

Firma: Libor Bednář

se sídlem: Norská 49, 77900 Olomouc

kamenná prodejna: Norská 49 , 779 00 Olomouc

IČO: 70036934

DIČ: CZ7705115396

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen "**obchodní podmínky**") firma Libor Bednář, se sídlem Norská 49,779 00 Olomouc, identifikační číslo: 70036934, (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen "**občanský zákoník**") vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen "**kupní smlouva**") uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen "**kupující**") prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.delfinek.mimishop.cz (dále jen "**webová stránka**"), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen "**webové rozhraní obchodu**").

1.2. Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání webové stránky prodávajícího umístěné na adrese www.delfinek.mimishop.cz (dále jen "**webová stránka**") a další související právní vztahy. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

2.1. Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen "**uživatelský účet**"). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

2.2. Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

2.3. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

2.4. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5. Proávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 24měsíců nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).

2.6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

3. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

3.1. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst.2 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní za individuálně sjednaných podmínek.

3.3. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží . Informace

o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

3.4. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),
- způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a
- informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako "**objedávka**").

3.5. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „objednat“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen "**elektronická adresa kupujícího**").

3.6. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky)

3.7. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího. Kopii obchodních podmínek obdrží kupující jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou emailovou adresu.

3.8. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:

- v hotovosti v provozovně prodávajícího na adrese : Norská 49, 77900 Olomouc
- v hotovosti na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce;
- bezhotovostně převodem na účet prodávajícího č. 35-9133670287/0100, vedený u společnosti KB Olomouc, a.s. (dále jen "**účet prodávajícího**");

4.2. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

4.3. Prodávající nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení č.4.6 obchodních podmínek ohledně povinnosti uhradit kupní cenu zboží předem.

4.4. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 7 dnů od uzavření kupní smlouvy.

4.5. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhradovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.

4.6. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 3.6), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst.1 občanského zákoníku se nepoužije.

4.7. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

4.8. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu, přičemž tento daňový doklad obsahující základní údaje smlouvy obdrží kupující při převzetí zboží.

5. ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

5.1. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o

dobavce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dobavce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dobavce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

5.2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.1 či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, 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 dobavky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytnutý prodávajícím, jež nalezne na webové stránce obchodu viz odkaz: [odstoupeni-spotřebitele-od-kupni-smlouvy-1.doc](#) Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího Libor Bednář, Norská 49, 779 00 Olomouc či na adresu elektronické pošty prodávajícího delfinekmimishop@seznam.cz.

5.3. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 14 dnů od odeslání odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Zboží musí být prodávajícímu vráceno nepoškozené a neopotřebené a, je-li to možné, v původním obalu s veškerými doklady tzn.návodem k obsluze, záručním listem a dokladem o koupi.

5.4. V případě odstoupení od smlouvy dle čl.5.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky .přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícímu, a to bezhotovostně - převodem na účet kupujícího (peněžní prostředky se rozumí cena zboží včetně nákladů na dopravu, které kupující uhradil při koupi výrobku spolu s kupní cenou). Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícímu již při vrácení zboží kupujícímu či jiným způsobem, pokud tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

5.5. Do doby převzetí zboží kupujícímu je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícímu.

5.6. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím povinen prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

6. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

6.1. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

6.2. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícímu v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

6.3. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

6.4. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoli závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

6.5. Podpisem dodacího listu dopravci kupující stvrzuje, že obal zásilky obsahující zboží byl neporušen.

6.6. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 1914 až 1925, §2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

7.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

7.2.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

7.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle

používá,

7.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

7.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

7.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.3. Ustanovení uvedená v čl. 7.2 obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

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

7.5. Práva kupujícího vyplývající z vadného plnění, uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny Dobnerova 26,779 00 Olomouc v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání (tady však po předchozí domluvě). Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.

7.6. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího viz Reklamační řád níže.

8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

8.1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.

8.2. Proávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8.3. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy delfinekmimishop@seznam.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

8.4. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

9.2. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako "**osobní údaje**").

9.3. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy, pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zaslání informací o obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.

9.4. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.

9.5. Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.

9.6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

9.7. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

9.8. V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl. 9.5) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

9.8.1. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,

9.8.2. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.

9.9. Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

10. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

10.1. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

10.2. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

11. DORUČOVÁNÍ

11.1. Kupujícímu je doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu či uvedenou kupujícím v objednávce.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

12.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

12.3. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

12.4. Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.

12.5. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování Norská 49, 779 00 Olomouc, adresa elektronické pošty deflinekmimishop@seznam.cz, telefon 608 24 24 54.

12.6. Tyto Obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 1. 2014 a ruší předchozí znění obchodních podmínek včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle a provozovně nebo elektronicky na www.delfinek.mimishop.cz

Reklamační řád:

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Libor Bednář, E-shop Delfinek, Norská 49, 779 00 Olomouc, IČO: 70036934, DIČ: CZ7705115396, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

1.1. Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

1.2. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v Obchodních podmínkách. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v Obchodních podmínkách. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.

1.3. Převzetím zboží u podnikatelů je okamžik jeho předání prodávajícím kupujícím resp. prvnímu přepravci. V případě je-li kupujícím spotřebitel, je okamžikem převzetí zboží spotřebitelem od prodávajícího resp. převzetí od dopravce.

1.4. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství).

1.5. Na žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

1.6. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

1.7. Prodloužená záruka - tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje shora uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

2. Délka záruky

2.1. Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.

2.2. Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců* pro spotřebitele**, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Proávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě (ve sloupci záruka). Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

2.3. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. - taková charakteristika je vždy uvedena u zboží - pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

2.4. U vybraných produktů je výrobcem záruka pro kupující, kteří nejsou spotřebitelem, omezena. Zákonná práva koncového zákazníka (spotřebitele) tím nejsou nijak dotčena, záruka pro něj platí dle zákona.

3. Záruční podmínky

3.1 Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícím, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

3.2 Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: delfinek@mimishop@seznam.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3.3. Místem pro uplatnění reklamační je Delfinek, Libor Bednář, Norská 49, 77900 Olomouc.

3.4. V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který je podnikatelem, musí kupující uplatňovat reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamační řídí podmínkami autorizovaného servisu.

3.5. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího nebo autorizovaného servisu. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučíme přiložit kopii nákupního dokladu, dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo) nebo přímo vypsát reklamační formulář zde: [REKLAMAČNÍ LIST](#). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícím spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamační (viz níže).

3.6. Kupující, který není spotřebitelem, doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

3.7. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.

3.8. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezuji právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením zboží
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy
- zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vyměněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

3.9. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

3.10. Proávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

4. Práva z vady zboží

4.1 Proávající odpovídá kupujícímu-spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady (záruka za jakost při převzetí dle § 2161 Občanského zákoníku).

4.2 Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

4.3 Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

4.4 Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

4.5 Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. 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.

4.6 Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, jde-li o vady zboží, které byly způsobeny dopravou zboží prováděnou kupujícím nebo neodbornou manipulací či montáží prováděnými kupujícím.

4.7 Vadou zboží není obvyklý barevný nebo strukturní rozdíl u přírodních materiálů, textilních a umělých materiálů (např. jsou-li u kočárku či doplňků drobné odchylky ve vzoru látky nebo v barevném tónu) a to zejména u dodatečně objednaného zboží. U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

4.8 Proávající si vyhrazuje právo na drobné technické změny prodávaného zboží.

5. Lhůty

5.1 Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

5.2 Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který je podnikatel a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

5.3 Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem nebo písemně na prodejně bezprostředně o přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.4 Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

5.5 Je-li kupujícím podnikatel:

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitečnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

5.6 . Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

6. Vyřízení reklamace

6.1 Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

6.2 V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

6.3 Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

7. Spotřební materiál

7.1 Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

7.2 Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vznikne vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

Výše uvedená obvyklá životnost je prodávajícím vždy uvedena i u nabízeného zboží, jinak se nemá možnost této životnosti dovolávat.

8. Evidence Tržeb

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

9. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1.3. 2017 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v provozovně prodávajícího nebo jako dokument na www.delfinek.mimishop.cz