

Obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky verze 1/2014 (dále jen „VOP“)

Barbora Vavřinová, IČO 02663325 sídlem U Zvoničky 138, 500 02, Hradec Králové

Tato VOP se vztahují na na zboží zakoupené prostřednictvím veřejné datové sítě (internet) u Barbory Vavřinové, IČO 02663325 sídlem U Zvoničky 138, 500 02, Hradec Králové (dále také „**Prodávající**“).

VOP byly zpracovány dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a je-li kupujícím spotřebitel ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, užije se rovněž právní režim zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Kontaktní údaje Prodávajícího:

Barbora Vavřinová

Email: barca@pikolici.cz

Korespondenční adresa: U Zvoničky 138, 500 02, Hradec Králové

Označení zboží a jeho hlavní vlastnosti:

Zboží je dekoračním či dárkovým předmětem. **Zboží není určeno pro děti! Hrozí vdechnutí malých částí! Toto zboží není hračka.**

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ:

1. Kupujícím se pro účely těchto VOP rozumí:

a) spotřebitel ve smyslu § 419 Občanského zákoníku (tj. "Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.") („*Kupující – spotřebitel*“), jakož i

b) *podnikatel* ve smyslu § 420 Občanského zákoníku (tj. "Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele."), *přitom ve smyslu § 420 odst. 2 Občanského zákoníku: „Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 Občanského zákoníku se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.“* („*Kupující – podnikatel*“). Pro účely těchto VOP a smluvního vztahu mezi Prodávajícím a Kupujícím se za Kupujícího - podnikatele považuje každý, kdo se vůči Prodávajícímu identifikuje a právní úkony činí pod identifikačním číslem osoby

II. POUČENÍ O MOŽNOSTI ODSTOUPIT OD SMLOUVY:

1. Kupující, který je spotřebitelem, dle § 1829 a násl. Občanského zákoníku, má právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. V takovém případě je Kupující povinen zboží zaslat, popř. dodat zpět Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, maximálně do 14 dnů od prokazatelného odstoupení od kupní smlouvy učiněného vůči Prodávajícímu. Lhůta je zachována, pokud ve lhůtě 14 dnů dojde k odeslání zboží Prodávajícímu.
2. Odstoupení od smlouvy může být provedeno prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu **reklamace@pikolici.cz**, jež byla ze strany Prodávajícího potvrzena jako přijatá nebo doporučeným dopisem zaslaným na korespondenční adresu Prodávajícího. Vzorový formulář obsahující náležitosti odstoupení je ke stáhnutí na **www.pikolici.cz/odstoupeni.pdf** nebo zde níže. Použití tohoto konkrétní formuláře není nutností. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.“
3. Prodávající do 14 dnů od navrácení zboží či prokázání, že zboží bylo odesláno, vrátí Kupujícímu zpět odpovídající peněžní prostředky, které od Kupujícího přijal. Kupující bere na vědomí a je srozuměn s tím, že Prodávající je oprávněn navracenou částku ponížít o částku, kterou zboží ztratilo běžným užíváním, a to vždy přiměřeně době užívání a míře opotřebení navraceného zboží.
4. Vrácení peněžních prostředků provede Prodávající výhradně způsobem, kterým prostředky od Kupujícího převzal, případně po dohodě s Kupujícím jiným sjednaným způsobem.
5. Kupující je srozuměn s tím, že ve smyslu § 1832 odst. 2 Občanského zákoníku, v případě, kdy Kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který Prodávající nabízí, vrátí Prodávající Kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, jakož i bere na vědomí, že Kupující v souladu s § 1820 odst. 1 písm. g) Občanského zákoníku nese náklady na zpětné vrácení zboží.
6. Výše uvedená práva nenáleží Kupujícímu - podnikateli.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

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

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát

Barbora Vavřínová, IČO 02663325, adresa: U Zvoničky 138, 500 02, Hradec Králové, barca@pikolici.cz

- **Oznamuji/oznamujeme(*), že tímto odstupuji/odstupujeme(*) od smlouvy o nákupu tohoto**

zboží(*)/o poskytnutí těchto služeb(*)

- **Specifikace zboží:**.....

- **Datum objednání(*)/datum obdržení(*)**

- **Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů**

- **Adresa spotřebitele/spotřebitelů**

- **Podpis spotřebitele/spotřebitelů** (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

- **Datum**

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

Objednatel spotřebitel bere na vědomí, že na jeho žádost je Zhotovitel povinen vydat doklad o poskytnutí služby s uvedením data poskytnutí služby. V případě reklamace služby je povinen vydat písemné potvrzení o tom, kdy Objednatel spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Objednatel spotřebitel vyžaduje. Při komunikaci s Objednatelem spotřebitelem lze používat v souvislosti s uzavřenou smlouvou veřejnou komunikační síť a Zhotovitel nesmí využívat pro tuto komunikaci využívat telefonní číslo s vyšší než běžnou cenou.

Zhotovitel tímto informuje Objednatele spotřebitele o tom, že v případě sporu se Zhotovitelem může Objednatel spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení tohoto sporu k České obchodní inspekci, přičemž tento návrh je bezplatný a toto řízení nezbavuje ani jednu ze smluvních stran práva domáhat se svých práv u soudu. Internetová adresa České obchodní inspekce je www.coi.cz

III. REKLAMACE KUPUJÍCÍHO NA DODANÉ ZBOŽÍ:

1. **Reklamací** se rozumí uplatnění nároku z vady, kterou Kupující zjistí a Prodávajícímu oznámí ve lhůtě, za podmínek a způsobem stanoveným těmito VOP, vadu přesně vymezí a tyto skutečnosti doloží.

2. Uplatňovat lze reklamaci pouze na zboží prokazatelně zakoupené a zaplacené u Prodávajícího. Tuto skutečnost lze prokázat dodacím listem, fakturou anebo jiným platným dokladem dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno a zaplacené u Prodávajícího
3. Požádá-li o to Kupující - spotřebitel, případně z rozhodnutí Prodávajícího ve vztahu ke Kupujícímu – podnikateli, Prodávající písemně potvrdí, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti Prodávajícího v případě vadného plnění (dále jen „Potvrzení“). Prodávající v Potvrzení uvede i firmu, sídlo a identifikační údaj. Kupující může žádat o vydání potvrzení až po ověření funkčnosti výrobku. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahující firmu, sídlo a identifikační údaj.
4. Reklamačním řízením se rozumí postup Prodávajícího po uplatnění reklamace Kupujícím, jehož výsledkem je rozhodnutí Prodávajícího o oprávněnosti reklamace a následné uspokojení nároků Kupujícího postupem dle bodu VOP „Nároky z odpovědnosti za vady“, či o odmítnutí reklamace jako neoprávněné.

IV. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

1. Za vadu zboží se ve smyslu § 2099 Občanského zákoníku považuje zboží, jež není dodáno v odpovídajícím množství, jakosti, nebo provedení.
2. V případě, kdy je zboží Kupujícímu – spotřebiteli na základě jeho žádosti zasíláno prostřednictvím dopravce na místo Kupujícímu - spotřebitelem určené, Kupující – spotřebitel přejímá od dopravce pouze zásilky bez viditelných známek poškození. Pokud po rozbalení zásilky Kupující – spotřebitel zjistí, že obsah byl v průběhu přepravy poškozen, nejpozději do tří pracovních dnů od převzetí zboží vyrozumí Prodávajícího o této skutečnosti prostřednictvím zprávy zasláné elektronickou poštou na adresu reklamace@pikolici.cz, jež byla ze strany Prodávajícího potvrzena jako přijatá, faxem či doporučeně poštou na korespondenční adresu Prodávajícího.
3. Kupující – podnikatel na sebe uzavřením kupní smlouvy, tj. převzetím zboží, bere ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku, nebezpečí změny okolností.
4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží:
 - jedná-li se o vadu, kterou musel Kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy (kupř. vady množství, vady v dokladech, vady v provedení, apod.) a tuto vadu neoznámil Prodávajícímu (osobně Prodávajícímu, písemně na korespondenční adrese Prodávajícího, prostřednictvím zprávy zasláné elektronickou poštou na adresu reklamace@pikolici.cz, jež byla ze strany Prodávajícího potvrzena jako přijatá,) bezodkladně po uzavření smlouvy, nejpozději však do jednoho pracovního dne po převzetí zboží od Prodávajícího a je-li zboží Kupujícímu přepravováno prostřednictvím dopravce, nejpozději do tří pracovních dnů po dopravení věci do místa určení;
 - pokud Kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil;
 - pokud nebylo právo z vady uplatněno ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění;
 - u vad, jež vznikly v důsledku neodborné instalace, obsluhy, úprav či oprav, v důsledku nepřiměřeného zacházení se zbožím, zanedbání péče o zboží, užívání v rozporu s doporučením výrobce, návodem či uživatelskou příručkou, nebo v důsledku jiných neodborných zásahů;
 - u vad, jež vznikly v důsledku použití nesprávného spotřebního materiálu;
 - u vad, jež vznikly v důsledku opotřebení zboží běžným užíváním či překročení míry životnosti zboží;
 - u vad, jež vznikly v důsledku mechanického poškození zboží;

- u vad, jež vznikly užíváním či skladováním zboží v nevhodném prostředí, v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, či chemickými a mechanickými vlivy vlastnostem zboží;
- při jakýchkoliv změnách v původních údajích v Potvrzení provedených Kupujícím;
- při porušení ochranných nálepek či pečeti, pokud jimi výrobce výrobek opatřil;
- při poškození zboží v důsledku živelní události či vyšší moci.

V. LHŮTA K UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Kupující – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojeném k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení Občanského zákoníku o záruce za jakost.
2. Kupující - podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží (včetně spotřebního), včetně záruky za jakost, ve lhůtě 1 týdne.
3. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží.
4. Konkrétní délka lhůty je u každého zboží uvedena v Potvrzení.
5. Do délky lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nepočítá doba od přijetí oprávněné reklamace až do doby, kdy je Kupující povinen zboží si po vyřízení reklamace převzít, tj. doba trvání reklamace končí dnem vyřízení reklamace, nikoliv až dnem vyzvednutí zboží Kupujícím.
6. V případě neoprávněné reklamace se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neprodlužuje.

VI. REKLAMACE A REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. Reklamační zpráva může být učiněna osobně u Prodávajícího, písemně na korespondenční adrese Prodávajícího prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu reklamace@pikolici.cz, jež byla ze strany Prodávajícího potvrzena jako přijatá,
2. Kupující je povinen se prokázat zakoupením zboží u Prodávajícího, a to dodacím listem, fakturou anebo jiným platným dokladem dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno a zapláceno u Prodávajícího
3. Při uplatnění reklamace je Kupující povinen předložit zboží v jeho kompletní podobě se všemi jeho součástmi a příslušenstvím nebo, po konzultaci s Prodávajícím, jeho reklamovanou část, je-li tato část oddělitelná od celku a nemá-li její oddělení vliv na fungování zboží. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci zboží, které není Kupujícím předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
4. Po obdržení reklamace informuje Prodávající Kupujícího o následném postupu v závislosti na druhu zboží a charakteru a rozsahu vady o nejvhodnější formě a podrobnostech reklamačního řízení, o předpokládaném výsledku reklamačního řízení a o přibližném datu ukončení reklamačního řízení. Při reklamaci zboží učiněné prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou či faxem, informuje Prodávající Kupujícího rovněž o adrese, na níž má být reklamované zboží zasláno.
5. Kupující je povinen zajistit dostatečně bezpečný obal zboží vyhovující nárokům přepravy. Při nedostatečně chráněném zboží nemusí být reklamační zpráva uznána za oprávněnou. Náklady na přepravu hradí Kupující sám. V případě potvrzení oprávněnosti reklamace, má Kupující právo požadovat náhradu přiměřených nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží.
6. Při učinění reklamace Kupující uvede, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřídit. Přesnou specifikaci vad zboží, jakož i specifikaci práv, která Kupující vůči Prodávajícímu uplatňuje, je Kupující povinen Prodávajícímu oznámit současně s učiněním reklamace, nejpozději však při předání reklamovaného zboží Prodávajícímu. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

7. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje („Potvrzení o uplatnění reklamace“).
8. Prodávající poté, co obdrží reklamované zboží v jeho kompletní podobě, tj. včetně jeho součástí, příslušenství a související dokumentace, provede předběžnou prohlídku zboží, zhodnotí nároky uplatněné Kupujícím, a je-li to z učiněných zjištění možné, vyřídí reklamaci tak, že ji uzná jako oprávněnou a postupem dle *bodu VII. VOP „Nároky z odpovědnosti za vady“* uspokojí Kupujícího, nebo reklamaci na místě odmítne jako neoprávněnou a reklamované zboží Kupujícímu vrátí.
9. Není-li možné reklamaci, která byla Prodávajícím posouzena jako oprávněná, vyřídit na místě, převezme Prodávající od Kupujícího reklamované zboží a reklamaci vyřídí bez zbytečného prodlení postupem dle *bodu VII. VOP „Nároky z odpovědnosti za vady“*.
10. Není-li možné na základě provedených zjištění rozhodnout o oprávněnosti reklamace, přijme Prodávající reklamované zboží k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána jako oprávněná a Kupující bude bez zbytečného prodlení uspokojen dle *bodu VII. VOP „Nároky z odpovědnosti za vady“*, nebo bude odmítnuta.
11. O výsledku uplatněné reklamace vystaví Prodávající písemný doklad, v němž uvede datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodní zamítnutí reklamace („Protokol“). Protokol bude přiložen ke zboží. Kopii Protokolu si Prodávající ponechá pro účely evidence. Výsledek reklamačního řízení Prodávající sdělí Kupujícímu prostřednictvím elektronické pošty na adresu sdělenou Kupujícím při předání reklamovaného zboží (e-mailová adresa) a zaznamenanou v Potvrzení o uplatnění reklamace, telefonicky na telefonní číslo uvedené Kupujícím při předání reklamovaného zboží a zaznamenané v Potvrzení o uplatnění reklamace, či na žádost Kupujícího jiným dohodnutým způsobem zaznamenaným v Potvrzení o uplatnění reklamace. Kupující je oprávněn a rovněž povinen se o průběhu reklamace informovat, a to telefonicky, nebo prostřednictvím e-mailu na adrese reklamace@pikolici.cz. V případě, že tak Kupující neučiní, pak v souladu s nálezem Ústavního soudu České republiky, sp. zn. III.ÚS2983/08 musí snášet důsledky, které z jeho nečinnosti v tomto směru plynou.

VII. NÁROKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

1. Nároky, které je Kupující oprávněn vůči Prodávajícímu za vady zboží uplatňovat, se v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku posuzují v závislosti na míře porušení kupní smlouvy, k němuž v důsledku vady došlo, tj. zda vada zboží zakládá porušení smlouvy podstatné či zda se jedná o porušení nepodstatné. Za podstatné porušení smlouvy se přitom v souladu s § 2002 odst. 1, Občanský zákoník považuje *takové porušení povinností, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.*
2. **V případě podstatného porušení** kupní smlouvy má Kupující nárok na:
 - odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
 - odstranění vady opravou věci;
 - přiměřenou slevu z kupní ceny;
 - odstoupení od smlouvy
 - a. Odstoupení od smlouvy může být učiněno ústně a zaznamenáno do Protokolu podepsaného Kupujícím v případě osobní reklamace zboží přímo u Prodávajícího, prostřednictvím zprávy zaslané elektronickou poštou na adresu reklamace@pikolici.cz, jež byla

ze strany Prodávajícího potvrzena jako přijatá, doporučeně poštou zaslanou na korespondenční adresu Prodávajícího.

b. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen předat Prodávajícímu zboží v jeho kompletní podobě, včetně jeho součástí a příslušenství a související dokumentace. Smluvní strany se vypořádají podle zásad o bezdůvodném obohacení.

3. V případě nepodstatného porušení smlouvy kupní smlouvy má Kupující nárok na:

- odstranění vady;

- přiměřenou slevu z kupní ceny.

a. Přiměřenou slevou z kupní ceny se pro účely VOP rozumí sleva, která procentuálně odpovídá snížení užitné hodnoty zboží v důsledku vady, vždy s přihlédnutím k charakteru a druhu zboží, době užívání a opotřebení zboží.

- V případě oprávněných reklamací při nepodstatném porušení smlouvy bude Prodávající postupovat následovně:

a. v případě odstranitelných vad přednostně odstraní závadu opravou reklamovaného zboží;

b. v případě neodstranitelné vady, jejího opakovaného výskytu (alespoň 3x po sobě) nebo v případě většího množství vad bránících Kupujícímu v řádném užívání zboží, Prodávající v první řadě vymění zboží nebo jeho vadnou část za nové téhož druhu.

VIII. ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Vzájemné spory mezi Prodávajícím a Kupujícím řeší příslušné obecné soudy.
2. **Kupující se může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes www.dtest.cz/poradna či na telefonu 299 149 009.**
3. **Prodávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je Kupující neodmítne. Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění ani rozhodčím řízením podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízením a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na soud.**
4. **Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).**

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Kupující je v případě uplatnění reklamace povinen sdělit Prodávajícímu kontaktní údaje za účelem vzájemné komunikace v rámci reklamačního řízení, a to zejména adresu trvalého bydliště, resp. adresu, na níž přebírá poštu, telefonní číslo, adresu elektronické pošty.

Kupující v souladu s ustanovením § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, koupí zboží uděluje Prodávajícímu svůj výslovný souhlas se zpracováním Kupujícím poskytnutých osobních údajů a dalších dat. Kupující poskytuje Prodávajícímu osobní údaje a další data zejména za účelem kontaktování Kupujícího ke vzájemné komunikaci a k zasílání obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o

některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, v platném znění. Souhlas se zpracováním osobních údajů a dalších dat uděluje Kupující Prodávajícímu na dobu neurčitou, a tento souhlas může být Kupujícím kdykoliv odvolán, a to formou doporučeného dopisu adresovaného na adresu Prodávajícího. Prodávající garantuje Kupujícímu i další práva uvedená v ustanovení § 11 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.

Kupující je povinen seznámit se s VOP již před uskutečněním koupě zboží. Potvrzením kupní ceny Kupující akceptuje tato VOP.

VOP jsou k dispozici jako dokument ke stažení na www.pikolici.cz/obchodni_podminky.pdf

Prodávající si vyhrazuje právo na změny VOP.

VOP jsou platné a účinné od 1. ledna 2014.

V Hradci Králové, dne 1.1.2014

Barbora Vavřinová, IČO 02663325

U Zvoničky 138, 500 02, Hradec Králové

e-mail: barca@pikolici.cz