKOST

- 9.1 Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí shora uvedenými ustanoveními těchto VOP, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

## 10. NÁKLADY REKLAMACE A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující, který je spotřebitelem, právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Prodávající sám neposkytuje po dobu vyřízení reklamace náhradní zboží.
- 10.2 V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

- 10.3** Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud. V takovém případě Kupující – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce. Více informací o mimosoudním řešení sporů nalezne prodávající na webu české obchodní inspekce: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>
- 10.4** Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy uvedené v záhlaví. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.
- 10.5** Proávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 10.6** K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.
- 10.7** Proávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.8** Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## **11. ELEKTRONICKÁ EVIDENCE TRŽEB**

- 11.1** Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

## **12. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 12.1** Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.
- 12.2** Kupující bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící webové rozhraní obchodu (včetně fotografií nabízeného zboží) jsou chráněny autorským právem. Kupující se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící webové rozhraní obchodu.
- 12.3** Kupující není oprávněn při využívání webového rozhraní obchodu používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz webového rozhraní obchodu. Webové rozhraní obchodu je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků prodávajícího a který je v souladu s jeho určením.
- 12.4** Kupující bere na vědomí, že prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejich určením.

## **13. SMLUVNÍ OMEZENÍ NÁHRADY ŠKODY**

- 13.1** Pokud kupující jedná při uzavírání kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti v souvislosti s předmětem svého podnikání, potom je nárok na náhrady škody, která by případně mohla z této smlouvy kupujícímu vzniknout, limitován prodávajícím ve smyslu ust. § 386 obchodního zákoníku v platném znění na výši kupní ceny zakoupeného zboží.

## **14. SMLUVNÍ POKUTA**

- 14.1** Ujednání tohoto článku se vztahují pouze na případy, kdy kupující jedná při uzavírání kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti v souvislosti s předmětem svého podnikání nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- 14.2** Pro případ prodlení kupujícího s úhradou kupní ceny se sjednává smluvní pokuta ve výši 1 % z kupní ceny zboží za každý den prodlení. Smluvní pokutu v této výši považují obě smluvní strany za přiměřenou okolnostem.
- 14.3** Pro případ prodlení kupujícího s převzetím zboží se sjednává smluvní pokuta ve výši 1 % z kupní ceny zboží za každý den prodlení. Smluvní pokutu v této výši považují obě smluvní strany za přiměřenou okolnostem.
- 14.4** Pro shora uvedené smluvní pokuty platí, že zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost porušitele k náhradě škody, kterou je porušitel povinen uhradit vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.
- 14.5** Uplatnění smluvní pokuty za porušení smluvní povinnosti rovněž nevylučuje právo odstoupit od smlouvy.
- 14.6** Jakákoliv platba přijatá jednou ze smluvních stran se nejdříve použije k zaplacení všech sankčních plateb, zejména smluvní pokuty, přičemž pořadí takto placených sankčních plateb se řídí datem jejich vzniku (sankční platba s dřívějším datem vzniku má přednost).
- 14.7** Smluvní pokuta je splatná do sedmi dnů od doručení jejího vyúčtování kupujícímu.

## **15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 15.1** Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.2** Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: titul, jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a číslo bankovního účtu (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).
- 15.3** Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zaslání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.
- 15.4** Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.
- 15.5** Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
- 15.6** Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
- 15.7** V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení, požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost kupujícího podle předchozí věty shledána oprávněnou, prodávající nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li prodávající nebo zpracovatel žádosti, má kupující právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Tímto ustanovením není dotčeno oprávnění kupujícího obrátit se se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo.
- 15.8** Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
- 15.9** Kupující souhlasí se zasláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

## **16. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES**

- 16.1** Kupující souhlasí se zasláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího, SMS zpráv na telefonní číslo kupujícího a dále souhlasí se zasláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.
- 16.2** Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

## **17. POSTOUPENÍ A ZAPOČTENÍ POHLEDÁVEK**

- 17.1** Kupující není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího postoupit ani zastavit jakoukoliv pohledávku vůči prodávajícímu vzniklou na základě této smlouvy třetí osobě.
- 17.2** Kupující není oprávněn provést započtení své pohledávky vůči prodávajícímu s pohledávkou prodávajícího vůči kupujícímu.
- 17.3** V případě, že kupující zboží nekupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, ustanovení celého tohoto článku se nepoužije.

## **18. UKONČENÍ SMLOUVY**

- 18.1** Kupní smlouvu lze ukončit pouze splněním, dohodou stran nebo odstoupením od smlouvy.
- 18.2** Za podstatné porušení této smlouvy, které je důvodem k odstoupení od smlouvy, považují smluvní strany zejména tato porušení povinností kupujícího, v případě, že kupující jedná při uzavírání kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti v souvislosti s předmětem svého podnikání nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání:
- a) jakékoliv prodlení kupujícího s převzetím zboží
  - b) jakékoliv prodlení kupujícího s úhradou kupní ceny

## 19. DORUČOVÁNÍ

- 19.1 Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související s kupní smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně; a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele). Kupujícímu je doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v objednávce.
- 19.2 Zpráva je doručena:
- a) v případě doručování elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí, je-li toto přijetí potvrzeno elektronicky odesílateli adresátem
  - b) **v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb platí, že zpráva je doručena nejpozději třetím pracovním dnem po odeslání, a to včetně odepření převzetí zásilky, odepře-li adresát (popřípadě osoba oprávněná za něj zásilku převzít) zásilku převzít.**
  - c) prostřednictvím sms, okamžikem dodání potvrzení o přijetí zprávy adresáta na telefon odesílatele
- 19.3 Prodávající je dále nad rámec shora uvedeného výslovně oprávněn provádět úkony související s právy a povinnostmi z kupní smlouvy prostřednictvím **hlasového telefonního hovoru s kupujícím, pokud s tím kupující v případě každého z nich, výslovně souhlasí.**

## 20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 20.1 Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 20.2 Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.
- 20.3 Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě.
- 20.4 Přílohu č. 1 obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.
- 20.5 Kontaktní údaje prodávajícího jsou údaje uvedené v záhlaví těchto obchodních podmínek.

*Příloha č. 1: formulář k odstoupení pro spotřebitele*

V Praze dne 15.3.2018

DetskyDum s.r.o.



Příloha obchodních podmínek eshopu „<http://www.detskydum.cz/>“ č. 1

## Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

### Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát:

DetskyDum s.r.o. 148 00 Praha 4 – Kunratice, Dobronická 1257

Jméno a příjmení kupujícího: \_\_\_\_\_

Doručovací adresa: \_\_\_\_\_

Telefonní číslo: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Označení zboží : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Počet kusů: \_\_\_\_\_

Datum převzetí zboží: \_\_\_\_\_

Kupní cena: \_\_\_\_\_

Kupní cenu vrátit na účet č.: \_\_\_\_\_

#### Poučení:

*Toto odstoupení může být zasláno prodávajícímu i emailem. Doručeno je okamžikem potvrzení převzetí emailu ze strany prodávajícího kupujícímu, bez takového potvrzení nelze považovat takové odstoupení kupujícího za řádně prodávajícímu doručené.*

*Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel.*

*Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal (tedy nikoliv nákladů, které vznikly spotřebiteli při vrácení zboží) stejným způsobem. Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.*

***Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.***

Datum odstoupení: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

Zboží může být vráceno bez udání důvodu. Přesto bychom Vás rádi v rámci stálého zkvalitňování našich služeb požádali o sdělení důvodů, které Vás vedou k vrácení zboží. Pomůže nám to zpříjemnit případné další nákupy Vám i dalším našim zákazníkům. Vyplnění níže uvedených položek není povinné a nijak neovlivňuje proces odstoupení od smlouvy. Děkujeme.

Zboží neodpovídá popisu v tomto bodě:

Zboží nefunguje tak, jak má

Zboží neodpovídá vyobrazení

Nakoupím jinde levněji – odkaz:

Jiný důvod: