

# Všeobecné obchodní podmínky společnosti ESPRESSO EMERGENCY s.r.o.

## I. Základní ustanovení

1.1 Obchodní společnost ESPRESSO EMERGENCY s.r.o. vydává tímto dle § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen “**občanský zákoník**”) v platném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen “**VOP**”).

1.2. Smluvní vztahy mezi smluvními stranami se řídí občanským zákoníkem a právním řádem České republiky.

## II. Smluvní strany

2.1. ESPRESSO EMERGENCY s.r.o., se sídlem Holická 1173/49a, Hodolany, 779 00 Olomouc, identifikační číslo: 08593493, vedená u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, číslo vložky 80072 (dále jen “**Poskytovatel**”). Kontaktní adresy Poskytovatele pro písemný styk jsou, poštovní: Holická 1173/49a, Hodolany, 779 00 Olomouc, emailové: olomouc@coffeehelp.cz

2.2. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které společnost ESPRESSO EMERGENCY s.r.o. poskytla, resp. poskytuje Služby či Zboží na základě Smlouvy uzavřené v souladu s těmito VOP nebo která vytvořila Objednávku Služeb či Zboží poskytovaného společností ESPRESSO EMERGENCY s.r.o. (dále jen “**Zákazník**”). Má se za to, že Zákazník je spotřebitelem v případě, že je fyzickou osobou a Smlouvu uzavírá mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. V opačném případě Zákazník spotřebitelem není a nevztahuje se na něj tedy ochrana spotřebitele dle právních předpisů a těchto VOP.

2.3 Uzavřením Smlouvy, zasláním Objednávky nebo potvrzením Objednávky vyjadřuje Zákazník svůj jednoznačný souhlas a porozumění s VOP a všemi podmínkami souvisejícími s objednaným Zbožím či Službami, stejně jako s obsahem, specifikací a cenou jím objednaného Zboží či Služeb dle nabídky Poskytovatele. Zákazník i Poskytovatel jsou povinni dodržovat všeobecně platné právní předpisy, ustanovení Smlouvy, VOP a další podmínky Poskytovatele, které se týkají objednaných Služeb či Zboží.

## III. Definice pojmů

Následující pojmy začínající velkým písmenem mají pro účely těchto VOP uvedený význam:

3.1. **Kontaktní adresa Poskytovatele:** je poštovní adresa nebo adresa elektronické pošty uvedená v článku 2.1. VOP či poštovní adresa nebo adresa elektronické pošty uvedená na Webových stránkách Poskytovatele.

3.2. **Kontaktní adresa Zákazníka:** poštovní adresa nebo adresa elektronické pošty uvedená v Objednávce, vedená v rámci Uživatelského účtu nebo uvedená ve Smlouvě.

3.3. **Objednávka:** objednávka Služeb či Zboží vytvořená Zákazníkem Písemně či prostřednictvím Webových stránek Poskytovatele. Objednávka může být ze strany Zákazníka vytvořena také odesláním platby na základě výzvy k platbě či daňového dokladu.

3.4. **Oznámení:** Písemné oznámení zaslané Poskytovatelem Zákazníkovi na kteroukoli Kontaktní adresu Zákazníka, včetně adresy elektronické pošty, nebo zpřístupněné Zákazníkovi v rámci online rozhraní Webových stránek Poskytovatele.

3.5. **Písemný, Písemně:** sdělení nebo dokument smluvní strany v listinné nebo elektronické formě, doručený na kontaktní adresu pro písemný styk druhé strany nebo zpřístupněný Poskytovatelem na Webových stránkách Poskytovatele.

3.6. **Poskytovatel:** definován v čl. 2.1. VOP.

3.7. **Služba:** služba poskytnutá resp. poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP nebo služba objednaná Zákazníkem.

3.8. **Smlouva:** smlouva uzavřená v Písemné podobě či smlouva uzavřená odesláním Objednávky Zákazníkem a jejím přijetím ze strany Poskytovatele, na základě které vzniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP. Poskytnutí kontaktních a fakturačních údajů Zákazníkem v rozsahu požadovaném Poskytovatelem spolu s prokazatelným vyjádřením souhlasu Zákazníka s VOP je vždy nezbytnou součástí Smlouvy. Prokazatelným vyjádřením souhlasu Zákazníka s VOP se rozumí i souhlas podaný prostřednictvím internetové sítě.

3.9. **Uživatelský účet:** účet vytvořený registrací na Webových stránkách Poskytovatele prostřednictvím kterého může Zákazník spravovat své osobní údaje či kontaktní adresy pro písemný styk, objednávat od Poskytovatele Zboží a Služby a obdržet Oznámení. Údaje uvedené Zákazníkem při registraci jsou Poskytovatelem považovány za správné.

3.10. **VOP:** viz článek 1.1. VOP. V souladu s nimi Poskytovatel poskytuje, resp. poskytne Zákazníkovi na základě Smlouvy Služby či Zboží za podmínek definovaných těmito VOP a Smlouvou. Uzavřením Smlouvy Zákazník schvaluje, že se se zněním VOP seznámil a že souhlasí s tím, že se těmito VOP řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud tyto VOP nebo Smlouva nestanoví jinak. VOP včetně příloh, ceník zveřejněný na Webových stránkách Poskytovatele a ostatní smluvní cenová ujednání jsou součástí Smlouvy a tvoří její úplný obsah.

3.11. **Webové stránky Poskytovatele:** online rozhraní na adrese coffeehelp.cz, v jehož rámci jsou Zákazníkovi zpřístupněny informace o nabízených Službách a Zboží a kde může Zákazník vytvořit svůj Uživatelský účet a Objednávku a spravovat poskytované, resp. poskytnuté Služby a Zboží.

3.12. **Zákazník:** definován v čl. 2.2. VOP.

3.13. **Zboží:** zboží poskytnuté Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP či zboží objednané Zákazníkem.

## IV. Smlouva

4.1. Pokud není dohodou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem stanoveno jinak, Smlouva není uzavřena a mezi Poskytovatelem a Zákazníkem nevzniká smluvní vztah, pokud nedojde k přijetí Objednávky Poskytovatelem. Smlouva je uzavřena v okamžiku přijetí Objednávky Poskytovatelem. Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu na základě nabídky Služeb a Zboží na Webových stránkách Poskytovatele, na Služby a Zboží takto prezentované se ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku nepoužije.

4.2. Před zasláním Objednávky Poskytovateli je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a změnit údaje, které do objednávky vložil. Údaje uvedené v Objednávce jsou Poskytovatelem považovány za správné. Zákazník nese odpovědnost za nesprávné údaje uvedené v Objednávce. Poskytovatel neprodleně po obdržení Objednávky toto obdržení Zákazníkovi potvrdí Písemnou formou, a to na adresu elektronické pošty Zákazníka uvedenou v Uživatelském účtu či v Objednávce. Potvrzení o obdržení Objednávky není potvrzením o přijetí Objednávky či potvrzením o uzavření Smlouvy. Poskytovatel neposkytne Zákazníkovi možnost opravy daňového dokladu v případě, že bude daňový doklad chybný v důsledku nesprávných údajů uvedených v Objednávce.

4.3. Poskytovatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru Objednávky požádat Zákazníka o dodatečné potvrzení Objednávky (například Písemně či telefonicky).

4.4. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (například náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory zahájené ze strany Zákazníka a další) hradí Zákazník.

4.5. Smlouva, jejímž předmětem je dlouhodobé či opakované poskytování Služeb, se v případě, že Smlouva nebo VOP nestanoví jinak, uzavírá na dobu určitou. Délka trvání Smlouvy je určena Písemnou dohodou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem nebo volbou délky trvání Smlouvy při odeslání Objednávky Zákazníkem. Pokud Zákazník neoznámí před skončením trvání Smlouvy, že o poskytování Služby již nemá nadále zájem, a uhradí cenu za poskytování stávající Služby pro období následující po skončení trvání Smlouvy, považuje se uhrazení takové ceny za odeslání nové Objednávky.

4.6. Cena za Služby může být na Webových stránkách Poskytovatele vyjádřena v ceně za hodinu práce. V případě potřeby bude Zákazníkovi konečná cena sdělena až po obdržení veškerých podkladů a informací potřebných pro stanovení ceny za poskytnutí Služeb. Podklady je možné předat Poskytovateli osobně či zaslat Poskytovateli na jakoukoli Kontaktní adresu Poskytovatele či prostřednictvím Zákazníkovy Uživatelského účtu. Cena bude stanovena v závislosti na předpokládaném rozsahu práce. V takovém případě je Smlouva uzavřena okamžikem souhlasu Zákazníka s cenovou nabídkou, včetně nevratné zálohy určené v čl. 5.6.

4.7. Smluvní vztah zaniká z následujících důvodů:

4.7.1. uplynutím sjednané doby,

- 4.7.2. Písemnou dohodou mezi smluvními stranami,
- 4.7.3. Písemnou výpovědí Smlouvy. Obě smluvní strany mají právo tuto Smlouvu vypovědět, pouze však z důvodů uvedených v zákoně, těchto VOP či ve Smlouvě,
- 4.7.4. Písemným odstoupením od Smlouvy. Obě smluvní strany mají právo od této Smlouvy kdykoli odstoupit z důvodů uvedených v zákoně, těchto VOP nebo ve Smlouvě. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení druhé ze smluvních stran.

4.8. Byla-li Smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku (například přijetím Objednávky vytvořené na Webových stránkách Poskytovatele), má Zákazník v případě, že je spotřebitelem, právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a jakékoliv sankce do 14 dnů od vzniku smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V případě, že předmětem Smlouvy je koupě Zboží, má Zákazník, který je spotřebitelem, v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní Smlouvy odstoupit bez udání důvodu, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí Zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní Smlouvy je několik druhů Zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky Zboží, nebo v případě, že předmětem kupní Smlouvy je pravidelná opakovaná dodávka Zboží, běží tato lhůta ode dne převzetí první dodávky Zboží. Oznámení o odstoupení od kupní Smlouvy musí být Poskytovateli odesláno ve 14 denní lhůtě. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy musí Zákazník o svém rozhodnutí odstoupit od Smlouvy informovat Poskytovatele formou jednoznačného Písemného prohlášení. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od kupní Smlouvy, postačuje odeslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Právo odstoupit od Smlouvy dle tohoto odstavce Zákazník nemá v situaci dle čl. 4.9. a čl. 4.10.

4.9. V souladu s § 1837 občanského zákoníku není mimo jiné možné odstoupit od smlouvy o poskytování Služeb, pokud bylo poskytování Služeb započato s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemůže od smlouvy odstoupit. Také není možné odstoupit od smlouvy o dodávce Zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, smlouvy o dodávce Zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i Zboží, které bylo po dodání nevratně smíšeno s jiným Zbožím, smlouvy o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost (to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů) a smlouvy o dodávce Zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

4.10. Dle § 1840 občanského zákoníku se § 1820 až § 1839 občanského zákoníku a ustanovení těchto VOP, která s danými ustanoveními občanského zákoníku souvisí, nepoužijí na smlouvu o dodávce potravin, nápojů nebo jiného Zboží běžné spotřeby dodávaného do Zákazníkovy domácnosti nebo do jiného místa, které Zákazník určil.

4.11. Pokud Zákazník, který je k tomu oprávněn dle čl. 4.8., odstoupí od Smlouvy v zákonné lhůtě, Smlouva se od počátku ruší a Poskyvatel vrátí Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 pracovních dnů od přijetí Písemného oznámení Zákazníka o odstoupení od Smlouvy, platby, které Poskyvatel od Zákazníka na základě Smlouvy obdržel. Tyto platby jsou Zákazníkovi vráceny bezhotovostně na účet Zákazníka uvedený v Objednávce, v rámci jeho Uživatelského účtu či ve Smlouvě, pokud není dohodou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem stanoveno jinak.

4.12. V případě, že předmětem Smlouvy byla koupě Zboží, je Zákazník povinen navrátit Zboží Poskytovateli do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy. Odstoupí-li Zákazník od takové Smlouvy, nese Zákazník náklady spojené s navrácením Zboží Poskytovateli, a to i v případě, že Zboží nemůže být pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní službou. Zboží musí být navráceno na Kontaktní adresu Poskytovatele. Poskytovatel není povinen vrátit Zákazníkovi platby, které Poskytovatel od Zákazníka na základě Smlouvy obdržel, než mu Zákazník Zboží vrátí nebo prokáže, že Zboží Poskytovateli odeslal.

4.13. V případě, že předmětem Smlouvy, od níž Zákazník odstoupil, byla koupě Zboží, je Poskytovatel oprávněn pohledávku na úhradu škody vzniklé snížením hodnoty Zboží dle § 1833 občanského zákoníku jednostranně započíst proti pohledávce Zákazníka na vrácení ceny Zboží.

4.14. Je-li společně se Službami či Zbožím poskytnut Zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, kdy dojde-li k odstoupení od Smlouvy Zákazníkem, darovací smlouva se od počátku ruší a Zákazník je povinen poskytnutý dárek Poskytovateli vrátit.

4.15. V případě, že byla Zákazníkem zaplacená záloha dle čl. 4.6. a čl. 5.6. nemá Poskytovatel povinnost tuto zálohu při zániku smluvního vztahu Zákazníkovi vrátit, pokud nebylo Písemnou dohodou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem stanoveno jinak.

4.16. V případě přijetí Objednávky vytvořené Zákazníkem má Zákazník právo na zaslání Smlouvy na kteroukoli Kontaktní adresu Zákazníka, v případě zaslání Smlouvy na poštovní adresu Zákazníka je ze strany Poskytovatele možné požadovat náhradu nákladů vynaložených na zaslání dané Smlouvy. Po přijetí Objednávky ze strany Poskytovatele bude Zákazníkovi Smlouva automaticky zaslána na adresu elektronické pošty uvedenou v Objednávce, ve Smlouvě, nebo vedenou v rámci Zákazníkovy Uživatelského účtu.

4.17. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, pokud neexistuje jiná dohoda mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

4.18. Smlouva je archivována v elektronické podobě.

## **V. Cena a platební podmínky**

5.1. Cenu za Služby či Zboží včetně případných dalších nákladů spojených s poskytnutím Služeb či Zboží může Zákazník uhradit způsoby uvedenými na Webových stránkách Poskytovatele či ve Smlouvě. Případné slevy z ceny Služeb či Zboží poskytnuté Poskytovatelem nelze vzájemně kombinovat.

5.2. V případě, že předmětem Smlouvy je dlouhodobé či opakované poskytování Služeb dává Zákazník uhrazením ceny za poskytování Služeb pro období následující po skončení trvání Smlouvy najevo, že má zájem o obnovení Smlouvy a uhrazení takové ceny se považuje za odeslání nové Objednávky Poskytovateli. Zákazník v takovém případě vyjadřuje souhlas s případnou úhradou a započtením veškerých případných doplňkových Služeb tak, jak je Zákazník využíval.

5.3. Dokončením objednávky vyjadřuje Zákazník souhlas s cenou objednané Služby či Zboží, včetně případných dalších nákladů spojených s poskytnutím Služeb či Zboží. Aktuální ceny a případné další náklady spojené s poskytováním Služeb a Zboží jsou zveřejněny na Webových stránkách Poskytovatele, není však vyloučena možnost Poskytovatele dodat Služby či Zboží za individuálně sjednaných podmínek. Pokud není na Webových stránkách Poskytovatele uvedeno jinak, ceny nabízených Služeb, Zboží a souvisejících nákladů jsou zveřejňovány bez DPH.

5.4. Cena za objednané Služby či Zboží je splatná před poskytnutím Služeb či Zboží, zpravidla při přijetí Objednávky Poskytovatelem, pokud není Zákazníkem při objednání Zboží zvolen způsob platby na dobírku, v takovém případě je cena Zboží splatná při převzetí Zboží. Cena Služeb či Zboží je Zákazníkem hrazena při vytvoření Objednávky bezhotovostně online, a to platební kartou, bankovním převodem či jiným způsobem uvedeným na Webových stránkách Poskytovatele či ve Smlouvě, nebo při převzetí Zboží. Cena je hrazena v českých korunách (Kč), není-li jiné dohody mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

5.5. Poskytovatel je oprávněn, zejména v případě, že ze strany Zákazníka nedoručí k dodatečnému potvrzení Objednávky dle čl. 4.3., požadovat uhrazení celé ceny Služeb či Zboží před jejich poskytnutím Zákazníkovi. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

5.6. Záloha z konečné ceny za Služby určené dle čl. 4.6. činí 30% z konečné ceny a je splatná v okamžiku uzavření Smlouvy, tedy v okamžiku souhlasu Zákazníka s cenovou nabídkou. Zbýlá část celkové ceny je splatná ihned po poskytnutí Služeb Poskytovatelem.

5.7. V případě bezhotovostní platby bankovním převodem je Zákazník povinen uhradit kupní cenu vždy společně s uvedením správného variabilního a případně také specifického či konstantního symbolu platby.

5.8. Poplatky související s platbou jsou hrazeny ze strany Zákazníka, jedná se zejména o poplatek za odchozí platbu nebo poplatek za mezinárodní platbu.

5.9. Cena se považuje za uhrazenou v momentě, kdy je na správný bankovní účet Poskytovatele ve správné výši a měně, pod správným variabilním, a případně také specifickým či konstantním symbolem připsána účtovaná částka. V případě, že bude částka ze strany Zákazníka uhrazena nesprávně, cena bude považována za neuhrazenou. Zákazník je v plné míře odpovědný za správné a včasné provedení platby. Toto ustanovení se neuplatní v případě platby v hotovosti.

5.10. Po připsání platby ze strany Zákazníka na účet Poskytovatele vystaví Poskytovatel Zákazníkovi za platbu v souladu se zákonnou úpravou řádný daňový doklad. Zákazník souhlasí, aby mu byl daňový doklad vystaven a zaslán na libovolnou Kontaktní adresu Zákazníka, včetně kontaktní adresy pro elektronickou poštu. K cenám Služeb a Zboží se účtuje DPH dle platných právních předpisů. V souladu s těmito předpisy se na daňových dokladech uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění. Zákazník je oprávněn takto vystavené daňové doklady písemně reklamovat do 15 kalendářních dnů od jejich obdržení. V případě, že bude reklamáce podána po této 15 denní lhůtě, bude považována za neplatnou.

5.11. V případě prodlení Zákazníka s platbou má Poskytovatel právo účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% za každý den, o který se platba opozdí. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli náklady vynaložené na vymáhání dlužné částky.

5.12. Poskytovatel má právo předat vymáhání svých pohledávek třetí straně.

## **VI. Práva z vadného plnění**

6.1. V případě, že předmětem Smlouvy je koupě Zboží, je Poskytovatel odpovědný za vady, které má Zboží při převzetí Zákazníkem. Poskytovatel Zákazníkovi odpovídá zejména za to, že v době, kdy Zákazník Zboží převzal, mělo Zboží vlastnosti, které byly smluvními stranami ujednány, a chybí-li takové ujednání, že mělo Zboží takové vlastnosti, které Poskytovatel nebo výrobce daného Zboží popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě Poskytovatelem prováděné reklamy. Dále Poskytovatel Zákazníkovi odpovídá za to, že je Zboží vhodné k účelu, který pro jeho použití Poskytovatel uvádí, nebo ke kterému se takové Zboží obvykle používá, že Zboží odpovídá jakostí či provedením jeho smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost či provedení určeno dle smluveného vzorku nebo předlohy. Poskytovatel odpovídá taktéž za to, že Zboží je v odpovídajícím množství, míře či hmotnosti a že vyhovuje požadavkům stanoveným právními předpisy.

6.2. Ustanovení čl. 6.1. se u Zboží prodáváného za nižší cenu neuplatní na ty vady, pro které byla nižší cena stanovena či ujednána, na opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého Zboží na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Zákazníkem. Ustanovení čl. 6.1. se neuplatní taktéž vyplývá-li to z povahy Zboží.

6.3. Projeví-li se vada Zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.

6.4. V případě, že je Zákazník spotřebitelem, může práva z vadného plnění u Poskytovatele uplatnit po dobu 24 měsíců ode dne nákupu Zboží. Není-li Zákazník spotřebitelem, může být doba po kterou může Zákazník uplatnit práva z vadného plnění vůči Poskytovateli jiná. Doba, po kterou může práva z vadného plnění u Poskytovatele uplatnit Zákazník, který není spotřebitelem, je u každého Zboží uvedena na Webových stránkách Poskytovatele. Ustanovení tohoto článku se nepoužije na sušitelné věci, u nichž je vyznačena doba nejkratší trvanlivosti či na věci podléhající rychlé zkáze, u nichž je vyznačena doba, po kterou lze věc použít, přímo na jejich obalu.

6.5. Další práva a povinnosti smluvních stran související s odpovědností Poskytovatele za vady mohou být upraveny Reklamačním řádem Poskytovatele. Zákazníková práva z vadného plnění se v ostatních případech řídí příslušnými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

## **VII. Práva a povinnosti Poskytovatele**

7.1. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytnout, resp. poskytovat Služby či Zboží dle Smlouvy uzavřené se Zákazníkem a těchto VOP.

7.2. Poskytovatel má právo požadovat od Zákazníka nezbytné informace ke zjištění a ověření jeho totožnosti a svéprávnosti pro uzavření vzájemného smluvního vztahu.

7.3. Jestliže má Zákazník povinnost doložit k Objednávce další náležitosti vyplývající ze specifikace jednotlivých Služeb či jednotlivého Zboží nebo provést nějaký úkon, nabývá Smlouva účinnosti jedině, pokud Zákazník tyto náležitosti kumulativně splní.

7.4. Poskytovatel může odmítnout poskytnutí Služeb či Zboží a uzavření Smlouvy se Zákazníkem zejména v případech, kdy:

7.4.1. Zákazník odmítá přijmout VOP nebo jiné podmínky Poskytovatele,

7.4.2. Zákazník odmítá poskytnout údaje vyžádané Poskytovatelem,

7.4.3. je Zákazník právně nezpůsobilý k plnění svých závazků,

7.4.4. lze dle informací Poskytovatele důvodně předpokládat, že Zákazník nebude plnit své závazky,

7.4.5. Zákazník odmítá zaplacení zálohy dle čl. 4.6. a čl. 5.6.,

7.4.6. jednání Zákazníka je v rozporu s právními předpisy, veřejným pořádkem či dobrými mravy,

7.4.7. je uzavření Smlouvy považováno Poskytovatelem za pro něj nevýhodné.

7.5. Poskytovatel může Smlouvu se Zákazníkem vypovědět či od ní odstoupit zejména v případech, kdy:

7.5.1. Zákazník poskytl Poskytovateli neúplné nebo nepravdivé údaje,

7.5.2. Zákazník je právně nezpůsobilý k plnění svých závazků,

7.5.3. jednání Zákazníka je v rozporu s právními předpisy, veřejným pořádkem či dobrými mravy,

7.5.4. Zákazník porušil ustanovení zákona, Smlouvy či VOP,

7.5.5. Zákazník má právo od Smlouvy odstoupit v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku, v takovém případě může Poskytovatel od Smlouvy odstoupit až do doby převzetí Zboží Zákazníkem, přičemž je povinen vrátit Zákazníkovi uhrazenou částku bez zbytečného odkladu na účet Zákazníka uvedený v Objednávce, v rámci jeho Uživatelského účtu či ve Smlouvě, pokud není dohodou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem stanoveno jinak,

7.5.6. Zákazník nepřevzme Zboží při jeho dodání dle čl. 7.6.

7.6. Poskytovatel má povinnost poskytnout Zákazníkovi formou Oznámení informace o skutečnostech, které znemožňují poskytnutí, resp. poskytování Služeb či Zboží dle Smlouvy, pokud jsou mu předem známy.

7.7. Poskytovatel má právo přerušit poskytování, resp. změnit termín poskytnutí Služeb či Zboží z důvodu znemožnění nebo omezení možnosti jejich poskytnutí v důsledku neodvratitelné události, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit, či v důsledku zásahu třetích osob nebo vyšší moci.

7.8. Poskytovatel je povinen rezervovat objednané Zboží pro Zákazníka po dobu 7 dnů od přijetí Objednávky, není-li dohodou stanoveno jinak. V případě, že není v 7 denní lhůtě cena Zboží uhrazena nebo není Zboží vyzvednuto, Poskytovatel je oprávněn Zboží nabízet k dalšímu prodeji.



7.9. Poskytovatel je oprávněn upravit podmínky týkající se dodání a přepravy Zboží na Webových stránkách Poskytovatele.

7.10. Poskytovatel není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

7.11. Zákazník bere na vědomí, že Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

7.12. Poskytovatel není odpovědný za potíže týkající se Webových stránek Poskytovatele vzniklé v důsledku zásahu třetích osob nebo v důsledku užití Webových stránek v rozporu s jejich určením. Zákazník má povinnost se zdržet takového užívání Webových stránek Poskytovatele, které by mohlo způsobit nepřiměřené zatížení systému či narušit jeho funkci.

7.13. Poskytovatel je oprávněn bez náhrady omezit či znemožnit přístup na Webové stránky Poskytovatele tomu, kdo se dopustí jakéhokoli nezákonného či neetického jednání či jednání porušujícího zásadu poctivosti či dobrých mravů.

7.14. Poskytovatel nemá povinnost ověřovat doručení Oznámení Zákazníkovi, odesláním Oznámení je Oznámení považováno za doručené. Zákazník bere tuto skutečnost na vědomí přijetím VOP.

7.15. Poskytovatel není odpovědný za zneužití přihlašovacích údajů Zákazníka nebo osobních údajů Zákazníka či třetích stran, na základě kterého přijal Objednávku Služeb či Zboží nebo provedl jakoukoli změnu či úpravu existujících údajů.

7.16. V případě vzniku odpovědnosti Poskytovatele za škodu vzniklou Zákazníkovi, kdy není tato odpovědnost vyloučena VOP, Smlouvou nebo zákonem, má Poskytovatel povinnost uhradit pouze prokazatelně vzniklou škodu, přičemž maximální výše úhrady je sjednána na 30.000,- Kč, a to i v případě, že je vzniklá škoda vyšší.

## **VIII. Práva a povinnosti Zákazníka**

8.1. Zákazník je povinen se před uzavřením Smlouvy seznámit s obsahem Smlouvy a VOP a zavazuje se řídit těmito VOP a Smlouvou.

8.2. Zákazník má povinnost zdržet se aktivit, které spadají do následujícího výčtu:

8.2.1. jsou v rozporu s právním řádem České republiky, platnými mezinárodními úmluvami a smlouvami, nebo dobrými mravy,

8.2.2. porušují autorská, průmyslová, patentová práva nebo přímo či nepřímo poškozují jakákoli jiná práva třetích osob, včetně ústavně garantovaných práv a základních svobod,

8.2.3. ohrožují soukromí nebo bezpečnost jiných systémů či osob, nebo internetu,

8.2.4. přetěžují infrastrukturu nebo technické či softwarové prostředky Poskytovatele či třetích stran,

8.3. Zákazník je povinen využívat Služby Poskytovatele v souladu se zásadami poctivého obchodního styku, právními obyčeji a zvyklostmi.

8.4. Zákazník nabývá vlastnictví ke Zboží uhrazením kupní ceny.

8.5. Zákazník je odpovědný za veškerou škodu způsobenou jím Poskytovateli, jeho dalším Zákazníkům nebo třetím stranám.

8.6. Zákazníkovi je umožněno zvolit si způsob dopravy Zboží v Objednávce. V případě, že Zákazník požaduje jiný způsob dopravy Zboží, než který je možné zvolit v procesu vytváření Objednávky na Webových stránkách Poskytovatele, přebírá Zákazník riziko spojené s tímto způsobem dopravy a zavazuje se uhradit jakékoli dodatečné náklady s takovou dopravou spojené.

8.7. V případě, že je z důvodů na straně Zákazníka nutné Zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než který byl uveden v Objednávce, je Zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním Zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

8.8. Zákazník je povinen od Poskytovatele převzít Zboží při jeho dodání. V případě, že Zákazník Zboží při dodání nepřevzme, je Poskytovatel oprávněn požadovat uhrazení nákladů souvisejících s uskladněním daného Zboží či případným navrácením Zboží zpět Poskytovateli.

8.9. Při převzetí Zboží od dopravce je Zákazník povinen zkontrolovat neporušenost jeho obalu a jakékoli závady neprodleně oznámit dopravci, k pozdějšímu oznámení týkajícímu se porušení obalu zásilky nebude brán zřetel. V případě, že je obal porušen způsobem který svědčí o neoprávněném vniknutí do zásilky, není Zákazník povinen Zboží převzít.

8.10. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

8.11. Zákazník je při změně svých údajů poskytnutých Poskytovateli a vedených v rámci Uživatelského účtu povinen tyto údaje bez zbytečného odkladu aktualizovat. Dle dohody může údaje za zákazníka změnit Poskytovatel. V případě že informace nebudou aktualizovány, nese Zákazník plnou odpovědnost za případně vzniklou škodu.

8.12. Zákazník je povinen učinit všechna opatření pro ochranu veškerých informací a údajů poskytnutých jím Poskytovateli, včetně přihlašovacího jména a hesla pro přístup do Uživatelského účtu. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho Uživatelského účtu. Zákazník není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám. Zákazník je odpovědný za jakoukoli škodu vzniklou zneužitím daných informací či údajů při porušení tohoto ustanovení.

8.13. Zákazník má povinnost zamezit porušování dobrých mravů a veřejného pořádku, platných právních předpisů i VOP prostřednictvím jeho Uživatelského účtu. Poskytovatel má právo Uživatelský účet Zákazníka zrušit v případě, že účet není využíván po dobu delší než 3 měsíce a také v případě, že porušuje povinnosti ze Smlouvy či VOP.

8.14. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům a na jejich opravu. Zákazník má právo požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu.

8.15. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci poskytnutých Služeb Písemně na Kontaktní adresu Poskytovatele. Lhůta pro vyřízení reklamací je 20 pracovních dnů. Reklamací proti vyšší účtované ceně za poskytnuté Služby nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši tak, jako by reklamací nebyla uplatněna. Zákazník má právo na vrácení přeplatku nebo snížení ceny v případě kladného vyřízení reklamací, případně poskytnutí další Služby v ceně odpovídající přeplatku.

## **IX. Ochrana informací a osobních údajů**

9.1. Poskytovatel potvrzuje, že splňuje veškeré zákonem stanovené požadavky a předpoklady týkající se ochrany osobních údajů.

9.2. Zákazník souhlasí se zpracováním a uchováním jeho osobních údajů v souladu se zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

9.3. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné a budou použity v nezbytné míře pouze k poskytnutí plnění ze Smlouvy a k marketingovým akcím Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn sdílet nezbytná osobní data s třetími stranami pro účely poskytnutí plnění ze Smlouvy, jako například data poskytovaná poskytovatelům platebních bran či dopravcům.

9.4. Poskytovatel i Zákazník se zavazují, že budou po dobu trvání smluvního vztahu, stejně jako po jeho ukončení dodržovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se Smlouvy a Služeb poskytovaných Poskytovatelem, včetně vzájemné komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Poskytovateli i Zákazníkovi vzniká porušením mlčenlivosti nárok na náhradu újmy způsobené porušením mlčenlivosti. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je považována za přísně důvěrnou.

9.5. Poskytovatel i Zákazník se zavazují, že neposkytnou třetí straně žádné informace, na které se vztahuje mlčenlivost dle předchozího odstavce, a to včetně jejich vzájemné komunikace, bez předchozího Písemného souhlasu druhé smluvní strany, pokud není ve VOP či Smlouvě stanoveno jinak. K mlčenlivosti jsou sjednány následující výjimky, na které se ustanovení o porušení mlčenlivosti nevztahují:

9.5.1. uveřejňování marketingových informací Poskytovatelem o svých Zákaznících, které může být využito na Webových stránkách Poskytovatele,

9.5.2. porušení mlčenlivosti z důvodu žádosti o sdělení informací ze strany orgánů činných v trestním řízení,

9.5.3. sdílení kladných referencí a doporučení týkajících se kvality Služeb či Zboží.

9.6. Ochrana informací je omezena v případě, kdy má Poskytovatel informační povinnost stanovenou zákonem resp. kdy jsou informace vyžádány státními orgány na základě zákonného zmocnění, nebo se jedná o informace, které jsou veřejně dostupné.

9.7. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit ochranu osobních údajů před neoprávněným nebo nahodilým přístupem, zabránit změně poskytnutých údajů, jejich ztrátě či zničení, neoprávněnému přenosu nebo jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití. Osobní údaje, které jsou poskytnuty Zákazníkem Poskytovateli za účelem vytvoření Objednávky a pro účely marketingových akcí Poskytovatele, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky,

zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům a na jejich opravu. Zákazník má právo požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu.

9.8. Zákazník souhlasí prostřednictvím svého webového prohlížeče s ukládáním tzv. cookies na jeho zařízení. V případě, že je na Webových stránkách Poskytovatele možné vytvořit Objednávku Služeb a Zboží a závazky Poskytovatele ze Smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na zařízení Zákazníka, může Zákazník souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat v nastavení svého webového prohlížeče.

9.9. Další informace týkající se ochrany informací a osobních údajů, včetně našich Zásad ochrany osobních údajů, jsou dostupné na Webových stránkách Poskytovatele.

## **X. Závěrečná ustanovení**

10.1. Platné VOP jsou k dispozici na Webových stránkách Poskytovatele.

10.2. Veškerá ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem, dále těmito VOP, Smlouvou a případně také dalšími smluvními podmínkami Poskytovatele.

10.3. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v době trvání smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem změnit své VOP. O této změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat formou Oznámení. V případě podstatné změny VOP, která bude pro Zákazníka představovat zhoršení jeho postavení, má Zákazník právo vypovědět Smlouvu ve lhůtě 30 kalendářních dnů od doručení Oznámení o takové změně. V případě, že Zákazník takto neučiní, se má za to, že se změnami v plném rozsahu souhlasil a že změny přijal. V případě vypovězení Smlouvy Zákazníkem z důvodu uvedeného v tomto ustanovení činí výpovědní lhůta 2 měsíce.

10.4. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a VOP budou upřednostněny ustanovení Smlouvy.

10.5. Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné či neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost či neúčinnost jednoho ustanovení neovlivní platnost ostatních ustanovení.

10.6. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2021

10.7. Všechny spory vyplývající ze vztahů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem budou řešeny v první řadě smírem.

10.8. Kontrolu živnostenského oprávnění provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce provádí kontrolu dodržování předpisů na ochranu spotřebitele. Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu.

10.9. Je-li Zákazník zároveň spotřebitelem a vznikne-li mezi Poskytovatelem a takovým Zákazníkem spor, který nebude možné vyřešit smírem, má Zákazník právo obrátit

se s tímto sporem na Českou obchodní inspekci za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (<https://www.coi.cz>). Toto právo může Zákazník uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy poprvé uplatnil právo, které je předmětem spotřebitelského sporu. Pro podání stížnosti týkající se poskytnutého Zboží či poskytnutých Služeb a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů může Zákazník rovněž využít online platformu, která je zřízena Evropskou komisí (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

10.10. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce Poskytovatele a Zákazníka. Převod práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osoby je možný pouze s předchozím Písemným souhlasem Poskytovatele. V případě, že Zákazník převede svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu Poskytovatele, je tento převod považován za neplatný a vůči Poskytovateli za neúčinný. Souhlas s takovým převodem může být udělen dodatečně, v takovém případě je převod považován za platný a účinný ke dni udělení souhlasu Poskytovatelem, pokud nebude Poskytovatelem stanoveno jinak. Zákazník je v případě převodu svých práv a povinností ze Smlouvy povinen plně informovat třetí osobu o všech právech a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy a VOP.