

## OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Všeobecné obchodní podmínky pro kamenný obchod Květináče Frank | IČP:1013671490

#### 1. Úvodní ustanovení

- Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) fyzické osoby podnikající dle živnostenského zákona nezapsané v obchodním rejstříku: Oldřich Frank, se sídlem K Zámečku 265, Bludov, 78961, identifikační číslo: 60968648, zapsané v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem Šumperk (dále jen „prodávající“) pro prodej zboží zaměřeného na dekorační i funkční vybavení do zahrady, domu a bytu, ke kterému dochází v obchodních prostorách prodávajícího (dále též „kamenná prodejna prodávajícího“). Smluvní vztahy dle OP se řídí českým právem.
- Místem dodání zboží je provozovna prodávajícího, kde byla smlouva uzavřena, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak. Dodání, výnos, montáž, je-li sjednáno, je zpoplatněno dle ceníku prodávajícího. Dílčí dodávky jsou přípustné, není-li výslovně dohodnuto jinak.
- Vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího úplným zaplacením kupní ceny. Prodávající je oprávněn požadovat zálohu v minimální výši 25% kupní ceny. K převzetí zboží je kupující oprávněn až po úhradě celé kupní ceny zboží.
- Při převzetí zboží je kupující povinen prokázat se dokladem o koupi.
- Zboží, které se nachází v provozovně prodávajícího, je povinen kupující odebrat do 5 pracovních dnů od zaplacení. V případě neodebrání zboží je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu poplatek za uskladnění ve výši 0,1 % kupní ceny za každý den uskladnění. V případě sjednání dodání zboží na jiné místo určené kupujícím, je kupující povinen zajistit v dohodnutém termínu přístupovou cestu k místu dodání a převzetí zboží. Neuhradí-li kupující kupní cenu včas nebo jiným způsobem zmaří dodání zboží, je povinen uhradit prodávajícímu jednorázovou smluvní pokutu odpovídající 25 % kupní ceny zboží.
- Kupujícímu se doporučuje zboží při převzetí řádně zkontrolovat.
- Zákazník má možnost zakoupené zboží vrátit do 14 dnů od převzetí v případě, že předloží nákupní doklad ke zboží a zboží je vráceno nepoškozeno, nevyňato z původního obalu (tedy nerozbaleno a originálně zabaleno) a kompletní do provozovny, kde je zakoupil, a má možnost vyměnit je za jiné zboží stejné či větší ceny. Možnost vrácení podle tohoto odstavce se nevztahuje na následující zboží: zboží na zakázku, zboží z výprodeje a zlevněné zboží s vadami. Kupující nemá při využití možnosti vrátit zboží podle tohoto odstavce vůči prodávajícímu nárok na vrácení uhrazené ceny dodání na místo určené kupujícím, montáže a výnosu.

#### 2. Reklamáce a odpovědnost za vady

- Práva a povinnosti stran ohledně práv z vadného plnění se řídí obecně závaznými právními předpisy (zejm. ust. § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku (OZ) a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

- Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem; je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil a je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností: je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem; věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže prodávající prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv; je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy. Toto ust. se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.
- Vadou zboží není obvyklý barevný nebo strukturální rozdíl u přírodních či textilních materiálů, lakovaných nebo kachlových ploch, typické vlastnosti dřeva a rostlin včetně zápachu nebo drobné odchylky rozměrů u tvořených dekorací z rostlin v rámci tolerance.
- Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle kupní smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba pro vytknutí vady věci neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.
- Prodávající nad rámec svých zákonných povinností poskytuje kupujícímu záruku za jakost v trvání dvou let, u zboží použitého v trvání jednoho roku. Její uplatnění se řídí shora uvedenými ustanoveními OP, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.
- Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
- Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud prodávající: vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil ve lhůtě dle obchodních podmínek; se vada projeví opakovaně; je vada podstatným porušením kupní smlouvy nebo je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Je-li vada věci nevýznamná, kupující nemůže odstoupit od smlouvy. Má se za to, že

vada věci není nevýznamná. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající mu vrátí kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

- Práva z odpovědnosti za vady zboží může kupující uplatnit u prodávajícího v kterékoliv jeho provozovně, případně i v jeho sídle nebo elektronicky či prostřednictvím formuláře na webové stránce [https://www.itruhlik.cz/VOP-reklamacni-rad-spotrebitel-a3\\_0.htm](https://www.itruhlik.cz/VOP-reklamacni-rad-spotrebitel-a3_0.htm). Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejm. doložit datum koupě, a to předložením prodejního dokladu, záručního listu či jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z ceny.
- Kupující je povinen při uplatnění vady předat zboží prodávajícímu v takovém stavu, aby zboží splňovalo základní hygienické standardy, nezbytné pro přezkoumání zboží. Bez toho není možné zboží od kupujícího převzít a přezkoumat.
- Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na osoby určené k provedení opravy.
- Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do třiceti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Podmínkou pro běh těchto lhůt je, že kupující k vyřízení reklamace poskytne prodávajícímu potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožní prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží. Po marném uplynutí takové lhůty může kupující od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva, kterou je povinen uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.
- V případě jakéhokoli vrácení kupní ceny nebo její části kupujícímu, může být částka do výše 2500,– Kč vyplacena v hotovosti na pokladně. V případě vyšší částky bude bezodkladně vrácena poštovní poukázkou (případně bankovním převodem na účet kupujícího, pokud se na tom strany dohodnou).
- V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující obrátit na soudního znalce a vyžádat si zpracování odborného posouzení vady. Nedojde-li k dohodě s prodávajícím, může se kupující obracet na systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud. Spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je např. Česká obchodní inspekce (ČOI) Více informací o mimosoudním řešení sporů na webu ČOI: <http://www.coi.cz/...h-sporu-adr/> Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy v záhlaví. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na email kupujícího. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát–oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: <https://adr.coi.cz/cs>. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line). Kupující se může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění a kontrolu provádí živnostenský úřad. ČOI vykonává ve vymezeném rozsahu mj. dozor nad dodržováním OZ a zák. č. 634/1992.

- V případě, že kupující zboží kupuje v souvislosti s předmětem své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, ustanovení tohoto čl. OP se nepoužijí a platí zákonná úprava odpovědnosti za vady. Záruka na zboží je v takovém případě poskytována v trvání 6 měsíců. Lhůta k vyřízení reklamace činí 6 měsíců.

### 3. Informace o zpracování osobních údajů

- Proávající bude v postavení správce osobních údajů zpracovávat osobní údaje kupujícího (Subjektu údajů) uvedené ve smlouvě. Osobní údaje, které budou zpracovány, jsou: jméno a příjmení, poštovní adresa, emailová adresa, číslo účtu, telefonický kontakt a podpis. Účelem zpracování osobních údajů je realizace smluvního vztahu – nákup zboží v provozovně Květináče Frank a řešení reklamací.
- Veškeré získané osobní údaje jsou zpracovávány v souladu se zák. č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění a v souladu s ust. čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“). Zpracování osobních údajů je prováděno Správcem (mail: obchod@kvetinace-frank.cz), osobní údaje však pro Správce mohou zpracovávat i tito zpracovatelé: dodavatelé, poradci, přepravci a jiní poskytovatelé služeb, kteří se podílejí na prodeji a dodání zboží, vyřizování reklamací a realizaci plateb; důvěryhodné společnosti, které mohou poskytovat informace o produktech a službách, tam, kde Subjekt poskytl samostatný souhlas; a při výzvě ze strany státních orgánů, nebo při ochraně zákazníků. Osobní údaje Subjektu jsou zpracovávány v souladu s ustanovením čl. 6, odst. 1., písm. b) Nařízení a jsou nezbytným požadavkem pro splnění smlouvy nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu. Bez poskytnutí osobních údajů není možné uskutečnit předsmluvní jednání, smlouvu uzavřít či jí ze strany správce plnit. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem. Subjekt prohlašuje, že byl Správcem řádně poučen o zpracování a ochraně osobních údajů, že výše uvedené osobní údaje jsou přesné a pravdivé a jsou Správci poskytovány dobrovolně. Proávající provádí veškerá účelná fyzická a technická opatření, aby zabezpečil shromažďované informace. Správce tímto v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízení informuje, že osobní údaje Subjektu budou zpracovány na základě jeho svobodného souhlasu, a to za výše uvedených podmínek, při zpracování osobních údajů Subjektu nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování, Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů, ani neurčil zástupce pro plnění povinností ve smyslu Nařízení, Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje Subjektu do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným, než výše uvedeným třetím osobám. Subjekt má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, tj. vzít udělený souhlas zpět, upravovat své osobní údaje a jejich rozsah, požadovat od Správce informaci, jaké jeho osobní údaje zpracovává, právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, má právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, má-li za to, že Správce při zpracování osobních údajů postupuje v rozporu s Nařízením.