

OBCHODNÍ PODMÍNKY WEBOVÝCH STRÁNEK

I. DEFINICE

1. **Korespondenční adresa** – Dositheou 5, PARABUILDING, BLOCK A, 1st floor, Flat/Office 102A, 1071 Nikósie, Kypr,
2. **E-mailová adresa** – cz@24customercare.com;
3. **Objednávkový formulář** – formulář zpřístupněný prodávajícím na webových stránkách, který umožňuje uživateli zadat objednávku na webových stránkách;
4. **Heslo** – posloupnost číselných nebo alfanumerických znaků určená uživatelem umožňující jednoznačnou identifikaci a ověření totožnosti uživatele;
5. **Zákaznická linka** – číslo na informační linku prodávajícího uvedené na webových stránkách (pokud ji prodávající používá);
6. **Spotřebitel** – uživatel, který si objednává výrobky pro účely, které přímo nesouvisí s jeho podnikatelskou nebo profesní činností;
7. **Potvrzení objednávky** – e-mailová zpráva, kterou prodávající zašle uživateli po zadání objednávky, a to na e-mailovou adresu, kterou uživatel uvedl při zadávání objednávky;
8. **Výrobky** – výrobky nabízené prodávajícím;
9. **Obchodní podmínky** – tyto Obchodní podmínky;
10. **Prodávající** – Commerto Limited, Dositheou 5, PARABUILDING, BLOK A, 1st floor, Flat/Office 102A, 1071 Nikósie, Kypr, identifikační číslo společnosti HE 414808, podnikající jako osoba samostatně výdělečně činná;
11. **Elektronický systém** – soubor vzájemně propojených počítačových zařízení a softwaru, který zajišťuje zpracování, ukládání, odesílání a přijímání údajů prostřednictvím telekomunikačních sítí pomocí koncového zařízení vhodného pro daný typ sítě ve smyslu předpisů upravujících telekomunikační činnost;
12. **Poskytování elektronických služeb / Elektronické služby** – poskytování služby uživateli odesíláním a přijímáním údajů prostřednictvím elektronických systémů, na individuální žádost uživatele, bez současné přítomnosti stran, přičemž údaje jsou přenášeny prostřednictvím veřejných sítí ve smyslu předpisů upravujících telekomunikační činnost;
13. **Kupní smlouva** – smlouva, podle níž se prodávající zavazuje převést na uživatele vlastnické právo k výrobku a předat mu výrobek, a uživatel se zavazuje výrobek převzít a uhradit prodávajícímu kupní cenu, přičemž tato smlouva je uzavírána na dálku, tedy v rámci organizovaného systému uzavírání smluv na dálku bez současné fyzické přítomnosti prodávajícího a uživatele s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy (pomocí internetových stránek, telefonicky);
14. **Služby** – služby, na které se vztahují tyto Obchodní podmínky, zejména včetně poskytování výrobků nabízených uživatelům na webových stránkách, poskytování uživateli přístupu na webovou stránku, vedení uživatelského účtu (pokud to webová stránka umožňuje) a za předpokladu, že uživatel vytvořil účet), a poskytování přístupu k objednávkovému formuláři;
15. **Uživatel/Zákazník** – zletilá fyzická osoba s plnou způsobilostí k právním úkonům nebo nezletilá osoba či osoba bez plné způsobilosti k právním úkonům se souhlasem statutárního zástupce, která používá webovou stránku a chce prostřednictvím webových stránek nakupovat výrobky;
16. **Objedávka** – projev vůle uživatele směřující přímo k uzavření kupní smlouvy na dálku prostřednictvím webových stránek s uvedením druhu a počtu výrobků, který je učiněn pomocí objednávkového formuláře, jenž je dostupný na webových stránkách;
17. **Sada** – akční sada několika výrobků nabízena prodávajícím, přičemž jeden nebo více výrobků je nabízen za nižší cenu.

II. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Obchodní podmínky určují pravidla používání webových stránek uživateli, pravidla uzavírání a plnění kupních smluv na výrobky, a technické požadavky nezbytné pro provoz elektronického systému v souvislosti se službami a vyřizování reklamací.
2. Zahájením používání služeb se má za to, že si uživatel přečetl Obchodní podmínky, porozuměl jim a v plném rozsahu s nimi souhlasí.
3. Odesláním objednávky na webových stránkách uživatel potvrzuje, že je právně způsobilý uzavírat závazné smlouvy a že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami a Zásadami ochrany osobních údajů prodávajícího.
4. Prodávající poskytuje prostřednictvím webových stránek tyto elektronické služby:
 - a. vede uživatelský účet na webových stránkách (pokud to webové stránky umožňují),
 - b. sdílí objednávkový formulář,
 - c. sdílí marketingový obsah a zasílá obchodní informace.
5. Minimální technické požadavky nezbytné pro provoz elektronického systému, který prodávající používá:
 - a. počítač s přístupem k internetu,
 - b. přístup k e-mailu,
 - c. doporučené rozlišení monitoru: 1024 × 768 pixelů,
 - d. webový prohlížeč: Internet Explorer verze 7.0 nebo novější s podporou, povoleným JavaScriptem a soubory cookie; Mozilla Firefox verze 3.0 nebo novější s podporou, povoleným JavaScriptem a soubory cookie; nebo Google Chrome verze 8 nebo novější.
6. Prodávající není povinen dodávat výše uvedená zařízení a/nebo software.
7. Zahájením používání služeb se má za to, že:
 - a. Uživatel se seznámil s pravidly používání souborů cookie správcem webových stránek, účelem jejich ukládání a pravidly používání informací pomocí souborů cookie, která byla na webových stránkách uvedena v Zásadách používání souborů cookie;
 - b. Uživatel souhlasí s používáním souborů cookie ze strany správce webových stránek.
8. Uživatel je povinen zadat do elektronického systému webových stránek pravdivé údaje o sobě.

III. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. Informace obsažené na webových stránkách nepředstavují nabídku k uzavření smlouvy o prodeji výrobků, které jsou na nich nabízeny, ale výzvu k podávání nabídek.
2. Zadáním objednávky uživatel podává prodávajícímu nabídku na uzavření kupní smlouvy.
3. Pro uzavření kupní smlouvy o prodeji výrobku je potřeba navštívit webové stránky, vybrat výrobek a podle hlášek a informací, které se uživateli zobrazují, zadat objednávku prostřednictvím objednávkového formuláře.
4. Při zadávání objednávky je potřeba uvést tyto údaje nezbytné k objednání: jméno a příjmení, adresa (ulice, číslo popisné, obec a PSČ), telefonní číslo, e-mailová adresa, výrobek, místo doručení výrobku.
5. Při zadávání objednávky, až do okamžiku zaslání objednávky může uživatel zadané údaje změnit. Pro změnu údajů je nutno postupovat podle hlášek a informací, které se uživateli zobrazují a jsou dostupné na webových stránkách.
6. Objednávka se zadá kliknutím na pole „**Pro objednání klikněte zde**“ nebo na pole s jiným, podobným zněním v objednávkovém formuláři.
7. Odstoupení od/zrušení objednávky ze strany uživatele je možné pouze a výhradně do doby, než prodávající začne objednávku zpracovávat. Informaci o fázi vyřízení objednávky může uživatel obdržet od prodávajícího zasláním dotazu na e-mailovou adresu prodávajícího nebo prostřednictvím informační linky prodávajícího. Záznam nevylučuje právo odstoupit od smlouvy uvedené v bodě VI Obchodních podmínek.
8. Po zadání objednávky obdrží uživatel e-mail s potvrzením přijetí objednávky (potvrzení objednávky).

9. Objednávky zadané od pondělí do pátku (kromě státních svátků) po 12.00 SELČ, v soboty, neděle a státní svátky jsou zpracovávány následující pracovní den (ve zvláštních případech může být tato doba prodloužena).
10. Kupní smlouva se uzavírá za ceny, které byly platné v době, kdy uživatel podal nabídku, která byla následně přijata prodávajícím.
11. Proávající na webových stránkách informuje o nákladech spojených s doručením výrobků a zvoleným způsobem platby.
12. Proávající může poskytnout slevu z celkové ceny dopravy. Proávající o tom informuje na viditelném místě na webových stránkách. Sleva uvedená v první větě se uplatní pouze při prvním pokusu o odeslání výrobku uživateli v rámci dané objednávky. Podmínkou pro získání slevy uživatelem je zaplacení objednaného výrobku způsobem uvedeným v bodě IV Obchodních podmínek.
13. Při výběru způsobu doručení formou expresní zásilky bude zásilka odeslána v den potvrzení objednávky nebo následující pracovní den, pokud byla objednávka potvrzena po 14.00.
14. Proávající si vyhrazuje právo pořádat slevové akce za podmínek, které budou vždy uvedeny u příslušné slevové akce. Proávající si vyhrazuje právo slevovou akci kdykoli ukončit nebo znovu spustit.
15. Proávající si vyhrazuje právo odmítnout přijetí objednávky.
16. O odmítnutí přijetí objednávky prodávající informuje neprodleně a vrátí zaplacenou částku, pokud byla uhrazena. Vrácení peněz je provedeno do 3 dnů ode dne odmítnutí přijetí objednávky.

IV. ZÁRUKA SPOKOJENOSTI

1. Záruka spokojenosti nepředstavuje záruku ve smyslu obecně platných právních předpisů.
2. Záruka spokojenosti neomezuje právo na odstoupení od smlouvy o prodeji výrobku v souladu s oddílem VII obchodních podmínek.
3. Záruka spokojenosti se vztahuje na vybrané produkty.
4. Informace o Záruce spokojenosti a právu na její uplatnění jsou zákazníkovi poskytnuty prostřednictvím infolinky, při rozhovoru s poradcem prodávajícího nebo e-mailem.
5. Záruka spokojenosti opravňuje Zákazníka k vrácení ceny Výrobku zakoupeného Zákazníkem (bez nákladů na dopravu), tj. k Vrácení peněz, a poskytuje tak Zákazníkovi více času na odstoupení od zakoupeného Výrobku než právo na odstoupení od smlouvy uvedené v odstavci 2 výše.
6. Náhrady se poskytují pouze zákazníkovi, který splňuje všechny požadavky stanovené v těchto Pravidlech společně.
7. Vrácení peněz je možné pouze za první nákup výrobku bez ohledu na počet zakoupených výrobků.
8. Pouze jedna objednávka na osobu, domácnost, případně rodinu, podléhá vrácení peněz podle požadavků stanovených v těchto předpisech.
9. Vrácena bude pouze 1 (jedna) položka výrobku, pokud zbývající položky výrobku, které zákazník obdržel na základě objednávky, nebyly rozpečetěny.
10. Záruka spokojenosti opravňuje Zákazníka k vrácení peněz za podmínek stanovených v těchto Podmínkách, pokud je Zákazník s Výrobkem nespokojen, čímž se rozumí nespokojenost způsobená výhradně tím, že Zákazník nezaznamenal viditelné pozitivní účinky užívání Výrobku po dobu nejméně 60 dnů v souladu s doporučeními popsány na obalu Výrobku nebo v informačním materiálu přiloženém k Výrobku.
11. Žádost o vrácení peněz musí obsahovat tyto údaje:
 - 1) jedinečné číslo objednávky a e-mailovou adresu,
 - 2) číslo bankovního účtu uživatele pro vrácení peněz ve standardu IBAN spolu s kódem BIC/SWIFT banky,
 - 3) datum zakoupení výrobku,

- 4) cena, za kterou byl výrobek zakoupen,
 - 5) datum zahájení a ukončení používání výrobku,
 - 6) údaj o platebním kanálu použitém k platbě za Produkt,
 - 7) popis důvodu, proč zákazník výrobek ruší,
 - 8) podrobný popis způsobu a průběhu používání Produktu v období uvedeném v odstavci IV.10. těchto Podmínek, spolu s popisem dalších okolností, které se v uvedeném období vyskytly,
 - 9) zda Uživatel hodlá v budoucnu zakoupit Produkt prostřednictvím Hotline,
 - 10) písemný souhlas prodávajícího se zpracováním údajů zákazníka v rámci Záruky spokojenosti, a to pod sankcí neplatnosti.
12. K žádosti o vrácení peněz musí být přiloženo balení použitého výrobku, které jste obdrželi v souvislosti s objednávkou (a mělo by být chráněno tak, aby nedošlo k jeho poškození nebo zničení během přepravy).
 13. K žádosti o vrácení peněz musí být přiložena fotodokumentace potvrzující okolnosti uvedené v bodě IV.11.7 Podmínek a fotografie by měly být opatřeny elektronickým datem. Tento bod Podmínek se nevztahuje na Záruku spokojenosti u Výrobků, které se týkají intimních částí těla.
 14. Žádost o vrácení peněz by měla být čitelná, zejména ve formě počítačového výtisku.
 15. Úplná žádost o vrácení peněz musí být podána nejpozději do 90 dnů od data zakoupení výrobku [příčemž se bere v úvahu datum přijetí písemného (podepsaného) dokladu o žádosti zákazníka prodávajícím].
 16. Žádost o vrácení peněz by měla být zaslána elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou na <https://rglmnprmcjpk.com/return/> (sken podepsaného prohlášení obsahujícího všechny náležitosti uvedené v obchodních podmínkách) a poté, po prvotním ověření její správnosti prodávajícím, by měla být zaslána písemně (vlastnoručně podepsaný dokument) na adresu uvedenou prodávajícím.
 17. Prvotní ověření žádosti o vrácení peněz a následné ověření písemně zasláné žádosti o vrácení peněz bude provedeno do 14 dnů od obdržení žádosti. V této lhůtě bude Zákazník rovněž informován o případných formálních nedostacích žádosti o Vrácení peněz, přičemž Prodávající má 14 dnů na to, aby Zákazníkovi zaslal příslušné informace.
 18. Vrácení peněz bude poskytnuto Zákazníkovi, jehož žádost o vrácení peněz kumulativně splňuje nejpozději 90. den po zakoupení Zboží všechny podmínky uvedené v části IV Obchodních podmínek,
 19. Zákazník je o svém nároku na vrácení peněz informován e-mailem nebo dopisem.
 20. Při posuzování žádosti se zkoumá, zda klient splňuje podmínky podle těchto obchodních podmínek.
 21. Vrácení peněz se provádí pouze na bankovní účet uvedený zákazníkem.
 22. Přímé náklady na vrácení Zboží v souvislosti s Vrácením peněz nese Zákazník.
 23. Prodávající nepřijímá dobírku.

V. PLATBA

1. Platbu za nákup výrobku lze provést jedním ze způsobů nabízeným prodávajícím. Uživatel si vybere způsob platby z dostupných možností.
2. Pokud zvolí platbu bankovním převodem, platební kartou nebo prostřednictvím poskytovatelů platebních systémů, bude po zadání objednávky a vyplnění platebního formuláře, který uživatel následně potvrdí, odepsána částka z bankovního účtu uživatele.
3. Uživatel hradí náklady spojené s kterýmkoli ze zvolených způsobů platby.
4. Objednaný výrobek zůstává majetkem prodávajícího až do okamžiku, než je výrobek plně uhrazen.
5. Uživateli, který prostřednictvím webových stránek uzavřel kupní smlouvu, je zaslána nebo zpřístupněna faktura. Uživatelům, kteří poskytli prodávajícímu e-mailovou adresu, jsou faktury zasílány v elektronické podobě.

VI. DORUČENÍ

1. Objednaný výrobek bude doručen pouze v případě, že je dodací adresa na území podporované země, o čemž bude uživatel informován v okamžiku zadání objednávky.
2. Výrobek je uživateli doručen prostřednictvím poštovního doručovatele, kurýra nebo přepravní společnosti.
3. Lhůta pro doručení výrobku uživateli je do 7 pracovních dnů ode dne zadání objednávky uživatelem. Datum doručení výrobku uživateli závisí na doručujícím subjektu.
4. Pokud prodávající nemá výrobek v době zadání objednávky skladem, bude výrobek odeslán do 7 pracovních dnů ode dne jeho naskladnění u prodávajícího, přičemž o této lhůtě prodávající informuje zákazníka.
5. Veškeré požadavky ohledně konkrétní doby doručení zásilky nebo změny způsobu platby je nutno sdělit prodávajícímu.
6. Uživatel je povinen zásilku zkontrolovat. V případě poškození nebo chybějícího výrobku je uživatel povinen sepsat v přítomnosti dopravce protokol o vzniku škody, ve kterém uvede typ poškození výrobku nebo chybějící výrobky, datum a čas doručení. Poté musí být podepsaný protokol spolu s fotografií poškozeného výrobku zaslán prodávajícímu.
7. Pokud bude zjištěno:
 - a. mechanické poškození obsahu zásilky,
 - b. nekompletní zásilka popř.
 - c. nesoulad obsahu zásilky s předmětem objednávky,- je uživatel oprávněn zásilku odmítnout. V takovém případě musí uživatel o tomto neprodleně informovat prodávajícího, aby mohl připravit opětovnou expedici výrobku.
8. Bezdůvodné odmítnutí převzetí objednané a nepoškozené zásilky nebo nevyzvednutí zásilky včas není považováno za odstoupení od kupní smlouvy. V tomto případě nejsou uživateli uhrazeny náklady na první odeslání zásilky a uživatel hradí navíc případné náklady na vrácení výrobku prodávajícímu. Opětovné zaslání zásilky je možné po uhrazení zálohy na náklady na opětovné zaslání zásilky a nákladů na vrácení výrobku prodávajícímu na bankovní účet prodávajícího. Toto ustanovení neplatí, pokud uživatel odstoupí od kupní smlouvy.
9. Zásilka bude doručena na adresu uvedenou uživatelem; práva osob, které na této adrese zásilku převezmou, se neposuzují. Pokud je doručení znemožněno nebo ztíženo z důvodu nesprávné adresy nebo adresy, která se stala chybnou, nebo z důvodu, že zásilka nebyla na této adrese převzata nebo tam nebyla převzata ihned, pak za tento stav odpovídá Uživatel.

VII. PRÁVO ODSTOUPIT OD SMLOUVY

1. Uživatel, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu.
2. Lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy uplyne po 14 dnech ode dne, kdy uživatel, který je spotřebitelem, převzal výrobek nebo kdy třetí osoba určená uživatelem, který je spotřebitelem, jiná než dopravce, převzala výrobek.
3. Pro uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy je uživatel, který je spotřebitelem, povinen o odstoupení informovat prodávajícího jednoznačným prohlášením. Prohlášení lze podat libovolnou formou, zejména dopisem zasláným poštou na korespondenční adresu prodávajícího nebo elektronickou poštou na e-mailovou adresu prodávajícího.
4. Uživatel, který je spotřebitelem, může použít vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy, který tvoří **Přílohu 1** a je umístěn ve spodní části těchto Obchodních podmínek, není to však povinné. Uživatel, který je spotřebitelem, může vyplnit a odeslat formulář pro odstoupení od kupní smlouvy nebo jakékoli jiné jednoznačné prohlášení také elektronicky na webových stránkách (pomocí kontaktního formuláře). Pokud uživatel, který je spotřebitelem, využije této možnosti, prodávající mu obratem zašle potvrzení o přijetí informace o odstoupení od kupní smlouvy na trvalém nosiči (například e-mailem).

5. Čtrnáctidenní lhůta, ve které může uživatel odstoupit od kupní smlouvy, se počítá ode dne převzetí výrobku.
6. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy stačí, když informaci o uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy uživatel, který je spotřebitelem, zašle před uplynutím lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy.
7. V případě odstoupení od smlouvy se kupní smlouva považuje za neuzavřenou.
8. Prodávající je povinen neprodleně, nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení prohlášení uživatele o odstoupení od smlouvy, vrátit uživateli všechny jím zaplacené platby, včetně nákladů na doručení výrobku (kromě dodatečných nákladů vyplývajících ze způsobu doručení zvoleného spotřebitelem, který je jiný, než je nejlevnější způsob doručení obvykle nabízený prodávajícím).
9. Prodávající vrátí platbu stejným způsobem, jaký použil uživatel, pokud uživatel výslovně nesouhlasil s jiným způsobem vrácení platby, při kterém mu nevznikají žádné náklady.
10. Pokud prodávající nenabídl, že si výrobek od uživatele vyzvedne sám, může zadržet vrácení přijatých plateb od uživatele, dokud výrobek neobdrží zpět nebo dokud uživatel neprokáže jeho odeslání, podle toho, která událost nastane dříve.
11. Pokud uživatel zaplatil za výrobek bankovním převodem, budou peníze vráceny na bankovní účet, který uživatel uvedl v prohlášení o odstoupení od smlouvy. Pokud uživatel číslo účtu v prohlášení o odstoupení od smlouvy neuvedl, budou peníze vráceny až poté, co uživatel sdělí číslo bankovního účtu prodávajícímu.
12. Pokud uživatel zaplatil za výrobek při jeho převzetí (na dobírku), budou peníze vráceny na bankovní účet, který uživatel uvedl v prohlášení o odstoupení od smlouvy (pokud uživatel takové číslo účtu uvedl). Pokud uživatel bankovní účet neuvedl, zašle prodávající uživateli na jím uvedenou e-mailovou adresu žádost o zaslání čísla bankovního účtu, na který mají být peníze vráceny, nebo uživatele v této věci kontaktuje telefonicky. Pokud prodávající nezíská údaje o bankovním účtu, budou peníze vráceny poštovní poukázkou na adresu uživatele.
13. Webové stránky neověřují, z jakého bankovního účtu nebo čí kreditní karty byla provedena platba za výrobky objednané na webových stránkách. Takové ověření se neprovádí ani před vrácením ceny výrobku a nákladů na dopravu uživateli.
14. Uživatel je povinen neprodleně, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy, vrátit výrobek prodávajícímu nebo ho předat osobě pověřené prodávajícím k jeho vyzvednutí, pokud prodávající nenavrhl, že výrobek vyzvedne sám. Pro dodržení lhůty stačí zaslat výrobek zpět před jejím uplynutím. Výrobek musí být vrácen nezměněný, v původním obalu, s veškerým příslušenstvím, které s ním bylo dodáno.
15. Výrobek/výrobky je nutno vrátit poštou na korespondenční adresu prodávajícího uvedenou v kontaktním formuláři. Zásilky zaslané kurýrní službou nebudou přijaty.
16. Vrácení výrobku na dobírku nebude akceptováno (takové zásilky nebudou přijaty, proto bude výrobek považován za nevrácený).
17. Spotřebitel odpovídá za snížení hodnoty výrobku v důsledku jeho používání způsobem, který přesahuje rámec toho, co je nezbytné ke zjištění povahy, vlastností a fungování výrobku.
18. Případné náklady spojené s odstoupením spotřebitele od smlouvy, které je spotřebitel povinen hradit:
 - a. pokud spotřebitel zvolil jiný způsob doručení výrobku, než je nejlevnější obvyklý způsob doručení zajišťovaný prodávajícím, není prodávající povinen uhradit kupujícímu dodatečné náklady, které mu tím vznikly,
 - b. Spotřebitel nese přímé náklady na vrácení produktu.
19. Uživatel nemá právo odstoupit od smlouvy v případě smlouvy:
 - a. kde předmětem plnění je neprefabrikovaná věc vyrobená podle specifikace uživatele, nebo věc, která slouží k uspokojení individuálních potřeb uživatele;
 - b. kde předmětem plnění je věc, která se rychle kazí nebo má krátkou dobu použitelnosti;
 - c. kde předmětem plnění je věc, která je dodávána v uzavřeném obalu, kterou nelze po otevření obalu vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů, pokud byl obal po doručení porušen. To se týká zejména doplňků stravy a kosmetických přípravků;

VIII. PRODEJ SAD

1. Na prodej sad se použijí ostatní ustanovení Obchodních podmínek v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s ustanoveními tohoto bodu. VIII.
2. Odstoupení od kupní smlouvy na sady je možné pouze u všech výrobků, které jsou součástí takové sady. Právo spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy pouze na některé výrobky obsažené v sadě je vyloučeno.
3. Ustanovení odd. 2 se přiměřeně použije na nároky spotřebitelů vyplývající z odpovědnosti za škodu a vady, reklamace a všech ostatních práv na vrácení sady nebo na požadavek na snížení ceny.

IX. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

1. Prodávající informuje, že je ze zákona povinen zajistit soulad prodáváných výrobků se smlouvou.
2. Pokud se po obdržení zásilky ukáže, že výrobek má fyzické vady (včetně mechanického poškození), které vznikly při doručení nebo jsou součástí výrobku od začátku, je potřeba zásilku vrátit prodávajícímu. V tomto případě je výrobek vyměněn za plnohodnotné zboží (bez fyzických vad).
3. Pokud má výrobek vady, má uživatel právo jej reklamovat (dále jen „reklamace“). V takovém případě musí uživatel kontaktovat prodávajícího, aby podal reklamaci.
4. Reklamace by měla obsahovat:
 - a. Jméno a příjmení uživatele,
 - b. Kontaktní údaje uživatele,
 - c. Datum zakoupení výrobku,
 - d. Název výrobku,
 - e. Přesný výčet vad výrobku,
 - f. Kdy a za jakých okolností byly vady výrobku zjištěny,
 - g. Požadavky osoby podávající reklamaci,
 - h. Číslo bankovního účtu.
5. Prodávající se k reklamaci vyjádří nejpozději do 14 dnů ode dne přijetí reklamace a bude uživatele informovat o dalším postupu. Pokud reklamace bude opodstatněná, bude prodávající informovat uživatele o navrhovaném způsobu vyřízení reklamace. Pokud uživatel požádal o výměnu věci nebo odstranění vady nebo předložil prohlášení o snížení ceny s uvedením částky, o kterou má být cena snížena, a prodávající na tuto žádost do 14 dnů neodpověděl, má za to, že žádost byla oprávněná.
6. V případě kladného vyřízení reklamace prodávající uzná odstoupení uživatele od smlouvy, sníží cenu výrobku, vymění výrobek za nový nebo doplní jeho chybějící množství, a to v závislosti na požadavku uživatele uvedeném v reklamaci.
7. Nižší cena by měla být v takovém poměru k ceně vyplývající ze smlouvy, v jakém je poměr hodnoty výrobku s vadou k hodnotě výrobku bez vady.
8. V případě, že výměna nebo doplnění zásilky uvedené v předchozí větě je nemožné nebo příliš obtížné, nebo je spojeno s nadměrnými náklady pro prodávajícího, bude prodávající o výše uvedeném uživatele informovat.
9. Kvalitu a vlastnosti všech výrobků zaručují výrobci těchto výrobků. Prodejce má od výrobců záruku, že jimi dodávané výrobky jsou uvedeny v zákonem požadovaných registrech, mají všechna zákonem požadovaná schválení, povolení, splňují příslušné normy atd.
10. Je nutno dodržovat všechny pokyny uvedené na obalech nebo nádobách. Prodávající nenesou odpovědnost za následky používání výrobků v rozporu s těmito pokyny ani za důsledky nedodržení těchto pokynů.
11. Ustanovení tohoto oddílu nevylučují výhodnější ustanovení vyplývající z akcí poskytovaných prodávajícím.

12. Pro uplatnění nároků vůči prodávajícímu může uživatel využít mimosoudní způsob vymáhání pohledávek a řešení reklamací, včetně možnosti
 - a. požádat o mediaci mediátora nebo instituci, u níž bude mediační řízení vedeno,
 - b. požádat instituci, u které bude rozhodčí řízení vedeno, o projednání věci rozhodčím soudem,
 - c. pokud je spotřebitelem, požádat o pomoc příslušného ombudsmana pro spotřebitele nebo jiný subjekt vykonávající obdobné funkce.
13. Na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> existuje platforma pro online řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli na úrovni EU (platforma ODR). Platforma ODR je interaktivní a vícejazyčná webová stránka s komplexní službou pro spotřebitele a podnikatele, kteří usilující o mimosoudní řešení sporu ze smluvních závazků vyplývajících z kupní smlouvy uzavřené online.
14. Pro vyloučení pochybností nepředstavuje pokyn uvedený v bodě 12 rozhodčí doložku ani automatický souhlas prodávajícího s účastí v mediaci nebo rozhodčím řízení.

X. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

1. Prodávající je vlastníkem nebo držitelem licence na všechna práva duševního vlastnictví k Webovým stránkám, bez ohledu na to, zda byly zaregistrovány či nikoli, a k materiálům zveřejněným na těchto stránkách. Tato díla jsou chráněna autorským právem a veškerá práva k nim jsou vyhrazena prodávajícímu.
2. Uživatel nemá právo používat žádnou část materiálu chráněného autorským právem pro komerční účely, aniž by nejprve získal licenci od prodávajícího a/nebo příslušných poskytovatelů licencí.
3. Je zakázáno kopírovat nebo reprodukovat částečně nebo zcela prvky webových stránek chráněné výhradními právy, zejména informace, obsah, údaje, fotografie, obrázky, kresby, ikony, popisy produktů a značek, obsah Obchodních podmínek a jakýkoli obsah webových stránek.

XI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Při registraci na webových stránkách budou uživatelé požádáni, aby poskytli své osobní údaje, které bude prodávající používat k plnění smluv uzavíraných prodávajícím.
2. Prodávající považuje všechny osobní údaje za důvěrné a nakládá s nimi podle příslušných zákonných nařízení, zejména v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Úř. věst. EU L č. 119).
3. Zadáním objednávky na webových stránkách zákazník souhlasí s tím, že jej bude prodávající kontaktovat za účelem prověření spokojenosti zákazníka se zadanou objednávkou.
4. Za účelem zabezpečení těchto údajů v online platebních transakcích je prodávající chrání pomocí nejmodernějších šifrovacích technik. Veškeré údaje uživatelů použité v objednávkách jsou prodávajícímu předávány v zašifrované podobě.
5. Prohlášení prodávajícího o ochraně osobních údajů je ke stažení na webových stránkách v záložce: Zásady ochrany osobních údajů.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Případné spory vzniklé mezi prodávajícím a uživatelem, který není spotřebitelem, bude řešit příslušný soud podle sídla prodávajícího. Spory vzniklé mezi prodávajícím a uživatelem, který je spotřebitelem, bude řešit příslušný soud podle místa bydliště spotřebitele v okamžiku zadávání objednávky.

2. Rozhodným právem pro kupní smlouvy je legislativa Kypru, a v případě, kdy je zákazník spotřebitelem, legislativa země bydliště spotřebitele v okamžiku zadávání objednávky.
3. Obchodní podmínky neporušují konkrétní místní předpisy, které jsou pro spotřebitele výhodnější. Pokud Obchodní podmínky obsahují méně výhodná ustanovení než ustanovení místní legislativy, místo těchto ustanovení se použije ustanovení místní legislativy, která jsou pro spotřebitele výhodnější.
4. Pokud budou jednotlivá ustanovení těchto Obchodních podmínek uznána způsobem stanoveným zákonem za neplatná nebo neúčinná, nemá tato skutečnost vliv na platnost nebo účinnost ostatních ustanovení Obchodních podmínek. Místo neplatného ustanovení se použije ustanovení, které se nejvíce blíží účelu neplatného ustanovení a celých Obchodních podmínek.
5. Prodávající je oprávněn Obchodní podmínky jednostranně změnit. Změny Obchodních podmínek vstupují v platnost minimálně po 7 dnech ode dne zveřejnění změněných Obchodních podmínek na webových stránkách, pokud nové Obchodní podmínky nestanoví pozdější nabytí účinnosti změny.
6. V případě uzavření kupní smlouvy mezi prodávajícím a uživatelem, který je spotřebitelem, lze Obchodní podmínky změnit pouze s výslovnou dohodou mezi prodávajícím a uživatelem, který je spotřebitelem.
7. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí kupní smlouvy.

