

## Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“)

### I. Základní ustanovení

Tyto VOP upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně je společnost VIVA Lanškroun spol. s r.o., se sídlem Opletalova 92, 563 01 Lanškroun, Česká republika zapsaná v OR vedeném u KS v Hradci Králové, oddíl C. vložka 10384, IČ: 25254197, DIČ: CZ25254197, jako prodávající (dále jen „Prodávající“) a na straně druhé je kupující (dále jen „Kupující“).

Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

Spotřebitelem je každý člověk, který zakoupené zboží nepoužívá dále v rámci podnikatelské činnosti. Podnikatelem je ten, který zakoupené zboží používá dále v rámci podnikatelské činnosti.

Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří sdělení před uzavřením smlouvy a reklamační řád, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

### II. Sdělení před uzavřením smlouvy

Prodávající sděluje, že

- a) požaduje úhradu kupní ceny před převzetím plnění Kupujícím od Prodávajícího, objednané zboží dodává Prodávající pouze na dobírku nebo platbu dopředu, v případě osobního předání je nutná platba v hotovosti
- b) ceny zboží a služeb jsou na webu provozovaném Prodávajícím uváděny včetně i bez DPH, náklady na dodání zboží se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady, v příp. osobního odběru v sídle Prodávajícího je náklad 0,- Kč
- c) v případě, že Kupujícím je spotřebitel, má právo od smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží ode dne převzetí zboží. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí Kupující zaslat nebo doručit do sídla Prodávajícího spolu s vrácením zboží nebo Prodávajícího o vrácení v této lhůtě informovat a zboží dodat bez zbytečných odkladů, maximálně však do 14 dnů.
- d) spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:
  - zboží, bylo upraveno podle přání spotřebitele
  - zboží, které podléhá rychlé zkáze
  - media (knih, případně CD a DVD disky) kde by mohlo dojít k porušení autorských práv
- e) v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží

### **III. Smlouva**

Smlouvu uzavírá Kupující tak, že přijme návrh k uzavření smlouvy na webu provozovaném Prodávajícím s tím, že požadované zboží vloží do košíku. Než Kupující závazně potvrdí objednávku, je povinen zkontrolovat všechny údaje, které do objednávky vložil. Kupní smlouva vzniká odesláním objednávky Kupujícím po zvolení dopravy a způsobu úhrady a přijetím objednávky Prodávajícím.

Uzavření smlouvy potvrdí Prodávající v nejkratší možné době Kupujícím informativním e-mailem s rekapitulací objednávky na Kupujícím zadaný e-mail. Součástí tohoto potvrzení je odkaz na aktuální znění VOP včetně Reklamačního řádu. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů. Pro výjimku z tohoto postupu viz bod Objednávání.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Kupní smlouvou se Prodávající zavazuje, že Kupujícím odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo, a Kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí Prodávajícímu kupní cenu.

### **IV. Odpovědnost Prodávajícího**

Prodávající odpovídá Kupujícím, že věc při převzetí nemá vady, a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, to se však netýká:

- věci prodávané za nižší cenu s vadou, pro kterou byla nižší cena ujednána
- na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci

Právo z vadného plnění Kupujícím nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

Má-li věc vadu, z níž je Prodávající seznámen, nebo jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má Kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

### **V. Podstatné porušení smlouvy**

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady,
- na odstranění vady opravením věci,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí Prodávajícímu při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady, jakou z výše uvedených možností si zvolil. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žadal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.

Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

## **VI. Nepodstatné porušení smlouvy**

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.

Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

Zárukou za jakost se Prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. Záruční doba běží od odevzdání věci Kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dodání věci do místa určení. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost.

## **VII. Odstoupení od smlouvy**

### **a. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem**

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta běží ode dne uzavření smlouvy tedy ode dne převzetí zboží.

Prodávající umožňuje spotřebiteli odstoupit od kupní smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od Prodávajícího obdržel, a to na své náklady. Zboží musí spotřebitel vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. Rozhodne-li se spotřebitel pro odstoupení v uvedené lhůtě, k vyřízení odstoupení je nutné zboží doručit na adresu Prodávajícího spolu s přiloženým průvodním dopisem s případným důvodem odstoupení od kupní smlouvy (není podmínkou), s číslem nákupního dokladu a uvedeným číslem bankovního účtu (pro vrácení finančních prostředků). Spotřebitel odpovídá Prodávajícímu pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo

v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Obal není předmětem koupě ani součástí koupené věci. I přesto má Prodávající, právo na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží (uvedení do původního stavu). Tyto náklady jsou vždy individuálně posouzeny a jako takové jsou poté Kupujícímu naúčtovány a započteny s částkou za vrácené zboží. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, částkou za vrácené zboží.

Spotřebitel bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy, darovací smlouva pozbývá účinnosti a spotřebitel je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky včetně všeho, oč se obohatil.

#### **b. Odstoupení v ostatních případech**

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí:

- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- použil-li Kupující věc ještě před objevením vady,
- prodal-li Kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, Kupující vrátí Prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Neoznámil-li Kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

### **VIII. Mimosoudní řešení sporů**

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: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitelem.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).

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

### **IX. Bezpečnost a ochrana informací**

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků, předpisů a nařízení o ochraně osobních údajů - GDPR. Kupující uzavřením smlouvy bere na vědomí, že jeho osobní data jsou zpracována a shromažďována v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy a pro potřeby zákonných povinností. Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje

zákazníků dodavatel nepředává žádné další osobě či firmě kromě firmy zpracovávající pro nás účetnictví. Výjimku dále představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.

Pokud nám k tomu potvrzením na webovém rozhraní dáte souhlas, můžeme vaše osobní údaje zadané při vyplnění objednávky nebo při založení uživatelského účtu zpracovávat za účelem zasílání obchodních sdělení nad rámec jmenovaný v předcházejícím odstavci a přímého marketingu, případně za dalšími účely, se kterými jste výslovně souhlasili.

Pokud zpracováváme vaše osobní údaje jen na základě vašeho souhlasu (tj. bez jiného zákonného důvodu), můžete tento souhlas kdykoliv odvolat.

Odvolání souhlasu se zpracováním vašich osobních údajů je možné kdykoliv, a to:

- prostřednictvím e-mailu zasláného na naši kontaktní e-mailovou adresu [obchod@vivastore.cz](mailto:obchod@vivastore.cz);
- telefonicky na našem kontaktním telefonním čísle;
- písemně formou dopisu zasláného na naši doručovací adresu;
- v případě obchodních sdělení – způsobem, který je uveden v každém e-mailu obsahujícím obchodní sdělení (kliknutím na odhlašovací odkaz nebo jiným způsobem).

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu, právo vznést námitku proti jejich zpracování, právo na omezení zpracování a právo na výmaz.

## **X. Provozní doba**

Objednávky přes internetový obchod Prodávajícího: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Příjem objednávek pro expedici do druhého pracovního dne po ČR a Slovensku: do 12:00 hodin.

## **XI. Ceny**

Všechny ceny jsou smluvní. V on-line e-shopu jsou vždy aktuální a platné ceny. Ceny jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání zboží zaplatit, to se netýká případných poplatků za dopravné. Akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou. Běžná cena znamená výrobcem/dodavatelem doporučenou maloobchodní prodejní cenu.

## **XII. Objednávání**

Kupující dostane zboží za cenu platnou v době objednání. Tato cena bude uvedena v objednávce a v e-mailu, potvrzujícím přijetí objednávky zboží. Objednávat je možno pouze prostřednictvím elektronického obchodu Prodávajícího. Prodávající doporučuje Kupujícímu provádět objednávky přes e-shop prostřednictvím registrovaného profilu Kupujícího. V případě veřejného přístupu k internetu dále doporučuje Kupujícímu odhlásit se ze svého profilu po provedení objednávky.

### **XIII. Platební podmínky**

Prodávající akceptuje následující platební podmínky:

- platba v hotovosti při osobním převzetí na adrese: VIVA Lanškroun spol. s r.o., Opletalova 92, 563 01 Lanškroun
- platba na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce)
- on-line platba prostřednictvím služby PayU

Zboží zůstává do úplného zaplacení a převzetí ve vlastnictví Prodávajícího.

### **XIV. Dodací podmínky**

Česká republika:

Při objednávce v hodnotě vyšší než 1.000 Kč včetně DPH je dopravné kurýrní službou PPL zdarma.

Při objednávce v hodnotě nižší než 1.000 Kč včetně DPH platí následující podmínky (ceny jsou uvedeny včetně DPH):

- Kurýrní službou PPL s doručením do 24 hodin, dopravné 99 Kč, doběrečné 29 Kč.
- Balík Do ruky České pošty s doručením do 24 hodin, dopravné 109 Kč, doběrečné 29 Kč.
- Balík Na poštu České pošty s doručením do 24 hodin, dopravné 99 Kč, doběrečné 29 Kč.

Slovenská republika:

Kurýrní službou PPL/DHL s doručením do 24 hodin, dopravné a doběrečné celkem 249 Kč.

Kupující je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky, poškození krabice) a podle přiložené faktury dodané zboží. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky v případě, že zásilka je neúplná nebo je poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

### **XV. Záruční podmínky**

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem Prodávajícího a příslušnými právními předpisy ČR. Jako záruční list obvykle slouží nákupní doklad (podrobnosti viz Reklamační řád).

### **XVI. Závěrečná ustanovení**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 25.05.2018 a jsou k dispozici elektronicky na [www.vivastore.cz](http://www.vivastore.cz).