# **OBCHODNÍ PODMÍNKY**

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Firma Ludmila Fliegelová, IČ 04904508, se sídlem Čerchovská 488, Domažlice, zapsaná v živnostenském rejstříku M.ú. Domažlice, (dále jen „prodávající“) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dle jen „VOP“), které v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklá v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího provozovaného na internetové stránce www.tajemstvipernicku.cz (dále jen „obchod“)
2. Kontaktní údaje prodávajícího jsou následující:

Firma: Ludmila Fliegelová

IČ: 04904508

DIČ CZ7553101787

Sídlo: Čerchovská 488, Domažlice

Korespondenční adresa:

Zapsaná: V Domažlicích

Telefon: 721661581

E-mailová adresa: ludmila.fliegelova@seznam.cz

Název obchodu: Tajemství perníčků

1. Kupujícím může být buď spotřebitel nebo podnikatel. Pro účely těchto VOP se spotřebitelem rozumí každý člověk, který uzavírá kupní smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „spotřebitel“). Podnikatelem se rozumí každý, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně a za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považován také každý, kdo uzavírá kupní smlouvu související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele (dále jen „podnikatel“).
2. Ustanovení obsažená v těchto VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Ustanovení obsažená v kupní smlouvě odchylně od těchto VOP mají před VOP přednost.
3. Veškeré otázky, které nejsou upraveny těmito VOP nebo písemně dohodnuty v kupní smlouvě, se řídí právem České republiky, a to příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími souvisejícími právními předpisy.

II. UPOZORNĚNÍ PŘED UZAVŘENÍM KUPNÍ SMLOUVY

1. Prezentace zboží na internetových stránkách obchodu má pouze ilustrativní charakter a v detailech se může lišit od dodávaného zboží.
2. Prodávající si vyhrazuje právo upravovat nabídky a ceny zboží v obchodě, zahajovat a ukončovat různé akční nabídky a výprodeje. Závazné jsou ceny zboží uvedené v obchodě v okamžiku, kdy kupující odesílá objednávku.
3. Ceny zboží jsou uvedeny v českých korunách nebo v EUR, a to včetně DPH. Ceny nezahrnují náklady na balení a doručení zboží.
4. Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.
5. Potvrzení obsahu kupní smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu kupní smlouvy, nemá právní účinky.
6. 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 smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory apod.) si hradí kupující sám.

III. POSTUP PŘI UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář na internetových stránkách obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména následující údaje:
2. údaje o kupujícím,
3. údaje o objednávaném zboží (vložením objednávaného zboží do elektronického nákupního košíku),
4. údaje o způsobu úhrady kupní ceny a požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží.
5. Před potvrzením objednávky je kupujícímu umožněno zkontrolovat údaje v objednávkovém formuláři. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky zašle kupujícímu potvrzovací e-mail na elektronickou adresu uvedenou v objednávce.
6. Kupní smlouva mezi prodávajícím a kupujícím vzniká potvrzením objednávky ze strany prodávajícího.
7. Kupující bere na vědomí, že prodávající je oprávněn neuzavřít kupní smlouvu s osobami, které již dříve porušily podmínky uzavřené kupní smlouvy (zejména nepřevzaly zboží či neuhradily kupní cenu), opakovaně rušily objednávky či poškodily nebo se pokusily poškodit dobré jméno prodávajícího.
8. Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení kupní smlouvy pro nemožnost plnění z důvodu nedostupnosti zboží. Prodávající bude v takovém případě kupujícího bezodkladně informovat o zrušení kupní smlouvy.

IV. DODÁNÍ ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zboží zakoupené v obchodě je dodáváno na území České a Slovenské republiky.
2. Zboží bude kupujícímu doručeno přepravní společností určenou prodávajícím. Informace o nákladech spojených s dodáním zboží jsou zobrazeny na internetových stránkách obchodu.
3. Kupní cenu zboží je možné uhradit jedním z následujících způsobů:
4. dobírkou, tzn. přímo u kurýra, nebo
5. platební kartou.
6. S kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s dodáním zboží, jejichž výše bude kupujícímu zobrazena před potvrzením objednávky.
7. Kupující bere na vědomí, že prodávající nemůže ovlivnit konkrétní čas a dobu dodání zboží. Kupující bude o času a době dodání zboží informován přímo přepravní společností.
8. Kupující je povinen při doručení zboží přepravní společností v přítomnosti kurýra zkontrolovat, zda vnější obal (karton) doručovaného zboží není poškozený. V případě poškození obalu zásilky je kupující povinen zkontrolovat obsah zásilky v přítomnosti kurýra. Pokud je doručované zboží poškozené nebo pokud v důsledku poškození obsah zásilky neodpovídá objednávce, sepíše kupující s kurýrem přepravní společnosti protokol o převzetí, s popisem poškození zásilky, poškození doručovaného zboží nebo chybějícího obsahu zásilky. Kupující je rovněž v takovém případě oprávněn odmítnout převzetí zásilky.

 V. ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

1. Informace uvedené v tomto článku se vztahují na kupní smlouvu uzavřenou se spotřebitelem.
2. Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí zboží.
3. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu.
4. Odstoupení od kupní smlouvy zašle kupující prodávajícímu na adresu: Čerchovská488, Domažlice 34401.
5. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, zašle prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel. Náklady spojené s navrácením zboží zpět prodávajícímu nese kupující.
6. V případě odstoupení od kupní smlouvy vrátí prodávající kupujícímu přijaté peněžní prostředky do 14 dnů od odstoupení od smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Prodávající vrátí peněžní prostředky včetně nákladů na dodání zboží odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží, a to i v případě, že kupující zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
7. Kupující odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

VI. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady, zejména že v době, kdy kupující zboží převzal:
3. zboží má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li takové ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
4. zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
5. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
6. zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
7. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
8. Předchozí odstavec tohoto článku se nepoužije u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží, je-li vada způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením, nebo vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
9. Zboží je vadné, není-li odevzdáno ve sjednaném množství, jakosti a provedení. Za vadu se považuje i plnění jiné věci.
10. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady (dále jen „reklamace“), která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží.
11. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.
12. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Uvedené neplatí pro kupní smlouvu uzavřenou s podnikatelem.
13. V případě výskytu vady na zboží může kupující požadovat dodání nové věci bez vad a v případě vady součásti pak pouze výměnu této součásti. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
14. V případě opakovaného výskytu vad na zboží nebo pro větší počet vad má kupující mimo práva uvedená v odst. 8 tohoto článku rovněž právo od kupní smlouvy odstoupit.
15. Kupující má vždy právo požadovat slevu z kupní ceny (neuplatní-li jiné právo uvedené v odst. 8 a 9 tohoto článku). Kupující 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 kupujícímu působilo značné potíže.
16. Reklamaci uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese: Čerchovská 488, Domažlice.
17. Kupující je povinen věc podle možnosti prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží a přesvědčit se o jejích vlastnostech a množství.
18. Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění reklamace. Kupující předá či doručí zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace.
19. Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující vždy právo odstoupit od kupní smlouvy.
20. Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy.
21. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.
22. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady upravuje reklamační řád prodávajícího.

VII. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Smluvní vztah založený uzavřenou kupní smlouvou se řídí právem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, a to i v případě, že je tato kupní smlouva uzavřena s kupujícím, který je občanem cizího státu. Tím není vyloučena ochrana spotřebitele poskytnutá mu právem státu, ve kterém má spotřebitel své obvyklé bydliště.
2. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.
3. Kupující má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na internetových stránkách [www.coi.cz](https://www.coi.cz/).
4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
5. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](https://www.coi.cz/)).

VIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Informace o zpracování osobních údajů kupujícího jsou předmětem samostatného dokumentu, který naleznete na webových stránkách.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. VOP v tomto znění jsou účinné od 1. 4. 2019.
2. Prodávající si vyhrazuje právo kdykoliv VOP změnit, přičemž na kupní smlouvu se vztahují vždy VOP účinné ke dni odeslání objednávky kupujícím.

# **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Firma Ludmila Fliegelová, IČ 04904508, se sídlem Čerchovská488, Domažlice 34401, firma zapsaná v živnostenském rejstříku Domažlice, (dále jen „prodávající“) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dle jen „VOP“), které v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), který upravuje postup při reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího provozovaného na internetové stránce [www.tajemstvipernicku.cz](http://www.tajemstvipernicku.cz) (dále jen „obchod“).
2. Veškeré otázky, které nejsou upraveny tímto reklamačním řádem, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

II. JAKOST PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady, zejména že v době, kdy kupující zboží převzal:
2. zboží má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li takové ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
3. zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
4. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
5. zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
6. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
7. Předchozí odstavec tohoto článku se nepoužije u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží, je-li vada způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením, nebo vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
8. Zboží je vadné, není-li odevzdáno ve sjednaném množství, jakosti a provedení. Za vadu se považuje i plnění jiné věci.
9. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Uplatnění vady dále v textu označeno jako „reklamace“.
10. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.
11. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Uvedené neplatí pro kupní smlouvu uzavřenou s podnikatelem.

III. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Reklamaci je nutno uplatnit u prodávajícího bezodkladně poté, co je tato vada zjištěna.
2. Reklamaci uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese Čerchovská 488, Domažlice 344 01 .
3. Kupující je povinen doložit, kdy reklamované zboží zakoupil, dále je povinen popsat reklamovanou vadu a sdělit, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.
4. Kupující je povinen předložit prodávajícímu reklamovaný výrobek zbavený všech nečistot a hygienicky nezávadný.
5. Přijetí reklamace bude kupujícímu bezodkladně potvrzeno.

IV. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. V případě výskytu vady na zboží může kupující požadovat dodání nové věci bez vad a v případě vady součásti pak pouze výměnu této součásti. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
2. V případě opakovaného výskytu vad na zboží nebo pro větší počet vad má kupující mimo práva uvedená v předchozím odstavci tohoto článku rovněž právo od kupní smlouvy odstoupit.
3. Kupující má vždy právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny (neuplatní-li jiné právo uvedené v předchozích odstavcích tohoto článku). Kupující 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 kupujícímu působilo značné potíže.

V. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení prodávající kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující vždy právo odstoupit od kupní smlouvy.
2. Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.
3. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

VI. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

1. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má kupující podle zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na internetových stránkách [www.coi.cz](https://www.coi.cz/).

VII. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Kupující bere na vědomí, že v rámci vyřízení reklamace bude docházet ke zpracování jeho osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, bydliště, telefonní číslo a e-mailová adresa, neboť zpracování je nezbytné pro vyřízení reklamace.
2. Osobní údaje kupujícího budou zpracovávány po dobu vyřízení reklamace a poté do skončení reklamační doby z důvodu případného vyhodnocení opakované reklamace.
3. Bližší informace o zpracování osobních údajů kupujícího, včetně práv kupujícího v souvislosti se zpracováním osobních údajů, jsou předmětem samostatného dokumentu, který naleznete na webových stránkách.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád je v tomto znění účinný od 20.9.2022.
2. V případě změny reklamačního řádu je rozhodující znění platné a účinné v okamžiku uplatnění reklamace.