



## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY INTERNETOVÉHO OBCHODU KORT OSTRAVA®

### PREAMBULE

Internetový obchod **www.KORT-OSTRAVA.cz** respektuje práva spotřebitelů. Spotřebitel se nemůže vzdát práv, která mu náleží dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (**dále jen zákon o ochraně spotřebitele**). Ustanovení smluv, která jsou pro spotřebitele méně příznivá, než zákonná ustanovení chránící práva spotřebitelů jsou neplatná a místo nich platí tato zákonná ustanovení.

Žádná ustanovení těchto obchodních podmínek proto nevylučují ani neomezují práva spotřebitelů podle závazných ustanovení zákona o ochraně spotřebitele a případné pochybnosti budou vykládány ve prospěch spotřebitele. V případě neúmyslného rozporu ustanovení těchto obchodních podmínek s výše uvedenými zákonnými ustanoveními mají přednost zákonná ustanovení zákona o ochraně spotřebitele a prodávající se zavazuje je takto dodržovat.

### I. OBECNÁ USTANOVENÍ

- Internetový obchod dostupný na adrese [www.kort-ostrava.cz](http://www.kort-ostrava.cz) provozuje:**  
Ing. Petr BEDNARZ, KORT Ostrava®  
Nádražní 308/3, 702 00 Ostrava, IČO: 05250404, DIČ: CZ7806245150 (plátce DPH)  
Podnikající fyzická osoba na základě živnostenského oprávnění vydaného MěÚ Bohumín, č.j. MUBO/33408/2016  
adresa elektronické pošty: [obchod@kort-ostrava.cz](mailto:obchod@kort-ostrava.cz),  
číslo kontaktního telefonu: (+420) 731 731 373 nebo 597 822 111  
(cena za standardní spojení - dle ceníku operátora)
- Použití internetového obchodu vyžaduje, aby koncová zařízení a komunikační systém používaný zákazníkem splňovali technické požadavky.
- Obchodní podmínky jsou určeny jak pro zákazníky, kteří jsou spotřebiteli, jakož i pro zákazníky, kteří spotřebiteli nejsou, kteří využívají internetový obchod, elektronické služby nebo uzavírají kupní smlouvu (s výjimkou části XII. obchodních podmínek, která je určena pouze pro zákazníky, kteří nejsou spotřebiteli).
- Přijetí těchto obchodních podmínek je dobrovolné, ale je nezbytné k vytvoření objednávky nebo rezervace zákazníkem.
- Informace poskytované na stránkách internetového obchodu nebo, v případě objednávky při použití jiných komunikačních prostředků na dálku, v elektronické zprávě potvrzující obsah navrhované kupní smlouvy uvedené v části III odst. 6 obchodních podmínek, jsou výzvou k uzavření smlouvy ve smyslu ustanovení § 1733 občanského zákoníku, kterou zasílá prodávající zákazníkovi, a nikoliv nabídkou v souladu s ustanovením § 1731 občanského zákoníku. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku je výslovně vyloučeno a nepoužije se.

### II. ELEKTRONICKÉ SLUŽBY V INTERNETOVÉM OBCHODĚ

- Prodávající poskytuje prostřednictvím internetového obchodu zákazníkům bezplatně následující elektronické služby:
  - rozhraní pro tvorbu objednávky, rezervace zákazníkovi (ale ne dříve, než tato možnost rezervace bude umožněna prodávajícím) uzavírání kupních smluv dle podmínek stanovených v těchto obchodních podmínkách;
  - umožnění zákazníkům využívání služby košíku;
  - prohlížení obsahu umístěného v internetovém obchodě;

2. Používání košíku začíná okamžikem, kdy zákazník přidá první zboží do košíku.
3. Košík je poskytován bezplatně, má jednorázovou povahu a ukončuje se vytvořením objednávky nebo rezervace z jeho obsahu, nebo předčasným ukončením používání ze strany zákazníka.
4. Zákazník je zejména povinen:
  - a. poskytovat v objednávce pouze pravdivé, aktuální a veškeré potřebné své údaje;
  - b. neprodleně aktualizovat údaje včetně osobních údajů poskytnutých zákazníkem prodávajícímu v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy, zejména pokud je to nezbytné pro řádné plnění této smlouvy;
  - c. využívat služeb a funkcí poskytovaných prodávajícím pouze způsobem, který nezasahuje do řádné činnosti prodávajícího, internetového obchodu;
  - d. využívat služeb a funkcí poskytovaných prodávajícím pouze v souladu s ustanoveními právních předpisů, ustanoveními obchodních podmínek jakož i opatřeními přijatými v oblasti mravních principů a pravidel společenského soužití;
  - e. využívat služeb a funkcí poskytovaných prodávajícím pouze způsobem, který nepoškozuje ostatní zákazníky a prodávajícího;
  - f. včas a v plné výši zaplatit cenu a další náklady dohodnuté mezi zákazníkem a prodávajícím;
  - g. včas převzít zboží dle objednaného způsobu doručení a platby, a rezervované zboží;
  - h. neposkytovat nebo nezveřejňovat v rámci obchodu obsah zakázaný zákonem, zejména obsah, který porušuje autorská práva třetích osob nebo jejich osobnostní práva;
  - i. zdržet se činností, jako jsou:
    - rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení nebo jejich umístování v internetovém obchodě, stejně jako umístování jakéhokoliv obsahu, který porušuje zákon v internetovém obchodě (zákaz umístování nedovoleného obsahu);
    - provádět informatické či jakékoliv jiné činnosti, jejichž cílem je získat informace, které nejsou určené pro zákazníka, včetně údajů o jiných zákaznících nebo provádět jiné zásahy do pravidel nebo technických aspektů fungování internetového obchodu;
    - neoprávněné změny obsahu poskytnutého prodávajícím, zejména toho, který je uvedený v internetovém obchodě nebo v popisu zboží;
5. Reklamáce týkající se poskytování elektronických služeb nebo žádostí mohou být podány například:
  - a. písemně na adresu: **Ing. Petr BEDNARZ, Nádražní 308/3, 702 00 Ostrava;**
  - b. v elektronické podobě e-mailem na adresu: **obchod@kort-ostrava.cz**
6. Zákazníkovi se doporučuje zahrnout do popisu stížnosti:
  - a. informace a okolnosti týkající se předmětu stížnosti, zejména povahu a datum nesrovnalosti;
  - b. žádost zákazníka;
  - c. kontaktní údaje stěžovatele, což usnadní a urychlí vyřízení reklamace prodávajícím.

Požadavky uvedené v předchozí větě mají formu doporučení a neovlivňují účinnost reklamace bez doporučeného popisu stížnosti.
7. Reklamáce prodávající řeší neprodleně, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího podání v souladu s ustanovením § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, ledaže z právních předpisů nebo zvláštních podmínek neplyne jiná lhůta.

### III. PODMÍNKY UZAVÍRÁNÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. Hlavní vlastnosti používání dle předmětu poskytování a způsobu komunikace se zákazníkem se stanoví pro každý výrobek zvlášť nebo jiným způsobem vhodným pro daný produkt v rámci internetového obchodu.
2. Prodávající může vytvořit objednávku zboží následujícím způsobem:
  - a. prostřednictvím internetového obchodu;
  - b. kontaktováním přímo prodávajícího:
    - telefonicky: **(+420) 731 731 373** nebo **597 822 111;**
    - e-mailem: **obchod@kort-ostrava.cz**

V rámci vývoje produktů nebo služeb dostupných v internetovém obchodě a vzhledem k jejich specifitě může prodávající zavést omezení týkající se metod zadávání objednávek na konkrétní produkty. Pokud je zadáno více objednávek najednou, z nichž výše uvedené omezení platí alespoň pro jednu, může to ovlivnit možnost vytváření objednávek i pro zbývající.

3. Uzavření kupní smlouvy mezi zákazníkem a prodávajícím se uskuteční po vytvoření objednávky zákazníkem.
4. Prodávající umožňuje zákazníkovi vytvořit objednávku prostřednictvím internetového obchodu, a to takto v uvedeném pořadí:
  - a. Zákazník přidá vybrané zboží do košíku a pokračuje do objednávkového formuláře. Prodávající může poskytovat další služby pro produkt přidáný do košíku v rámci internetového obchodu, např. personalizace, přidání dalších souvisejících produktů, které nejsou k dispozici pro nezávislý prodej v internetovém obchodě.
  - b. Zákazník si zvolí jednu z nabízených metod doručení.
  - c. Zákazník si zvolí způsob platby kupní ceny a všech ostatních nákladů uvedených v objednávce.
  - d. Zákazník dokončí objednávku (tím předloží nabídku prodávajícímu) s využitím funkcí internetového obchodu určených k tomuto účel. Zákazník (zákazník, který dosud nepřijal tyto obchodní podmínky) přijme tyto obchodní podmínky.
  - e. Při vytváření objednávky až do jejího dokončení má zákazník možnost upravovat obsah košíku přidáním či odebráním zboží. Odstranění dané položky může také automaticky odebrat další položku z košíku vzhledem k přímému vztahu mezi produkty;
5. V případě, že prodejce z vlastní iniciativy zákazníkovi nabízí uzavření kupní smlouvy jinými prostředky komunikace na dálku, vč. telefonu:
  - a. Prodávající zašle zákazníkovi e-mailem potvrzení s obsahem navrhované kupní smlouvy.
  - b. Zákazník zašle prodávajícímu objednávku elektronickou poštou na e-mailovou adresu, ze které obdržel potvrzení podle předchozího písmene.
  - c. V případě zákazníka, který dosud tedy nepřijal tyto obchodní podmínky, je zákazník povinen přijmout tyto obchodní podmínky.
6. V jiných případech než uvedených v odst. 5 uzavření kupní smlouvy s využitím jiných prostředků komunikace na dálku, vč. telefonu, z iniciativy zákazníka, ustanovení následujících odstavců se použijí přiměřeně s přihlédnutím k okolnostem a využívaného komunikačního prostředku.
7. Prodávající v reakci na objednávku zákazníka neprodleně odešle zákazníkovi automatickou zprávu na e-mail zadaný zákazníkem pro tento účel potvrzující přijetí objednávky a zahájení jejího ověřování.
8. Po ověření objednávky, a to bez zbytečného odkladu, prodávající odešle zákazníkovi na jím uvedenou e-mailovou adresu potvrzení o přijetí jedné nebo více jednotlivých nabídek na uzavření kupní smlouvy týkající se jednotlivých položek zboží obsažených v objednávce, a tedy uzavření kupní smlouvy (přijetí nabídky týkající se zboží uvedených ve zprávě).
9. Kupní smlouva se uzavírá přijetím nabídky (nabídek), tj. obdržetím zprávy uvedené v odst. 8 písm. a. v rozsahu zboží uvedeného v tomto dokumentu. V případě výrobků, které nejsou prefabrikované, se kupní smlouva uzavírá potvrzením nabídky (nabídek), tj. zákazník obdrží zprávu uvedenou v odstavci 8 písm. a. výše v rozsahu produktů zde uvedených, pokud prodávající neprodleně neinformuje zákazníka o nemožnosti provést službu v rámci objednaného neprefabrikovaného produktu. Tehdy je kupní smlouva týkající se nabídky na neprefabrikovaný produkt považována za neplatnou. Prodávající zasílá zákazníkovi potvrzení o podmínkách smlouvy na e-mailovou adresu poskytnutou zákazníkem.
10. V případě nemožnosti přijmout všechny nebo jen některé z nabídek obsažených v objednávce bude prodávající kontaktovat zákazníka, aby:
  - a. zákazníka informoval o nemožnosti přijmout všechny předložené nabídky k uzavření smlouvy obsažené v objednávce; nebo

- b. zákazník potvrdil úmysl navrhnout uzavření kupních smluv v části objednávky, ve které prodávající souhlasí s přijetím nabídky k uzavření kupní smlouvy. Zákazník pak může zrušit celou objednávku (pokud jde o všechny nabídky), čímž není dotčeno jeho právo na odstoupení od smlouvy. Pokud zákazník zruší objednávku, prodávající není povinen ji zpracovat, příp. plnit smlouvu uzavřenou na jejím základě. Po zrušení objednávky se postupuje podle odst. 11.
11. V případě nemožnosti přijmout všechny nebo jen některé z nabídek obsažených v objednávce, kupní smlouvy v rozsahu zboží uvedeného ve zprávě prodávajícího nejsou uzavřeny, prodávající neprodleně, nejpozději do 14 dnů vrátí platby provedené zákazníkem na tuto objednávku v rozsahu, v jakém nebyly uzavřeny kupní smlouvy. Ustanovení části VIII, odst. 6 obchodních podmínek se použijí obdobně.
  12. Prodávající může nezávazně informovat zákazníka o stavu objednávky zejména zasláním zprávy na e-mailovou adresu zákazníka, pomocí SMS, nebo telefonicky.
  13. Prodávající se snaží zajistit dostupnost zboží a splnění kupní smlouvy. V případě nemožnosti plnit služby a v jiných situacích stanovených zákonem se mohou použít příslušná ustanovení občanského zákoníku včetně §§ 2066 až 2068 občanského zákoníku, zejména pokud jde o povinnost okamžitě vrátit plnění spotřebiteli.
  14. Celková hodnota objednávky zahrnuje cenu, náklady na dopravu a případně další náklady na volitelně placené služby vybrané zákazníkem. Prodávající může stanovit minimální limit objednávky, od kterého zákazník neplatí náklady na dodání. S celkovou cenou zboží včetně DPH, které jsou předmětem objednávky, jakož i o nákladech na dodání (včetně poplatků za dopravu, doručení a poštovních služeb), a dalších nákladech, a pokud nelze určit výši těchto poplatků - o závazku jejich úhrady, je klient informován při vytváření objednávky, včetně momentu, kdy zákazník vyjadřuje svou vůli být vázán kupní smlouvou.
  15. Akce v internetovém obchodě nelze spojovat, pokud není v pravidlech akce výslovně uvedeno jinak.
  16. V případě služby rezervace se ustanovení této části použije přiměřeně s výhradami uvedenými v následujících odstavcích.
  17. Služba rezervace umožňuje zákazníkům provedení rezervace zboží ve vybrané prodejně. Za účelem využití rezervace zákazník vloží vybrané zboží do košíku, a poté přechází k formuláři objednávky.
  18. Seznam prodejen, ve kterých je možné vyzvednutí zarezervovaného zboží je vždy dostupný poté, co zákazník ve formuláři objednávky označí volbu možnosti doručení určenou výhradně pro potřeby rezervace: *odběr zboží v prodejně*.
  19. Možnost využití rezervace může záviset na regionu/adrese vyplněné zákazníkem ve formuláři objednávky nebo dostupnosti služby objednávek. Vytvoření několika objednávek nebo několika rezervací zároveň, z nichž alespoň jedno splňuje výše uvedená omezení, může mít vliv na dostupnost služby rezervace pro zbývající produkty.
  20. Pokud zákazník zakoupí v prodejně produkt, který je předmětem rezervace, uzavře se v prodejně kupní smlouva mezi zákazníkem a prodávajícím se sídlem podnikání v Ostravě.

#### IV. ZPŮSOBY A PODMÍNKY PLATBY

1. Prodávající umožní zákazníkovi zásadně, s výhradou části XI. odst. 5, různé způsoby platby dle kupní smlouvy.
2. Aktuální platební možnosti jsou k dispozici na stránkách internetového obchodu pod odkazem "*Platba*" a v okamžiku projevení zájmu zákazníka o vytvoření kupní smlouvy. Dostupné způsoby platby mohou záviset na zvoleném způsobu doručení nebo na produktu. Dostupné způsoby platby mohou být změněny v případě vytvoření několika objednávek zároveň s ohledem na produkty v nich obsažené.

3. Osobní odběr zboží v prodejně je možný zejména v rámci rezervace daného produktu. V případě vytváření několika objednávek nebo rezervací najednou - týká se informace všech produktů vybraných zákazníkem.

## V. NÁKLADY, ZPŮSOBY A TERMÍN DODÁVKY

1. Dodání je možné jen na území České republiky.
2. Dodání zboží zákazníkovi je úplatné, pokud kupní smlouva nestanoví jinak. Aktuálně dostupné způsoby dopravy a ceny dodání zboží jsou uvedeny pod odkazem „*Termín a způsob doručení*“ internetového obchodu pokaždé, kdy zákazník vyjadřuje svou vůli být vázán kupní smlouvou.
3. Dostupné metody doručování mohou záviset na způsobu platby vybraném zákazníkem nebo od produktu. Dostupné způsoby doručení mohou být změněny v případě vytvoření několika objednávek zároveň s ohledem na produkty v nich obsažené.
4. Celková doba doručení zboží zákazníkovi se skládá z doby přípravy objednávky k přepravě ze strany prodávajícího a dodání zboží ze strany dopravce.
5. Termín dodání zboží zákazníkovi je max. 14 pracovních dnů, pokud není v popisu zboží nebo v objednávce uvedený kratší termín.
6. K výše uvedené době se připočte doba doručování zboží dopravcem.
7. V případě rezervace činí termín dodání zboží do prodejny 14 pracovních dní, ledaže v popisu daného zboží nebo v průběhu tvorby rezervace je uveden kratší termín.
8. Doba přípravy zboží k odeslání prodávajícím je vždy uvedena na stránce daného zboží a je počítána ode dne (počátek běhu doby dodání) uzavření smlouvy o provedení rezervace.
9. V případě vytvoření objednávky nebo rezervace na několik produktů s různými termíny doručení, je termínem doručení nejdelší uvedená lhůta, která však nesmí překročit 14 pracovních dní.

## VI. REKLAMACE

1. Zákazník bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém zákazník neposkytl požadovanou součinnost.
2. Doporučujeme, aby zákazník zboží ve vlastním zájmu podle možnosti prohlédl co nejdříve po převzetí a přesvědčil se o jeho vlastnostech, možném způsobu použití a množství.
3. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží:
  - a. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství,
  - b. je vhodné k účelu, pro který jej zákazník požaduje a s nímž prodávající souhlasil.
4. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že vedle ujednaných vlastností
  - a. je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy,
  - b. zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat,
  - c. je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat.

5. Ustanovení bodu VI odst. 4 se nepoužije v případě, že prodávající zákazníka před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a zákazník s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. V takovém případě tato vlastnost zboží není považována za vadu.
6. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
7. Zákazník může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
8. Zákazníkovi právo z vadného plnění nenáleží, pokud je předmětem reklamace změna (vlastnost) zboží, která dle bodu VI odst. 6 není vadou. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží také v případě, kdy je předmětem reklamace vlastnost zboží, na kterou byl kupující dle bodu VI odst. 5 upozorněn před uzavřením smlouvy. Proávající je povinen vydat zákazníkovi na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem. Nebrání-li tomu povaha zboží, lze takové potvrzení nahradit dokladem o zakoupení zboží obsahujícím uvedené údaje.
9. Má-li zboží vadu, může zákazník požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového produktu bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
10. K odstranění vady prodávající převezme zboží na vlastní náklady a odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím zákazníkovi nezpůsobilo značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který kupující zboží koupil.
11. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
  - a. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s bodem VI odst. 10,
  - b. se vada projevuje opakovaně,
  - c. je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
  - d. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.
12. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které zákazník obdržel.
13. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, pokud prodávající prokáže, že vada zboží je bezvýznamná.
14. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, prodávající vrátí zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal.
15. Záruka za jakost vzniká prohlášením prodávajícího, že zákazníka uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít produkt vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce.
16. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Je-li obsah záruky obsažen v jiném prohlášení o záruce pro zákazníka méně příznivý než obsah záruky učiněné v reklamě, má přednost obsah uvedený v reklamě, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna.





17. Zaručí-li se prodávající, že si zboží po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost, platí, že má zákazník ze záruky alespoň právo na dodání nového produktu bez vad nebo na opravu zboží. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na obalu.
18. Záruční doba běží od odevzdání zboží zákazníkovi. Bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení. Určují-li prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší.
19. Zákazník nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na zboží na Zákazníka vnější událost.
20. Práva z vady i práva ze záruky za jakost (dále též jen reklamace) se uplatňují u prodávajícího, u kterého bylo zboží koupeno. Zákazník je povinen prokázat, že reklamované zboží bylo zakoupeno u prodávajícího v konkrétní den.
21. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné.
22. Reklamaci může zákazník uplatnit např. písemně na adrese: **Ing. Petr BEDNARZ, Nádražní 308/3, 702 00 Ostrava**; nebo osobně na kterékoliv prodejně prodávajícího na adrese **KORT Ostrava, Nádražní 308/3, 702 00 Ostrava**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb. Zboží, jehož se reklamace týká, je vhodné doručit prodávajícímu spolu s uplatněním reklamace, aby prodávající mohl reklamaci řádně posoudit.
23. Proávající je povinen zákazníkovi vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem (popis vad), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a kontaktní údaje Zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
24. Proávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
25. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a zákazník o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Zákazník o vyřízení reklamace bude informován způsobem, který si zvolil při uplatnění reklamace.
26. Zákazník je povinen vyzvednout zboží ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy byl informován o vyřízení reklamace. Pokud v této lhůtě nedojde k vyzvednutí zboží a zákazník se s prodávajícím nedohodne jinak, prodávajícímu náleží náhrada ve výši 5,- Kč za každý den uskladnění zboží přesahující tuto lhůtu. Pokud zákazník nevyzvedne zboží ani do 7 měsíců od uplynutí původní lhůty k vyzvednutí reklamace, prodávající má právo přistoupit k svépomocnému prodeji. O záměru prodat zboží bude zákazník v dostatečném předstihu informován. Výtěžek z prodeje bude využit k úhradě nákladů vzniklých skladováním a případná částka přesahující tyto náklady bude zákazníkovi na jeho žádost vyplacena. Pokud prodávající nebude úspěšné při prodeji zboží a zákazník při uplatnění reklamace poskytl svůj souhlas, zboží bude po marném uplynutí výše zmíněných lhůt zlikvidováno.
27. V případech, kdy prodávající prodává zboží osobě, která je podnikatelem a při uzavření kupní smlouvy je z okolností zřejmé, že se koupě týká také podnikatelské činnosti takové osoby (podnikatele), se namísto ustanovení bodu VI Obchodních podmínek uplatní příslušná právní úprava, bod VI Obchodních podmínek se tedy na takové případy nevztahuje.

## VII. MIMOSOUDNÍ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ SPORŮ A OBCHODNÍ PODMÍNKY PŘÍSTUPU K TĚMTO ŘÍZENÍM

1. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy **obchod@kort-ostrava.cz**. Informaci o vyřízení stížnosti zákazníka zašle prodávající na elektronickou adresu zákazníka.
2. 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 prodeje u prodávajícího.
3. Zákazník má podle prodávajícího 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 webových stránkách <https://www.coi.cz/> nebo na internetové adrese pro řešení sporů on-line <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## VIII. PRÁVO ODSTOUPIT OD SMLOUVY

1. Zákazník, který uzavřel smlouvu na dálku, má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do třiceti (30) dnů od převzetí zboží (což znamená prodloužení 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené zákone o ochraně spotřebitele). K zachování lhůty stačí, pokud zákazník před jejím uplynutím učiní prohlášení prodávajícímu. Zákazník může učinit jakékoli jednoznačné prohlášení, kterým informuje o svém odstoupení od smlouvy. Odstoupení od smlouvy může být učiněno např.
  - a. písemně na adresu: **Ing. Petr BEDNARZ, Nádražní 308/3, 702 00 Ostrava;**
  - b. v elektronické podobě na e-mailovou adresu: **obchod@kort-ostrava.cz**
2. Výše uvedené neplatí pro smlouvy, jejíž předmětem jsou neprefabrikované produkty vyrobené na přání zákazníka nebo podle jeho individuálních potřeb.
3. Běh lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy začíná převzetím zboží zákazníkem, nebo jeho zmocněncem a v případě kupní smlouvy, která
  - a. se týká více zboží, které je doručováno odděleně, po částech nebo dílech - převzetím posledního zboží, dílu, nebo části, nebo
  - b. závisí na pravidelném doručování zboží po určitý čas - od převzetí prvního zboží.
4. V případě odstoupení od smlouvy na dálku se smlouva považuje za neuzavřenou.
5. Pokud zákazník uplatní zákonné právo na odstoupení od smlouvy, vrátí mu prodávající peněžní prostředky přijaté od zákazníka od odstoupení od kupní smlouvy zákazníkem, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od zákazníka přijal, ledaže zákazník by výslovně souhlasil s jiným způsobem vrácení, který pro něj neznamená žádné náklady. V případě, že platbu nelze vrátit pomocí stejné platební metody, jakou použil zákazník, vzhledem k tomu, že prodejce již nepodporuje konkrétní platební metodu, vrátí prodejce platbu pomocí platební metody, která bude co nejvíce odpovídat vlastnostem způsobu platby, který zákazník dříve použil. Pokud zákazník uplatní rozšířené právo na odstoupení od kupní smlouvy, může prodávající vrátit platbu pomocí platební metody uvedenou prodejcem. Pokud prodávající nenabídl zákazníkovi, že si produkt od něj vyzvedne sám, může zadržet vrácení plateb obdržených od zákazníka, dokud nebude produkt vrácen nebo dokud zákazník neprokáže jeho vrácení, v závislosti na tom, která událost nastane dříve. V případě, že má být platba vrácena na bankovní účet zákazníka, vrátí prodávající platbu na bankovní účet uvedený zákazníkem (např. ve formuláři o odstoupení), a pokud kdy zákazník neuvede bankovní účet, na který má být platba vrácena, vrátí mu platbu na bankovní účet, ze kterého zákazník provedl platbu v souvislosti s kupní smlouvou, ze které odstoupuje. V případě, že platbu provedl věřitel v souvislosti s uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru spotřebitelem, vrátí prodávající platbu na účet věřitele.



6. Zákazník je povinen neprodleně, nejpozději do 100 dnů ode dne, kdy odstoupil od smlouvy, vrátit zboží prodávajícímu, nebo ho odevzdat osobě určené prodávajícím, ledaže prodávající nabídl, že sám zboží vyzvedne. Pro zachování lhůty postačí, pokud je zboží v uvedené lhůtě odesláno. Zboží je možné zaslat na adresu:  
**Ing. Petr BEDNARZ, Nádražní 308/3, 702 00 Ostrava.** Prosíme v rámci možností o přiložení dokladu o koupi zboží.
7. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku zákazníka na vrácení kupní ceny.
8. Do doby převzetí zboží zákazníkem je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený zákazníkem.
9. Je-li společně se zbožím poskytnut zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy zákazníkem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a zákazník je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

## IX. LICENCE

1. Výhradní práva k obsahu zveřejněnému nebo umístěnému v internetovém obchodě prodávajícího, zejména autorská práva, název internetového obchodu (obchodní značka), která je součástí systému grafiky, software a práva k databázím podléhají právní ochraně a jsou v držení prodávajícího nebo subjektu, s nímž prodávající uzavřel příslušnou smlouvu. Zákazník je oprávněn výše uvedené používat běžným způsobem. Obsah, je poskytován zdarma stejně jako obsah zveřejněný a šířený jinými zákazníky v souladu se zákonem v internetovém obchodě, ale pouze pro osobní potřebu a pro správné používání internetového obchodu, a to na celém světě. Jiné užití obsahu, je přípustné pouze na základě výslovného předchozího písemného souhlasu prodávajícího.
2. Zákazník umístěním jakéhokoli obsahu v internetovém obchodě zejména grafiky, komentářů, názorů nebo jině v internetovém obchodě uděluje prodávajícímu nevýhradní, bezplatnou licenci k použití, uložení v paměti počítače, změně, odstranění, doplňování, veřejné produkci, veřejnému zobrazování, reprodukování a šíření (zejména na internetu) takového obsahu na celém světě. Toto právo zahrnuje právo udělovat podlicence v rozsahu odůvodněném pro plnění kupní smlouvy, nebo smlouvy o poskytování služeb (včetně provozu a rozvoje internetového obchodu). Zákazník také uděluje oprávnění prodávajícímu samotnému nebo prostřednictvím třetí strany provádět vývoj, přizpůsobení, zpracování a překlad díla ve smyslu zákona č. **121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)**, ve znění pozdějších předpisů. Pokud zákazník není oprávněn udělit licence uvedené v tomto odstavci 2, zavazuje se získat pro prodávajícího takové licence.

## X. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Osobní údaje zákazníka jsou zpracovávány prodávajícím jako správcem osobních údajů.
2. Poskytnutí osobních údajů zákazníkem je dobrovolné, ale nezbytné pro využívání uvedených elektronických služeb, uzavření kupní smlouvy, nebo provedení rezervace.
3. Podrobné informace týkající se ochrany osobních údajů jsou přístupné pod odkazem „Podmínky ochrany osobních údajů“ zveřejněným na stránkách v internetového obchodu <https://www.kort-ostrava.cz/#gdpr>.

## XI. UKONČENÍ DOHODY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A ZMĚNY OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1. Prodávající může kdykoli vypovědět licenci udělenou podle části IX. těchto obchodních podmínek zákazníkovi s jednoměsíční výpovědní lhůtou z těchto vážných důvodů:
  - a. změna zákona upravujícího poskytování elektronických služeb prodávajícím vztahující se na vzájemná práva a povinnosti uvedené ve smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a prodávajícím nebo změna výkladu těchto právních předpisů v důsledku soudních rozhodnutí, správních rozhodnutí, doporučení nebo pokynů v oblasti působnosti orgánů veřejné moci nebo obdobných subjektů;
  - b. změna způsobu poskytování služeb pouze z technických nebo technologických důvodů (zejména aktualizace technických požadavků uvedených v těchto předpisech);
  - c. změna rozsahu nebo poskytování služeb, na něž se vztahují tyto obchodní podmínky, zavedením nových funkcí nebo služeb, změnou nebo zrušením stávajících funkcí či služeb.
2. Prodávající zasílá výpověď podle odst. 1 na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem během objednávky, nebo rezervace.
3. Prodávající může zákazníkovi vypovědět licenci udělenou podle části IX. obchodních podmínek se sedmidenní výpovědní lhůtou a/nebo mu zamezit v používání internetového obchodu a vytváření objednávek, jakož i omezit přístup k části nebo celému obsahu internetového obchodu ze závažných důvodů, tj. v případě hrubého porušení těchto obchodních podmínek zákazníkem, tj. v případech, kdy zákazník porušuje ustanovení části II. odst. 4 těchto obchodních podmínek.
4. Z vážných důvodů, tj. v případě hrubého porušení z těchto obchodních podmínek zákazníkem, jestliže zákazník porušil ustanovení části II odst. 4., prodávající může omezit přijímání nabídek činěných zákazníkem týkajících se konkrétního způsobu platby nebo dodání, aby se zabránilo dalším škodám.
5. Zákazníci, u nichž se uplatňuje ustanovení odst. 3 nebo 4, mohou využívat internetový obchod nebo použít dotčené způsoby platby nebo dodání po kontaktu s prodávajícím a získání souhlasu prodávajícího s dalším používáním internetového obchodu nebo konkrétního způsobu platby nebo dodání.
6. Tyto obchodní podmínky jsou obchodními podmínkami ve smyslu ustanovení § 1751 odst. 1 občanského zákoníku.
7. Prodávající může měnit tyto smluvní podmínky (s výjimkou části XII obchodních podmínek, která se týká zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, a mohou tak podléhat změnám kdykoliv na základě obecně platného práva) pouze v případě, že existuje alespoň jeden z těchto důležitých důvodů:
  - a. změna zákona upravujícího poskytování elektronických služeb prodávajícím vztahující se na vzájemná práva a povinnosti uvedené ve smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a prodávajícím nebo změna výkladu těchto právních předpisů v důsledku soudních rozhodnutí, správních rozhodnutí, doporučení nebo pokynů v oblasti působnosti orgánů veřejné moci nebo obdobných subjektů;
  - b. změna způsobu poskytování služeb pouze z technických nebo technologických důvodů (zejména aktualizace technických požadavků uvedených v těchto předpisech);
  - c. změna rozsahu nebo způsobu poskytování služeb, na něž se vztahují tyto obchodní podmínky, zavedením nových funkcí nebo služeb, změnou nebo zrušením stávajících funkcí či služeb.
8. V případě změn těchto obchodních podmínek, prodávající zveřejní celé nové znění obchodních podmínek na stránkách internetového obchodu a zašle je také na e-mailovou adresu zadanou zákazníkem při uzavírání dohody o poskytování služeb. Tento způsob zákazník a prodávající považují za dostatečný za účelem možnosti zákazníka se seznámit s informacemi o změně obsahu obchodních podmínek.
9. Změna obchodních podmínek vstupuje v platnost do 14 dnů ode dne zaslání oznámení o změně. Změny obchodních podmínek se nevztahují na kupní smlouvy uzavřené zákazníkem a prodávajícím před změnou obchodních podmínek.

## XII. USTANOVENÍ TÝKAJÍCÍ SE ZÁKAZNÍKŮ, KTEŘÍ NEJSOU SPOTŘEBITELÉ

1. Tato část obchodních podmínek a ustanovení v ní obsažená platí pouze pro zákazníky, kteří nejsou spotřebiteli.
2. Prodávající má právo odstoupit od kupní smlouvy uzavřené se zákazníkem, který není spotřebitelem do 14 dnů od jejího uzavření, a to bez uvedení důvodu. Odstoupením od kupní smlouvy v tomto případě nevznikají zákazníkovi, který není spotřebitelem, žádné nároky vůči prodávajícímu, mimo povinnosti vrátit si vzájemně poskytnutá plnění.
3. V případě zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli má prodávající právo omezit dostupné způsoby platby. Prodávající má také právo požadovat platbu předem zcela nebo zčásti, bez ohledu na zvolený způsob platby a bez ohledu na obsah uzavřené smlouvy.
4. Nebezpečí škody na zboží přechází na zákazníka, který není spotřebitelem, okamžikem předání zboží prodávajícím dopravci. Prodávající neodpovídá za ztrátu, zničení nebo poškození výrobku, které vzniklo po jeho převzetí přepravcem až do dodání zákazníkovi. Neodpovídá také za zpoždění při dodání zásilky.
5. Jakákoli záruka za zboží se vůči zákazníkovi, který není spotřebitelem, zcela vylučuje.
6. V případě zákazníků, kteří nejsou spotřebitelé, může prodávající ukončit smlouvu o poskytování služeb nebo jakoukoliv licenci uzavřenou dle obchodních podmínek s okamžitou platností a bez uvedení důvodů zasláním příslušného prohlášení zákazníkovi v jakékoli formě.
7. Ani prodávající ani jeho zaměstnanci nebo zástupci neponesou žádnou odpovědnost vůči zákazníkovi, jeho smluvním partnerům, zaměstnancům a zástupcům za škodu, včetně ušlého zisku, s výjimkou případů, pokud škoda byla způsobena úmyslně.
8. V případě odpovědnosti prodávajícího, jeho zaměstnanců nebo zástupců ve vztahu k zákazníkovi, který není spotřebitel, za škodu bez ohledu na její právní základ, je výše náhrady škody omezena, a to jak na jednu škodnou událost, tak pro jakékoli celkové nároky, až do výše zaplacené kupní ceny a dodacích nákladů dle poslední uzavřené kupní smlouvy, avšak nejvýše do šesti tisíc korun českých.
9. K řešení jakýchkoli sporů, které vzniknou mezi prodávajícím a zákazníkem, který není spotřebitelem, je příslušný soud podle místa podnikání prodávajícího.

**Tato výše uvedená ustanovení obchodních podmínek týkající se pouze zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, může prodávající kdykoli změnit dle obecně platných zákonů.**

## XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. **Tyto obchodní podmínky jsou platné a závazné od 1. 11. 2023.**
2. Smlouvy uzavírané prodávajícím se uzavírají v českém jazyce.
3. Zajištění, zabezpečení, zpřístupnění a potvrzení nezbytných ustanovení kupní smlouvy zákazníkovi se uskuteční prostřednictvím zaslání potvrzením objednávky na e-mail zákazníka (trvalý nosič). Obsah kupní smlouvy je dále zaznamenán a uložen v IT systému internetového obchodu. Po uzavření kupní smlouvy prodávající zpřístupní zákazníkovi doklad o nákupu v elektronické podobě nebo společně se zásilkou obsahující zboží. K zásilce může být připojena rovněž specifikace objednávky. Pokud zákazník požaduje daňový doklad, a souhlasí se zasláním daňového dokladu na ním uvedenou e-mailovou adresu. Před stažením dokladu o nákupu nebo daňového dokladu může prodávající zavést technické metody pro autentizaci zákazníka.
4. Prodávající provádí technická a organizační opatření odpovídající míře ohrožení bezpečnosti poskytovaných funkcí nebo služeb v rámci smlouvy o poskytování služeb. Používání elektronických služeb je spojeno s typickými riziky spojenými s přenosem dat přes internet, jako je jejich šíření, ztráta nebo neoprávněný přístup.



5. Obsah obchodních podmínek je dostupný pro zákazníky zdarma na následující internetové adrese:  
<https://kort-ostrava.cz/e-katalog.php>
6. Prodávající informuje a zákazník bere na vědomí, že využívání internetového obchodu prostřednictvím webového prohlížeče, včetně vytváření objednávek, stejně jako telefonický kontakt s ZSP, může být spojeno s nutností vynaložit náklady na připojení k internetu (za poplatek pro přenos dat) v souladu s tarifem poskytovatele služeb, kterého zákazník využívá.
7. Na otázky těmito obchodními podmínkami výslovně neupravené se vztahuje české právo, zejména zákon č. **89/2012** Sb., **občanský zákoník**, ve znění pozdějších předpisů (výše pouze občanský zákoník), zákon č. **634/1992** Sb., **o ochraně spotřebitele**, ve znění pozdějších předpisů (zákon o ochraně spotřebitele).
8. Volba českého práva na základě těchto obchodních podmínek nemá vliv na ochranu práv spotřebitele na základě ustanovení, od nichž se nelze odchýlit dohodou mezi prodávajícím a spotřebitelem, podle zákona aplikovatelného v případě neexistence této volby.
9. Nedílnou přílohou č.1 těchto obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

V Ostravě, dne 31. 10. 2023

**Ing. Petr Bednarz, v.r.**

provozovatel internetového obchodu KORT Ostrava®