

PODMÍNKY PRODEJE

Provozovatel
Lenka Němcová

Horní Žďár 44
Jindřichův Hradec
377 01
Česká republika

IČ 49041223

Část I.

1. Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy - vrácení zboží do 14 dnů od převzetí:

Kupující může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.

Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.

Odstoupení od smlouvy kupující prodávajícímu zašle nebo předá ve 14 denní lhůtě. Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstoupí. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu či číslo smlouvy/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

Proávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal. Nabízí-li prodejce v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupujícímu nahradit nejlevnější z nich. Nejpozději ve stejné lhůtě je kupující povinen prodávajícímu zaslat nebo předat zakoupené zboží. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady vrácení zboží nese kupující.

Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.

Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit u smluv na dodání digitálního obsahu, nebyl-li dodán na hmotném nosiči, či u smluv o poskytování služeb, v obou případech za podmínky, že k plnění došlo s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy; dále u smluv na dodávku služeb nebo zboží (vč. alkoholických nápojů), jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího; u smluv na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu a u smluv na zboží, které podléhá rychlé zkáze, u zboží, které bylo nenávratně smíseno s jiným zbožím, nebo vyřazeno z uzavřeného obalu a z hygienických důvodů je nelze vrátit; u dodávky zvukových či obrazových nahrávek nebo počítačových programů, porušil-li kupující jejich původní obal; u dodávky novin, časopisů nebo jiných periodik; u smluv o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času poskytovaných v určeném termínu nebo u smluv uzavíraných na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby.

Vzorový formulář odstoupení od smlouvy:

Adresát (zde vložte jméno a příjmení/název obchodní firmy, adresu sídla, popř. faxové číslo a emailovou adresu prodávajícího)
.....

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu zboží

(uvedte název zboží, popř. číslo objednávky, počet kusů a pod.).....

Datum objednání zboží

Datum obdržení zboží

Jméno, příjmení a adresa spotřebitele/nakupujícího

Datum

(v případě zaslání odstoupení od smlouvy v listinné podobě přidejte rovněž podpis)

.....

2. Zákonná odpovědnost prodávajícího (za soulad dodaného zboží s kupní smlouvou a za vady, které se vyskytnou v záruční době)

- Jakost při převzetí

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na **bezplatné odstranění vady** nebo **na přiměřenou slevu z ceny**; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na **dodání nové věci bez vad** nebo **nové součásti bez vad**, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě **odstoupení od smlouvy** může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věci prodávající za nižší cenu neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

- Zákonná práva z vad

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat **u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- bezplatné odstranění vady opravou;
- přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená **nepodstatné porušení smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

3. Ochrana osobních údajů

Kupující souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy. Kupující má právo být informován, jaké údaje o něm prodávající eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováváním. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Kupující může prodávajícímu sdělit, že chce ukončit zaslání obchodních sdělení, a to na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.

4. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě vzniku sporu mezi spotřebitelem (kupujícím) ve smyslu § 419 občanského zákoníku, a prodávajícím, je spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s prodávajícím,

prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách www.coi.cz. Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro spotřebitele zdarma, přičemž veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro spotřebitele je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná.

Mimosoudní řešení sporu se řídí § 20d a násl. zák. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Návrh na zahájení mimosoudního řízení musí obsahovat náležitosti dle § 20n zák. o ochraně spotřebitele. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel poprvé u prodávajícího uplatnil nárok, který je předmětem sporu.

Doručením takového návrhu (s předepsaným obsahem) je mimosoudní řešení spotřebitelského sporu zahájeno. ČOI následně o tomto faktu vyrozumí obě strany.

Od momentu vyrozumění je prodávající povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů poskytnout ČOI vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu. Na základě podkladů pak ČOI posoudí celý spor a připraví nezávislý a nezávazný posudek, který oběma stranám předloží. Na jeho základě by mělo dojít k dohodě. ČOI tak nebude ve sporu rozhodovat – cílem celého procesu je právě uzavření společné dohody stran sporu.

Spotřebitelé, kteří mají bydliště v jiném členském státě EU, v Norsku nebo na Islandu, jsou oprávněni podat návrh k mimosoudnímu řešení svého sporu s prodávajícím prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra v zemi jejich bydliště; seznam příslušných spotřebitelských center je dostupný na stránkách Evropské Komise pod http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.

Možnost podání návrhu na mimosoudní řešení sporu s prodávajícím se vztahuje výhradně na spory vyplývající z kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a spotřebitelem.

<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

5. Prohlášení:

Prodávající prohlašuje, že se seznámil s podmínkami, které by měl splňovat prodejce nabízející zboží přes internet, viz. <http://www.mimibazar.cz/page.php?id=19>.

Zároveň prodávající odpovídá za to, že ve svých podmínkách prodeje bude uvádět požadované informace a zároveň informace, které jsou v souladu s aktuálním zněním jednotlivých zákonů.

V případě, že je následující **Část II.** či jakákoliv její část v rozporu s platnými zákony a ustanoveními, stává se neplatnou a transakce se řídí výlučně společnými podmínkami prodeje z **Části I.**

Část II.

Milí zákazníci, vítám Vás v internetové prodejně her a hraček HRALENKA.

Hned v úvodu Vás poprosím o přečtení těchto obchodních podmínek, protože svou objednávkou s těmito podmínkami souhlasíte.

NAKUPUJETE OD PROVOZOVATELE, odpovědné osoby:
Lenka Němcová

SÍDLO FIRMY :
Horní Žďár 44
377 01 Jindřichův Hradec
IČO: 49041223

KONTAKTNÍ ÚDAJE :
mail: hralenka@email.cz
web: www.hralenka.cz
tel.: 774 486 231

ZBOŽÍ:

- prodávám pouze NOVÉ zboží. Na zboží se vztahuje záruka a reklamace dle zákona.
- zboží skladem odesílám během 24-48 hodin od připsání částky na náš účet .

AKTUÁLNÍ SKLADOVÁ DOSTUPNOST - v období vánočního prodeje nejsem schopna vždy obratem reagovat, proto bych Vás chtěla poprosit o pochopení pokud náhodou dojde k vyprodání určitého výrobku. Většinou máme skladem více kusů a nestane se tak, ale někdy toto může nastat (např. přes noc, víkendy....) Pokud zboží nebude momentálně skladem, spojíme se s kupujícím a dohodneme se na dalším postupu.

- v zásilce vždy se zbožím obdržíte daňový doklad dle zákona

VAŠE OBJEDNÁVKA - kupující:

- uveďte prosím konkrétní požadavek, hlavně pokud je více variant provedení
- uveďte Vaši dodací adresu a telefonní spojení pro přepravce
- při platbě je nutné a důležité uvést obdržený VS (variabilní symbol), abychom jej mohli přiřadit k Vaší objednávce
- zrušení objednávky je možné do 24 hodin od učinění objednávky. Zrušení musí být učiněno písemně na mail hralenka@email.cz
- POZOR - při platbě předem je zboží rezervováno do doby splatnosti zálohové faktury. Po uplynutí této doby je zboží automaticky uvolněno k dalšímu prodeji. Pokud tedy máte o zboží opravdu zájem, prosím ohlídejte si termín. Při pozdější úhradě se předem informujte, zda je zboží ještě dostupné.

VAŠE OBJEDNÁVKA - prodávající:

- po přijetí objednávky Vám bude emailem zasláno potvrzení a zálohová faktura s podklady pro platbu a variabilním symbolem, který je nutný při platbě uvést !!!
- pokud neobdržíte potvrzení Vaší objednávky do následujícího pracovního dne, prosím kontaktujte nás znovu
- po připsání částky na náš účet zboží předáme k přepravě a zašleme informační mail s číslem zásilky
- dotazy a komunikace před učiněním objednávky, tj před obdržením zálohové faktury - není rezervace zboží! Stejně tak není považován za rezervaci projevový zájem, kde chybí úplné dodací údaje včetně telefonního spojení!!!

CENA, DOPRAVA, PLATBA

- cena za zboží je platná v momentě objednání
- platba je možná bankovním převodem - tzv. zálohou
- možnosti dopravy Zásilkovna, Česká pošta a PPL - vybírám nejvhodnější dle povahy a hmotnosti konkrétní zásilky:
- při platbě předem je dopravné 65-100,- Kč dle velikosti zásilky, výše bude vždy v potvrzení objednávky upřesněna - NOVĚ - Zásilkovna s platbou předem a váhou balíčku do 5kg je poštovné 65,- Kč - při využití této varianty - uveďte prosím při objednání pobočku Zásilkovny, kam chcete zásilku zaslat - děkuji,
- na dobírku nezasíláme
- osobní vyzvednutí v Horním Žďáře u JH - dopravné zdarma
- na Slovensko nezasíláme
- objednávka zboží nad 3.000,- Kč - doprava zdarma

P O Z O R ZMĚNA DOPRAVY od 20.2.2019 čtěte:

POZOR - od 20.2.2019 přerušujeme zaslání Českou poštou!!!! (cenu dopravy u jednotlivých položek budeme postupně opravovat na 65,- Kč Zásilkovna a 100,- Kč kurýr).

Pro dopravce Zásilkovna i kurýr musí být u objednávky vyplněn i telefonní kontakt pro přepravce, jinak bohužel nemůžeme tyto služby realizovat!!!

Není-li přímo u objednávky vybraná pobočka Zásilkovny, budeme automaticky považovat za výběr dopravce kurýrem!! Změny dopravy a dodacích údajů v období měsíců říjen, listopad a prosinec z kapacitních důvodů není možná měnit a opravovat. Uvedené údaje u objednávek jsou pro nás závazné!!! Aby nedocházelo k nedorozumění, doporučuji před odesláním objednávky dodací údaje zkontrolovat a zvážit nabízené možnosti !!!

Bude-li přesto změna požadována, tento úkon bude fakturován částkou 50,- Kč za administrativní činnost.

Zásilkovna - balíček si vyzvednete na Vámi vybrané pobočce

Kurýr - u balíčku zadáváme Vámi uvedenou adresu

OCHRANA KUPUJÍCÍHO:

V tomto obchodě máte jako kupující právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14dní - viz citace ze zákona :

- Ochrana kupujícího a odstoupení od kupní smlouvy

Dle občanského zákoníku má kupující právo na odstoupení od kupní smlouvy (objednávky) do 14dní od převzetí zboží. Zboží by mělo být vráceno kupujícím kompletní, nepoškozené, nesmí vykazovat známky opotřebení, v originálním nepoškozeném (nepopsaném, apod.) balení spolu se všemi dokumenty, na adresu prodávajícího (ne dobírkovou službou) s uvedením čísla účtu, kam chce zaslat vrácenou částku. Proávající prověří splnění podmínek pro vrácení zboží a vyzoomí kupujícího.

Kupující bere na vědomí, že pokud bude vrácené zboží poškozeno či opotřebeno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu jemu tím vzniklé škody. S výší nároku na náhradu seznámí prodávající kupujícího a prodávající je oprávněn jednostranně tuto výši započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení §53, odst.8 zákona č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy na dodávku zboží upraveného dle přání kupujícího.

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>.

Osobní údaje slouží výhradně za účelem uzavření kupní smlouvy.

ODPOVĚDNOST DOPRAVCE:

K rozvozu výrobků využíváme služeb našich spolehlivých partnerů, společnosti PPL a ČP. Zboží je u nás kontrolováno, řádně probaleno a připravováno k expedici v neporušených kartonech nebo paletách. Neporušenost potvrzuje dopravce při převzetí od nás a Vy, jako odběratel, jste povinni neporušenost zkontrolovat při převzetí od dopravce, což potvrzujete svým podpisem na útržku, popř. přístroji.

UPOZORNĚNÍ:

Doprovce je povinen dodat Vám zásilku v neporušeném stavu, ať se jedná o kartony nebo paletu. Vždy si zkontrolujte údaj „POČET OBAL“ a podle toho kontrolujte. Pokud je uvedeno např. 1 krt, řidič Vám předá 1 karton. Je-li neporušený, provedete „Potvrzení o převzetí úplné a neporušené zásilky“ svým podpisem. Je-li karton porušen, zmačkáno nebo proděravěno, jste povinni tuto skutečnost nahlásit před podepsáním řidiči. Při převzetí musíte vidět a zkontrolovat neporušenost zásilky (neporušená folie a kartony). Odběratel je povinen, v případě vzniklé skutečnosti, zapsat na doklad od dopravce jakékoli odchylky od výše uvedeného postupu i výhrady ke stavu zásilky. Pokud na základě těchto okolností vznikne požadavek na reklamaci výrobku, jste povinni tuto skutečnost do 24 hod. sdělit na náš e-mail hralenka@email.cz. Neprovedete-li zápis (dopravci i reklamační mail) a uplatníte-li reklamaci později z důvodu vad, které lze zjistit v okamžiku převzetí zboží, tato Vám již nemůže být uznána a nebude na ni brán zřetel.

REKLAMACE:

- Způsob uplatnění reklamace

V případě vzniku reklamace, oznámí tuto skutečnost odběratel písemně na mailovou adresu hralenka@email.cz

Toto oznámení musí obsahovat :

- Důvod reklamace a podrobný popis závady

- Číslo daňového dokladu

- Název reklamovaného zboží

• V případě reklamaci vzniklých dopravou, přiložit, pokud je možné, fotodokumentaci. Foto výstražných etiket, foto poškozeného obalu, foto výplně, foto poškozeného výrobku a foto detailu poškození.

Reklamované zboží musí zákazník připravit k přepravě tak, aby nedošlo k poškození přepravou. Prodávající zabezpečí, v termínu dle dohody s kupujícím, svoz zásilky k záruční opravě. Reklamované zboží v záruční lhůtě musí být k reklamaci dodáno kompletní (pokud není s reklamačním oddělením dohodnuto jinak), nesmí být mechanicky poškozeno. Dále musí obsahovat Kopii daňového dokladu (na základě kterého byl nákup uskutečněn). Po vyřízení reklamace bude zboží doručeno zpět kupujícímu.

UPOZORNĚNÍ:

Reklamované zboží nezasílejte na dobírku – nebude převzato a vrátí se odesílateli.

- Způsob vyřízení reklamace

Odstranění závady je, po posouzení realizováno podle typu výrobku výměnou vadného dílu, případně odstraněním v servisním středisku, jde-li o vadu odstranitelnou. Zjištěné závady odstraní prodávající na své náklady bez zbytečného odkladu a s řádnou péčí, nejpozději do 30 dnů od převzetí oprávněné reklamace. V případě, že je vadná pouze část výrobku, má kupující právo na výměnu tohoto dílu a nevzniká tak právo na výměnu celého výrobku. Pokud se jedná o vadu neodstranitelnou, na základě dohody obou stran, je toto řešeno poskytnutím slevy nebo vrácením kupní ceny odběrateli. Prodávající vadnou část popř. výrobek vymění, poskytne slevu nebo vrátí kupní cenu v případě, kdy se vada vyskytne opětovně popř. kdy pro větší počet vad nelze výrobek řádně užívat. Je-li reklamace uznána jako oprávněná, je zákazník informován a po jejím vyřízení vyzván k odběru nebo je po dohodě výrobek zaslán na jeho adresu (dopravné hradí naše firma).

Děkují za Vaši přízeň a těším se na spolupráci Lenka Němcová