

# Všeobecné obchodní podmínky

**REDDO CZ s.r.o.**

IČ: 27780627

se sídlem: Hranická 280, 753 61 Hranice IV – Drahotuše  
zapsané u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 29505

## ČÁST A – SPOTŘEBITEL

### I.

#### Základní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky část A (dále jen „**obchodní podmínky**“) vydané obchodní společností **REDDO CZ s.r.o.**, IČ: 27780627, DIČ: CZ27780627, se sídlem: Hranická 280, 753 61 Hranice IV – Drahotuše, zapsané u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 29505, kontaktní údaje: email: [reddo@reddo.cz](mailto:reddo@reddo.cz), telefon: +420 581 616 044, [www: www.reddo.cz](http://www.reddo.cz), (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 osobou (dále jen „**kupující**“), a to včetně internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webových stránkách [www.tesa-shop.cz](http://www.tesa-shop.cz) (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).
- 1.2. Obchodní podmínky část „A“ se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání 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.

### II.

#### Informace o zboží a cenách, uživatelský účet

- 2.1. Informace o zboží, včetně uvedení cen jednotlivého zboží a jeho hlavních vlastností jsou uvedeny u jednotlivého zboží v katalogu internetového obchodu. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty, všech souvisejících poplatků a nákladů za vrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v internetovém obchodě. Toto ustanovení nevylučuje sjednání kupní smlouvy za individuálně sjednaných podmínek.
- 2.2. Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.
- 2.3. V internetovém obchodě jsou zveřejněny informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené v internetovém obchodě platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.
- 2.4. Případné slevy s kupní ceny zboží nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak.
- 2.5. 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. Kupující může objednávat zboží také bez registrace.

- 2.6. 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.
- 2.7. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.
- 2.8. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.
- 2.9. Proávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle než 12 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy.
- 2.10. 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.

### III.

#### Objednávka a uzavření kupní smlouvy

- 3.1. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní 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 smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 3.3. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s platbou, s balením a dodáním zboží.
- 3.4. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
  - a) objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),
  - b) způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a
  - c) informace o nákladech spojených s dodáním zboží  
(dále společně jen jako „**objednávka**“).
- 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
- 3.6. kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Závazně objednat“/“Odeslat objednávku“. 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**“).
- 3.7. 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).
- 3.8. 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.
- 3.9. 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.
- 3.10. Kupující provádí objednávku zboží těmito způsoby:
    - prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě,
    - vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.
  - 3.11. Při zadávání objednávky si kupující vybere zboží, počet kusů zboží, způsob platby a doručení.
  - 3.12. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Odeslat“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami.
  - 3.13. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení je automatické a nepovažuje se za uzavření smlouvy. Přílohou potvrzení jsou aktuální obchodní podmínky prodávajícího. Kupní smlouva je uzavřena až po přijetí objednávky prodávajícím. Oznámení o přijetí objednávky je doručeno na emailovou adresu kupujícího.
  - 3.14. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho emailovou adresu uvedenu v těchto obchodních podmínkách.
  - 3.15. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. Kupující může zrušit objednávku, dokud není kupujícímu doručeno oznámení o přijetí objednávky prodávajícím. Kupující může zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo email prodávajícího uvedený v těchto obchodních podmínkách.
  - 3.16. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny zboží v internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu ani v případě, že kupujícímu bylo zasláno automatické potvrzení o obdržení objednávky podle těchto obchodních podmínek. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí kupujícím na emailovou adresu prodávajícího.

#### IV.

##### Platební podmínky a dodání zboží

- 4.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:
  - bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího č 86-7366080297/0100, vedený u Komerční banky, a.s.
  - dobírkou v hotovosti při předání zboží,
  - v hotovosti nebo platební kartou při osobním odběru v provozovně prodávajícího
- 4.2. Společně s kupní cenou je kupující povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li dále uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.
- 4.3. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 10 dnů od uzavření kupní smlouvy.
- 4.4. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.
- 4.5. Prodávající nepožaduje od kupujícího předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada kupní ceny před odesláním zboží **není zálohou**. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky na žádost

- prodávajícího, požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.6. 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
- 4.7. Zboží je kupujícímu dodáno:
- na adresu určenou kupujícím objednavce
  - osobním odběrem v provozovně prodávajícího
- 4.8. Volba způsobu dodání se provádí během objednávání zboží.
- 4.9. Náklady na dodání zboží v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny v objednávce kupujícího a v potvrzení objednávky prodávajícím. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 4.10. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. 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.
- 4.11. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.
- 4.12. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je odeslán na emailovou adresu kupujícího./ Daňový doklad je přiložen k dodávanému zboží.
- 4.13. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží, včetně nákladů na dodání, nejdříve však převzetím zboží. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy měl kupující povinnost zboží převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.
- 4.14. Prodávající zajišťuje doručení zboží, plnění prostřednictvím dopravce, po celé České republice. Náklady spojené s expedicí a dodáním se rozlišují podle zvoleného způsobu platebních a dodacích podmínek dle následující tabulky:

<b>Dodací podmínka</b>	<b>Hodnota objednávky (bez DPH)</b>	<b>Dopravné a balné (bez DPH)</b>	<b>Dopravné a balné (s DPH)</b>
Česká pošta	do 1000 Kč	140 Kč	170 Kč
PPL	do 1000 Kč	140 Kč	170 Kč
Česká pošta	od 1001 Kč do 5000 Kč	100 Kč	121 Kč
PPL	od 1001 Kč do 5000 Kč	100 Kč	121 Kč
Česká pošta	nad 5001 Kč	0 Kč	0 Kč
PPL	nad 5001 Kč	0 Kč	0 Kč
Vlastní rozvoz REDDO	do 1000 Kč	140 Kč	170 Kč
Vlastní rozvoz REDDO	od 1001 Kč do 5000 Kč	59 Kč	72 Kč

- 4.15. Pro vlastní rozvoz prodávajícího platí tyto orientační rozvozové trasy a předběžné termíny:
- pondělí – HRANICE, PŘEROV, OLOMOUC, PROSTĚJOV
  - úterý – HRANICE, ODRY, NOVÝ JIČÍN, MOŠNOV, KOPŘIVNICE, OSTRAVA
  - středa – HRANICE, VALMEZ, VSETÍN, ROŽNOV POD RADHOŠTĚM
  - čtvrtek – HRANICE, PŘEROV, OLOMOUC, PROSTĚJOV
  - pátek – HRANICE, BYSTRICE, KROMĚŘÍŽ, ZLÍN, HOLEŠOV
- 4.16. Na kupujícího s místem dodání v Hranicích n. M. se výše uvedené ceny nevztahují a jsou zdarma, v případě vlastního rozvozu prodávajícího.

## V. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Kupující, který uzavřel kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, má právo od kupní smlouvy odstoupit.
- 5.2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dnů
  - ode dne převzetí zboží,
  - ode dne převzetí poslední dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy několik druhů zboží nebo dodání několika částí
  - ode dne převzetí první dodávky zboží, je-li předmětem smlouvy pravidelná opakovaná dodávka zboží.
- 5.3. Kupující nemůže mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy:
  - poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
  - o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
  - o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli prodávajícího,
  - o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu,
  - dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
  - dodávce zboží v uzavřeném obalu, které kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
  - dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
  - dodávce novin, periodik nebo časopisů,
  - dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil kupujícímu, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
  - v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.
- 5.4. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy musí kupující odeslat prohlášení o odstoupení ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.
- 5.5. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující **využít vzorový formulář** k odstoupení od smlouvy poskytovaný prodávajícím. Odstoupení od kupní smlouvy zašle kupující na emailovou nebo doručovací adresu prodávajícího uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Proávající potvrdí kupujícímu bezodkladně přijetí formuláře.
- 5.6. Kupující, který odstoupil od smlouvy, je povinen vrátit prodávajícímu zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. **Kupující nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.**
- 5.7. Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho přijal, a to stejným způsobem. Proávající vrátí kupujícímu přijaté peněžní prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.
- 5.8. Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
- 5.9. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, není prodávající povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
- 5.10. Zboží musí vrátit kupující prodávajícímu nepoškozené, neopotřebené a neznečištěné a je-li to možné, v původním obalu. Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.
- 5.11. Proávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží, anebo když výrobce, dovozce anebo dodavatel zboží přerušil výrobu nebo dovoz zboží. Proávající bezodkladně informuje kupujícího prostřednictvím emailové adresy uvedené v objednávce a vrátí ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní

smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, a to stejným způsobem, popřípadě způsobem určeným kupujícím.

- 5.12. 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 kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

## VI.

### Práva z vadného plnění

- 6.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 6.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
- 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,
  - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 6.3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Toto ustanovení se nepoužije u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebené 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.
- 6.4. V případě výskytu vady může kupující prodávajícímu předložit reklamaci a požadovat:
- výměnu za nové zboží,
  - opravu zboží,
  - přiměřenou slevu z kupní ceny,
  - odstoupit od smlouvy.
- 6.5. Kupující má právo odstoupit od smlouvy,
- pokud má zboží podstatnou vadu,
  - pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě,
  - při větším počtu vad zboží.
- 6.6. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6.7. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.
- 6.8. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace.

- 6.9. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 6.10. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby.

## VII. Doručování

- 7.1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
- 7.2. Kupující doručuje prodávajícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenu v těchto obchodních podmínkách. Prodávající doručuje kupujícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.

## VIII. Mimosoudní řešení sporů

- 8.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
- 8.2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 8.3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## IX. Ochrana osobních údajů

- 9.1. Prodávající je správcem osobních údajů.
- 9.2. Prodávající informuje, že není povinen mít ustanoveného pověřence pro ochranu osobních ve smyslu Nařízení. V případě, že potřeba jeho ustanovení vznikne, bude o tom prodávající včas informovat své zákazníky a obchodní partnery.
- 9.3. Prodávající jako správce osobních údajů je povinen při zpracování osobních údajů dodržovat povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) (dále jen „**Nařízení**“ nebo „**GDPR**“) a dále ze zákona o zpracování osobních údajů (dále jen „**platné právní předpisy**“). Prodávající pravidelně kontroluje soulad svých postupů s platnými právními předpisy a přistupuje odpovědně k plnění těchto povinností, s důrazem na zachování soukromí fyzických osob a ochrany jejich údajů. Nezbytnou ochranu přitom zajišťuje i u třetích spolupracujících osob, které v souvislosti se zpracováním osobních údajů vystupují, nebo mohou vystupovat jako správci osobních údajů, nebo jejich další správci, zpracovatelé nebo příjemci osobních údajů (agentury spravující webové stránky, aj.).
- 9.4. Správce zpracovává základní kontaktní osobní údaje a smluvní údaje zákazníků, smluvních partnerů a potencionálních zákazníků, jsou zpracovávány za účelem vedení smluvního vztahu a plnění závazků z obchodního vztahu plynoucí. Osobní údaje jsou dále zpracovávány za účelem plnění zákonných povinností zejména daňových povinností, povinností vůči ostatním správním či soudním úřadům, vůči kontrolním úřadům apod.

- 9.5. Osobní údaje jsou rovněž zpracovávány na základě oprávněného zájmu prodávajícího, zejména v souvislosti s vymáháním oprávněných nároků prodávajícího, podporou podnikatelských aktivit, marketingu a správy obchodních vztahů.
- 9.6. Proávající zpracovává osobní údaje smluvních partnerů a zákazníků konkrétně k následujícím účelům:
- a) jednání o uzavření nebo změně smlouvy,
  - b) plnění smlouvy a poskytování služeb,
  - c) plnění zákonem uložených povinností v souvislosti s danou smlouvou, pokud právní předpisy plnění takovéto povinnosti předpokládají,
  - d) vyúčtování smluvních nároků a plnění platebních povinností,
  - e) plnění účetních a daňových povinností,
  - f) vymáhání pohledávek a uplatňování jiných nároků prostřednictvím soudů či jiných nezávislých institucí,
  - g) hodnocení platební schopnosti zákazníků,
  - h) základního kontaktování zákazníka,
  - i) jednání ohledně klientských změn,
  - j) za účelem zpětného kontaktu a vytvoření obchodní nabídky při nabízení obdobných produktů a služeb,
  - k) marketingové aktivity, zejména vedení zákaznické evidence, marketingové průzkumy, průzkumy spokojenosti zákazníků, zaslání informačních sdělení o novinkách týkajících se činnosti správce, aj.)
- 9.7. Osobní údaje potencionálních zákazníků či smluvních partnerů jsou zpracovávány za účelem budoucího uzavření smluvního vztahu a prodeje zboží či služeb prodávajícího.
- 9.8. Proávající jako správce osobních údajů vede elektronickou databázi (CRM systém), ve které eviduje základní osobní a kontaktní údaje zákazníků/ obchodních partnerů, nebo potencionálních zákazníků, vyhodnocuje jejich nákupní chování za účelem poskytování individualizovaných nabídek na odběr výrobků a služeb.
- 9.9. Za účelem marketingové propagace prodávajícího a zlepšování služeb jsou zákazníkům/ obchodním partnerům a budoucím obchodním partnerům zasílána i obchodní sdělení (newslettery, časopisy, slevové nabídky, akce, pozvánky, přání k narozeninám, průzkumy spokojenosti, pozvánky na akce apod.) na jimi poskytnuté elektronické adresy získané v souvislosti s nákupem či poskytováním služeb nebo na základě poskytnutého souhlasu. Zaslání obchodních sdělení má zákazník/ smluvní partner právo kdykoli jednoduše a bez nákladů odmítnout, o čemž je informován v rámci každého obchodního sdělení.
- 9.10. Při návštěvě internetových stránek provozovaných naší společností se může stát, že budou ukládány informace ve formě „cookie“ na počítači subjektu údajů, které jej automaticky rozpoznají při příští návštěvě. Cookies umožňují například přizpůsobit webové stránky zájmům subjektu údajů nebo uložit uživatelské jméno, které pak nemusí být znovu pokaždé zadáváno. V případě, že subjekt údajů nechce, aby byl jeho počítač rozpoznán, je nutno upravit nastavení internetového prohlížeče takovým způsobem, aby došlo k odstranění cookies z pevného disku počítače, cookies zablokovat nebo nastavit upozornění před uložením cookies.
- 9.11. Nové údaje do databáze (CRM systému) získává prodávající přímo od zákazníků/ smluvních partnerů.
- 9.12. Proávající vkládá do zákaznické databáze údaje
- 9.13. získané z uzavřených smluv (kde je prodávající smluvní stranou smlouvy)
- 9.14. získané přímo od zákazníků na základě telefonického hovoru, emailového kontaktování či vyplnění formuláře na domovských webových stránkách,
- 9.15. získané případně přímo od potenciálních smluvních partnerů s jejich souhlasem – zejména při žádosti o zpracování nabídky obchodu nebo služby (ať už činností obchodních zástupců při jejich návštěvách, při prodejních akcích).
- 9.16. Všechny osobní údaje zpracovává prodávající jako správce.
- 9.17. Zákaznická databáze není sdílána s dalším správcem osobních údajů.
- 9.18. Omezeně prodávající sdílí zpracovávané osobní údaje se zpracovateli, kteří pro prodávajícího zajišťují některé činnosti, jako je:
- a) zpracování účetní a daňové agendy,
  - b) poskytování fakturačních služeb,
  - c) externí dopravci zboží



- d) advokátní kanceláře,
  - e) podpora při marketingových aktivitách (rozeslání listovních zásilek, rozeslání hromadných mailingových nabídek, včetně nabídek zasílaných elektronickou poštou, průzkum spokojenosti zákazníků či trhu, správu zákaznické telefonické a emailové linky, vyhodnocení nákupního chování a obdobné marketingové aktivity).
- 9.19. Kontaktní údaje zákazníků/ smluvních partnerů dále prodávající může v omezeném rozsahu sdílet se společnostmi, které pro nás zajišťují dopravu, skladování či kontrolu prodávajícího zboží, svoz a likvidaci nespotečbovaného prodávajícího zboží a obalů, příp. smluvní pojišťovně, a to jen v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu.
- 9.20. IT služby související se zpracováním údajů zajišťuje prodávající vlastními silami za využití jednak svých zaměstnanců, jednak externích dodavatelů IT služeb.
- 9.21. Zpracování osobních údajů mohou pro prodávajícího provádět zpracovatelé výhradně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů, tzn. s garancemi organizačně-technického zabezpečení těchto dat a s vymezením účelu zpracování, přičemž zpracovatelé nesmí použít údaje k jiným účelům.
- 9.22. Osobní údaje mohou být zpřístupňovány v souvislosti s plněním zákonných povinností v rámci poskytované součinnosti správních úřadů, zejména orgánů činných v trestním řízení, kontrolních úřadů, dále soudů, exekutorů, insolvenčních správců apod., vždy pouze v rozsahu stanoveném zákonem a na základě jejich legitimní výzvy.
- 9.23. Údaje smluvních partnerů v databázi prodávající uchovává po celou dobu trvání smluvního vztahu k tomu, aby mohl plnit smlouvu a z ní vyplývající smluvní povinnosti a vykonávat z ní vyplývající práva. Pro účely plnění smlouvy může prodávající potřebné osobní údaje zpracovávat i bez souhlasu subjektu údajů.
- 9.24. Pro potřeby archivace a plnění zákonných archivačních a kontrolních povinností a vymáhání oprávněných nároků prodávajícího, uchovává osobní údaje subjektů údajů minimálně dalších 10 let po zániku smluvního vztahu. Je-li právními předpisy stanovena kratší lhůta pro plnění archivačních povinností, nebo kontrolních povinností zejména ve vztahu k finančnímu úřadu, jsou údaje uchovávány po tuto kratší, právními předpisy stanovenou dobu.
- 9.25. Údaje, které získá prodávající se souhlasem kupujícího nebo které jsou vedeny v CRM systému, zpracovává prodávající po dobu trvání smlouvy/ souhlasu. V případě odvolání souhlasu jsou osobní údaje uchovávány a zpracovávány i nadále, je-li to nezbytné k účinnému vymáhání oprávněných nároků smluvních stran, nebo vyplývá-li takováto povinnost z právních předpisů.
- 9.26. Pomine-li účel zpracování, jsou veškerá data subjektů údajů, resp. data, která sloužila k danému účelu z databáze prodávajícího vymazána.
- 9.27. Fyzická osoba, která je subjektem údajů, které zpracovává prodávající, má právo na:
- a) přístup k osobním údajům dle čl. 15 GDPR
  - b) na opravu nesprávných osobních údajů dle čl. 16 GDPR
  - c) požadovat výmaz Vašich osobních údajů dle čl. 17 GDPR
  - d) vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR
  - e) právo na omezené zpracování dle čl. 18 GDPR
  - f) na přenositelnost údajů v rozsahu stanoveném platnými právními předpisy dle čl. 20 GDPR
  - g) podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů – bližší informace na [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz) pro případ, že by její práva vyplývající z platných právních předpisů byla porušena.
- 9.28. V případě jakýchkoliv dotazů či požadavku na vysvětlení týkajícího se ochrany osobních údajů nás kontaktujte na e-mailu [reddo@reddo](mailto:reddo@reddo) nebo telefonicky 420 581 616 044.
- 9.29. Osobní údaje nejsou předávány třetím osobám se sídlem mimo Evropskou unii.

## X.

### Závěrečná ustanovení

- 10.1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají,

že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

- 10.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 10.3. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.
- 10.4. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.
- 10.5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 10.6. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.
- 10.7. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.
- 10.8. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
- 10.9. Přílohou obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 9.5.2019