

# Všeobecné obchodní podmínky

## I. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vztahy mezi kupujícím a prodávajícím v oblasti prodeje zboží mezi společnostmi Destinační agentura Krušnohoří, z.s. (dále jen “prodávající”) a jeho obchodními partnery (dále jen “kupující”)

### Prodávající

Destinační agentura Krušnohoří, z.s., se sídlem Závodní 353/88, 36006 Karlovy Vary, IČ: 17707285, zabývající se prodejem jak dalším obchodníkům, firmám, tak i přímým zákazníkům.

### Kupující

Přímý zákazník – při zahájení obchodních vztahů předává Prodávajícího pouze své kontaktní údaje nutné pro bezproblémové Vyřízení objednávky. Právní vztahy Prodávajícího s kupujícím (přímý zákazník) výslovně neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, jakož i předpisy souvisejícími. Další obchodníci a firmy – při zahájení obchodních vztahů – předkládají údaje, které chtějí mít uveden na nákupních dokladech (IČ, DIČ). V rámci platné legislativy si prodávající vymezuje právo tyto údaje ověřit (obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík) a na nákupní doklad uvést pouze ověřené údaje z těchto zdrojů. Při Případné změny těchto údajů, která není aktualizovaná v těchto volně přístupných rejstřících, je kupující povinen Změna údajů podložit kopií konkrétních dokladů Prodávajícího. Právní vztahy Prodávajícího s kupujícím “další obchodníci a firmy”, výslovně neupravené těmito VOP ani smlouvou mezi prodávajícím a kupujícím, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č.513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, v platném znění, jakož i předpisy souvisejícími. Individuální smlouva s kupujícím je nadřazena Obchodní podmínky. Kupující si je vědom, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce Prodávajícího, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log či patentů Prodávajícího nebo dalších firem, není-li v konkrétním případě zvláštní smlouvou sjednáno jinak.

## 1. Objednávka a uzavření kupní smlouvy

Kupní smlouva mezi provozovatelem a kupujícím vzniká při závazném potvrzení objednávky. Závazným objednáním se rozumí okamžik, kdy si zkontrolujete vybrané zboží u pokladny a kliknete na tlačítko “Objednat”. Odesláním objednávky kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně nákupního a reklamačního řádu a že s nimi souhlasí.

Zboží bude dodáno v cenách platných v okamžiku odeslání závazné objednávky. Objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy, jejímž předmětem je zboží uvedené v objednávce. Pro účely kupní smlouvy je platná nabídka zboží včetně kupní ceny zveřejněné na serveru v době odeslání objednávky kupujícím. Kupní cenou se rozumí cena označená na serveru jako „cena“, která se dále snižuje o případnou množstevní slevu, je-li v době odeslání objednávky poskytována.

Podmínkou platnosti elektronické objednávky je vyplnění veškerých předepsaných údajů a náležitostí v objednávkovém formuláři. Prodávající po doručení objednávky zašle kupujícímu do 30ti minut elektronickou odpověď, v níž potvrdí doručení objednávky.

Kupující sám nemá možnost objednávku zrušit – tuto akci může zajistit pouze prodávající, a to jen po předcházející dohodě s kupujícím (např. z důvodu nemožnosti dodat zboží v daném termínu, případně z důvodu nemožnosti autorizace skutečné identity kupujícího). Zrušení objednávky je účinné a možné pouze, pokud je prodávajícímu doručena žádost o zrušení objednávky dříve, než prodávající odevzdal zboží k přepravě kupujícímu (většinou Česká pošta).

V případě, že je zboží na skladě, vyexpedujeme jej do 2 – 10 pracovních dnů. Dodací lhůta bude přiměřeně k okolnostem prodloužena, jestliže zpoždění je způsobeno vyšší mocí nebo okolnostmi nezaviněnými prodávajícím – v tom případě Vás budeme neprodleně kontaktovat.

Místem dodání zboží je adresa uvedená kupujícím v registračním formuláři. Vyplněním registračního formuláře, či závazné objednávky v rámci internetového obchodu kupující dává prodávajícímu souhlas ke shromažďování a archivování osobních údajů o kupující a o jeho nákupech. Prodávající se zavazuje, že osobní údaje kupujícího bude chránit v maximální možné míře a neposkytne je žádným jiným třetím subjektům. Prodávající dodává kupujícímu spolu se zbožím Fakturu nebo Paragon (či jiný daňový doklad). Tyto doklady zároveň slouží kupujícímu jako dodací i záruční list.

Kupující je povinen dodané zboží a připojený daňový doklad (Faktura, Paragon) po jejich převzetí prohlédnout a případné vady a neshody se skutečným stavem zboží bez zbytečného odkladu písemně nebo telefonicky oznámit prodávajícímu. To platí především v případech, kdy dodané zboží nesouhlasí s obsahem uvedeným na Faktuře nebo Paragonu nebo pokud jsou tyto nesprávně vyplněny. V oznámení reklamace je kupující povinen specifikovat vady. Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího úplným zaplacením kupní ceny.

Prodávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část v případech, že objednané zboží již není k dispozici u dodavatele, byla ukončena výroba objednaného zboží či zákazník neuhradil a nepřevzal předchozí objednávku.

## **2. Jak nakupovat**

Registrace není povinná. Pokud byla Vaše objednávka úspěšně odeslána a zapsána do naší databáze, přijde Vám obratem na zadanou e-mailovou adresu potvrzovací e-mail. Pokud vám do 24 hodin nepříjde, jde pravděpodobně o chybné uvedení Vaší e-mailové adresy. V takovémto případě prosíme volejte na telefon uvedený v kontaktech. Pokud budete chtít z nějakého důvodu Vaši již odeslanou objednávku zrušit, respektujeme to – zavolejte nám, a my Vám sdělíme, zda je možno objednávku zrušit, nebo již byla odeslána. Úhradu objednaného zboží je možno v současné době provést dobírkou. Zboží zasíláme pouze po území České republiky. Dodání mimo Českou republiku řešíme individuálně.

## **3. Storno objednávky**

**Storno objednávky ze strany kupujícího.** Kupující má právo stornovat objednávku bez udání důvodu kdykoli před jejím závazným potvrzením. Po závazném potvrzení objednávky jen v případě, že prodávající nesplní smluvené podmínky dodání. V případě stornování

potvrzené objednávky je kupující povinen uhradit prodávajícímu škodu vzniklou tímto jednáním. Proávající uplatní právo na úhradu škody, že v souvislosti se zajištěním zboží došlo již k vynaložení prokazatelných nákladů, jako zbytečná doprava atp.

**Storno objednávky ze strany prodávajícího bez udání důvodu** pokud zboží se již nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že tato situace nastane, prodávající bude kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu. V případě, že kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu.

#### **4. Odstoupení od kupní smlouvy (zásilkový obchod)**

Odstoupení od kupní smlouvy se dále řídí zákonem č. 367/2000 (více v dalších bodech). V souladu se zákonem č. 367/2000 máte jako zákazník právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží. Toto právo je podmíněno nákupem jako fyzická osoba (nikoliv na IČO). Rozhodnete-li se pro odstoupení v této lhůtě, žádáme Vás o dodržení níže uvedených podmínek.

Kontaktujte nás (písemně), že žádáte o odstoupení od smlouvy. Uveďte číslo objednávky, variabilní symbol a datum nákupu.

Pokud jste již zboží obdržel/a a převzal, zašlete jej zpět na naši adresu uvedenou v sekci kontakt a to za následujících podmínek:

- musí být v původním nepoškozeném obalu
- nesmí být použité
- nesmí být poškozené
- musí být kompletní (včetně příslušenství, záručního listu, návodu atd.) s originál dokladem o koupi

Zboží, prosíme, pošlete doporučeně a pojištěné, jelikož neručíme za jeho případnou ztrátu na cestě k nám (doporučeně neznamená na dobírku).

Při splnění všech výše uvedených podmínek pro vrácení zboží Vám peníze za zboží zašleme složenkou nebo převodem na Váš účet a to nejpozději do 14 pracovních dnů po fyzickém obdržení zboží. V případě nedodání kompletního zboží či jinak odporující výše uvedeným podmínkám se termín posouvá do doby dodání plnohodnotného zboží.

V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebudeme akceptovat odstoupení od spotřebitelské smlouvy a zboží bude vráceno na náklady odesílajícího zpět nebo bude uschováno na naši provozovně za manipulační poplatek ve výši 1% prodejní ceny zboží za den uschování.

#### **5. Dodací podmínky**

a) Odeslání předmětu plnění (objednaného zboží) budou dle dostupnosti produktů a provozních možností prodávajícího realizovány v co nejkratším termínu, obvykle do 5 – 20 pracovních dnů od závazného potvrzení objednávky, ve výjimečných případech může být dodací lhůta delší, po domluvě s kupujícím. Prodejce nezodpovídá za dodací lhůty doručovatele.

Místo odběru je stanoveno na základě objednávky kupujícího. Za splnění dodávky se považuje dodání předmětu plnění na uvedené místo. Součástí dodávky není instalace předmětu plnění. Dopravu na adresu určení zajišťuje prodávající. Zásilka se zbožím vždy obsahuje daňový doklad, návod na používání výrobku. Dodání zboží zajišťujeme po celé České republice. Náklady na dopravu zboží rozlišujeme podle vámi zvoleného způsobu, který si zvolíte při objednání zboží.

## 6. Reklamační řád – vrácení zboží

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

Oznámení o zjištěných vadách musí kupující učinit písemně (e-mailem) do 5 dnů od převzetí zboží. V písemném oznámení musí kupující uvést zjištěné vady. Popsat, o jaké vady se jedná a jak se projevují. Písemné oznámení kupující odešle na adresu: **info@krusnehory.cz**

Kupující vadné zboží na reklamaci zašle přepravní službou – na vlastní náklady – na adresu sídla prodávajícího (**Destinační agentura Krušnohoří, z.s., Závodní 353/88, 36006 Karlovy Vary**). Balík musí být označen viditelně nápisem “REKLAMACE” a obsahovat: Reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu, dodacího dokladu, záruční list, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo, e-mail). Zboží zasláné na dobírku, tedy na náklady provozovatele nebude přijato.

Zpáteční cestu (po vyřízení oprávněné reklamace) hradí provozovatel. V případě neoprávněné reklamace bude kupujícímu účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a zboží bude na náklady a riziko kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z používání produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně jako škod způsobených chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka. Kupující je povinen zboží zkontrolovat před převzetím od přepravce. Zejména kvůli mechanickému poškození. Na pozdější reklamace mechanického poškození není brán zřetel.

Prodávající se zavazuje informovat zákazníka (telefonicky nebo elektronickou poštou) nejpozději do tří dnů od obdržení reklamace o způsobu vyřízení reklamace.

Odesláním elektronické objednávky kupující bez výhrad akceptuje veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky, jakož i v den odeslání objednávky platnou výši ceny objednaného zboží včetně expedičních a dopravních nákladů uvedenou v ceníku na internetové stránce. Odeslanou objednávkou (návrhem kupní smlouvy) je kupující po dobu stanovenou k dodání zboží neodvolatelně vázán. Účastníci se výslovně ve smyslu ust. § 262 odstavec 1 obchodního zákona dohodli, že není-li podmínkami výslovně stanoveno jinak řídí se jejich práva a povinnosti obchodním zákoníkem, zejména jeho ust. § 409 a násl.

Při žádosti o výměnu zboží z důvodu velikosti, hradí poštovné objednavatel a současně platí také manipulační poplatek – od 150Kč do 500Kč, podle charakteru a dostupnosti zboží.

## 7. Ochrana osobních dat

Respektujeme vaše soukromí a prohlašujeme všechny osobní informace za důvěrné. Abychom vám mohli nabídnout hodnotné služby, potřebujeme znát některá vaše osobní data. Tato data maximálně chráníme před zneužitím a nebudou nikdy poskytnuty žádnému třetímu subjektu.

Používáním tohoto internetového obchodu souhlasíte se shromažďováním a používáním informací o vás a vašich nákupech za výše stanovených podmínek.

Registrací zákazníka souhlasíte, že můžete být informován o novinkách v našem internetovém obchodě mailem nebo telefonicky. Pokud si nadále nebudete přát tyto informace, máte možnost kdykoli jejich zasílání ukončit.

Náš internetový obchod si vyhrazuje právo ustoupit od záruky bezpečnosti v případě napadení serveru neznámým pachatelem (hackerem). Pouze v takovém případě neplatí výše uvedená pravidla manipulace s daty.

## **8. Prodej a platba za zboží**

Prodávající je majitelem zboží a prodává jej kupujícímu (zákazníkovi). Zboží je majetkem prodávajícího do doby úplného zaplacení ceny zboží. Uhrazení plné částky je provedeno buď osobně na smluveném místě předání zboží, dobírkou v místě předání zboží (skrze smluvní spediční společnost) nebo bankovním převodem a to tak, že na účet prodávajícího musí být připsána plná cena zboží po odečtení bankovních a jiných poplatků. Při objednávce zboží které, není v běžné nabídce e-shopu nebo při vyšší finanční částce může prodávající po kupujícím požadovat finanční zálohu, která v případě neodebrání objednaného zboží propadá ve prospěch prodávajícího.

**Platby za zboží je možné provést těmito způsoby:**

- bankovním převodem na účet 2202720590/2010
- dobírkou (pokud není uvedeno jinak)

## **9. Otevírací doba**

- Objednávky přes internetový obchod [eshop.krusnehory.cz](http://eshop.krusnehory.cz) jsou přijímány 24 hodin denně,

7 dní v týdnu, včetně státních svátků. Telefonické objednávky přijímají v pracovní dny, mezi 9,00 – 17,00 hodinou.

## **10. Slevy a Akce**

Slevy a akční ceny platí vždy do vyprodání zásob.

## 10.a)

### Informace o produktech

Jak textové, tak obrazové informace o produktech v e-shopu prodávajícího mají pouze ilustrační charakter a v detailech (hlavně barevných) se mohou lišit od dodávaného zboží. Veškeré produkty v nabídce e-shopu mají všechny legislativní náležitosti (zdravotní atesty, prohlášení o shodě), které jsou pro daný typ předepsány platnou legislativou.

### 11. Řešení sporů

Prodávající informuje prostřednictvím těchto OP kupujícího-spotřebitele o tom, že veškeré případné spory mezi prodávajícím a kupujícím-spotřebitelem je možné řešit rovněž mimosoudní cestou (tzv. ADR).

V takovém případě je nutné, aby kupující-spotřebitel kontaktoval věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je v těchto věcech Česká obchodní inspekce (více na <http://www.coi.cz> anebo přímo na <https://adr.coi.cz>). Prodávající však doporučuje všem kupujícím, aby pokud možno v takových případech nejdříve kontaktovali samotného prodávajícího a snažili se takový spor vyřešit bez účasti ČOI.

### 12. Závěrečná ustanovení

Tyto Obchodní podmínky jsou platné pro všechny obchodní případy uzavírané mezi společností **Destinační agentura Krušnohoří, z.s.** a kupujícím. Kupujícím se rozumí fyzická osoba stejně jako osoba právnická. Právní vztahy obou smluvních stran vzniklé na základě uzavřené objednávky se řídí v případě fyzické osoby ustanoveními občanského zákoníku, v případě právnické osoby obchodním zákoníkem. V závislosti na změně příslušných právních norem, jakož i obchodní politice společnosti, si zapsaný spolek Destinační agentura Krušnohoří, z.s. vyhrazuje právo Obchodní podmínky měnit. Tuto změnu a její účinnost společnost vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách **eshop.krusnehory.cz**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1. 11. 2023 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tyto Všeobecné obchodní podmínky bez předchozího upozornění.