

## Obchodní a reklamační podmínky

Prodejce: Malá Louka s.r.o.

IČO: 08939233

Sídlem: Mramotická 788/14, Znojmo, 669 04, Česká Republika

Tel.: +420 601 533 188, e-mail: info@malalouka.cz

### Vymezení pojmů

„Obchodem“ se pro účely těchto obchodních a reklamačních podmínek rozumí internetový prostor na internetové doméně [www.malalouka.cz](http://www.malalouka.cz) v němž Prodejce nabízí své zboží a služby k prodeji Zákazníkům.

„Prodejcem“ se rozumí provozovatel Obchodu – Malá Louka s.r.o. se sídlem Mramotická 788/14, Znojmo, 669 04, e-mail: info@malalouka.cz

„Zbožím“ se rozumí věci, služby a produkty nabízené Prodejcem k prodeji.

„Zákazníkem“ se rozumí uživatel Obchodu, jenž má zájem o koupi konkrétního zboží nebo služby

„Spotřebitelem“, se rozumí každý člověk, který s Prodejcem uzavírá obchod prostřednictvím Obchodu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Na takového Spotřebitele se vztahují ujednání, u nichž je tak výslovně uvedeno.

„Objednávkou“ se rozumí vyplněný objednávkový formulář určený pro konkrétní zboží nebo služby v rámci objednávkového elektronického systému Obchodu.

Zkratkou „OZ“ se rozumí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

### Nákup zboží

Zákazník je oprávněn objednat prostřednictvím Obchodu a jeho elektronického objednávkového systému konkrétní zboží nebo službu, o jehož koupi má zájem. Vyplněním registračního formuláře Obchodu, registrací v Obchodu, vyplněním kteréhokoli objednávkového formuláře v rámci Obchodu a odesláním kterékoli Objednávky v rámci Obchodu projevuje vždy Zákazník zároveň souhlas s těmito obchodními a reklamačními podmínkami určenými pro nákup zboží v Obchodu a také se zpracováním jeho osobních údajů uvedených v Objednávce.

Objednávku zboží, které obsahuje alkohol není možné uzavřít s kupujícím, kterým je člověk mladší 18 let, neboť prodávající respektuje zákonný zákaz prodeje alkoholických nápojů osobám mladším 18 let.

Samotné uveřejnění a nabízení Zboží a služby Prodejcem v Obchodu není ještě návrhem na uzavření kupní smlouvy ohledně daného Zboží ze strany Prodejce, ale pouze informačním zveřejněním dodavatelských možností Prodejce. Pro prezentaci Zboží prostřednictvím Obchodu a též pro prezentaci možnosti jeho objednání a koupě se tedy nepoužije §1732 odst. 2 OZ, přičemž taková prezentace Zboží v Obchodu tak ještě není právně účinným návrhem Prodejce na uzavření smlouvy k takovému Zboží.

Za návrh na uzavření kupní smlouvy ze strany Zákazníka prostřednictvím Obchodu ohledně konkrétního Zboží nebo služby je považováno vždy teprve doručení Objednávky Zákazníka na koupi daného Zboží nebo služby Prodejci.

Odesláním Objednávky projevuje vždy Zákazník zároveň souhlas s těmito obchodními a reklamačními podmínkami a závazně si objednává Zboží nebo službu uvedené v Objednávce.

Prodejce potvrdí Zákazníkovi doručení Objednávky bez zbytečného odkladu. Potvrzení o doručení Objednávky Prodejcem se ještě nepovažuje za přijetí návrhu na uzavření kupní smlouvy. Teprve okamžik, kdy Prodejce vyrozumí Zákazníka o přijetí jeho Objednávky, se považuje za přijetí návrhu na uzavření kupní smlouvy Prodejcem se Zákazníkem ohledně konkrétního Zboží nebo služby uvedeného v Objednávce a teprve okamžikem takového vyrozumění tedy dochází mezi Zákazníkem a Prodejcem k uzavření kupní smlouvy ke konkrétnímu objednanému Zboží nebo služby.

Obsah kterékoli kupní smlouvy je pak vždy dán obsahem přijatého návrhu (objednávky) Zákazníka, tedy jak předmět koupě, tak i jeho cena, způsob dodání a další podmínky sjednané v rámci takto přijatého návrhu, přičemž ostatní smluvní náležitosti takové kupní smlouvy jsou definovány těmito obchodními a reklamačními podmínkami.

Pokud si Zákazník v rámci Objednávky vybral dodání Zboží jeho odesláním na adresu určenou Zákazníkem, odešle Prodejce toto Zboží na takovou adresu poté, co bude dané Zboží připraveno u Prodejce k expedici.

### **Realizace Objednávky**

K provedení řádné Objednávky je Zákazník povinen vyplnit veškeré povinné údaje v objednávkovém elektronickém systému Obchodu.

Doručená Objednávka Zákazníka se považuje za nepřijatou a odmítnutou ze strany Prodejce zejména tehdy, jestliže Prodejce vyrozumí Zákazníka, že Objednávku nepřijímá či odmítá, objednané Zboží není možno dodat, anebo v případě, že Prodejce nevyrozumí Zákazníka o přijetí Objednávky nejpozději do 2 pracovních dnů od jejího odeslání Zákazníkem.

Pokud je objednané zboží možno dodat, avšak v mezidobí došlo ke změně podmínek dodávky daného zboží (např. zboží je možno dodat v jiné ceně, kvalitě, či provedení), je Prodejce oprávněn vyrozumět o této skutečnosti Zákazníka s žádostí o vyjádření, zda má Zákazník zájem o zboží za takto změněných podmínek, a zároveň s poskytnutím lhůty pro takové vyjádření.

Jestliže se Zákazník vyjádří Prodejci ve lhůtě určené Prodejcem, že má zájem o zboží i za změněných podmínek, považuje se takové vyrozumění za novou Objednávku a dále se postupuje jako u nové Objednávky.

Jestliže se Zákazník nevyjádří ve lhůtě určené Prodejcem, že má zájem o zboží i za změněných podmínek, považuje se marné uplynutí takové lhůty za zrušení Objednávky Zákazníkem.

Objednávka učiněná Zákazníkem je pro Zákazníka závazná.

### **Informace Zákazníka**

S ohledem na povinnost Prodejce dle OZ poskytuje Prodejce těmito obchodními a reklamačními podmínkami Zákazníkovi informace, jež jsou nezbytné k uzavření smlouvy a náležitě informovanosti Zákazníka o realizaci konkrétního obchodu.

Identifikační údaje Prodejce jsou uvedeny v těchto obchodních a reklamačních podmínkách.

Název, hlavní charakteristika zboží nebo služby a jeho cena je vždy uvedena ve specifikaci zboží nebo služby v příslušné sekci Obchodu, přičemž tím, že Zákazník ohledně takového zboží učiní Objednávku, dává najevo, že se již v předstihu s popisem daného zboží nebo služby i jeho cenou seznámil.

Cena zboží v rámci Obchodu je vždy uvedena s daní a bez dalších poplatků, není-li uvedeno jinak.

Zákazník je povinen uhradit kupní cenu s daní příslušnou k danému zboží nebo službě či smlouvě.

V rámci Objednávky a před jejím odesláním bude vždy zároveň Zákazníkovi zobrazena a uvedena i cena po připočtení příslušných daní (DPH) a po připočtení dalších poplatků a nákladů (např. poplatek za ekologickou likvidaci dle zák. č. 185/2001 Sb., o odpadech, v platném znění, a náklady za dodání a dopravu).

Prodejce neúčtuje Zákazníkům žádné náklady vznikající použitím komunikačních prostředků na dálku, a takové náklady na své straně tedy nese Zákazník sám.

Vyplněním a odesláním Objednávky v rámci objednávkového elektronického systému Obchodu Zákazník na dobu neurčitou souhlasí, že mohou být Prodejcem Zákazníkovi na adresu jeho uvedeného bydliště či sídla zasílána reklamní sdělení Prodejce a dále, že mu na

jeho vyplněnou emailovou adresu mohou být zasílána obchodní sdělení Prodejce. Tento souhlas je Zákazník oprávněn kdykoli odvolat.

Nabídka Zboží nebo služby Obchodu je platná vždy po dobu určenou u každého konkrétního Zboží nebo služby v rámci specifikace Zboží nebo služby v příslušné sekci Obchodu, přičemž pokud doba platnosti nabídky není uvedena, má se za to, že nabídka zboží nebo služby platí do odvolání či do vyčerpání zásob.

Každá uzavřená kupní smlouva v rámci obchodu je dále Prodejcem archivována v rámci jeho obchodní a účetní evidence a na vyžádání Zákazníka může být tomuto následně zpřístupněna po uhrazení manipulačních nákladů na takové zpřístupnění.

Kroky vedoucí k uzavření kupní smlouvy v rámci Obchodu jsou obecně popsány těmito obchodními a reklamačními podmínkami.

Kupní smlouva bude uzavřena v českém jazyce.

V rámci objednávání kteréhokoli Zboží nebo služby je Zákazník oprávněn do konečného odeslání Objednávky měnit obsah Objednávky či opravovat chyby učiněné v Objednávce.

Na žádost Spotřebitele je Prodejce povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji Prodejce obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název Prodejce, jeho identifikační číslo osoby, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

### **Dodání Zboží**

Způsob dodání Zboží zvolí zákazník vždy v rámci vyplnění Objednávky, kde je specifikována i cena a forma dodání.

Nevyzevedne-li si Zákazník Zboží zasílané dobírkou ve lhůtě jejího uložení na pobočce Zásilkovny (Z-BOX) při dodání prostřednictvím Zásilkovna s.r.o. nebo nepřeveze-li Zákazník doručované Zboží od zasílatele v případě dodání Zboží prostřednictvím jiného dopravce, a Zboží bude vráceno Prodejci, uskladní Prodejce Zboží ve svém skladu do doby, než si jej Zákazník vyzvedne nebo než Prodejce využije své právo odstoupit od smlouvy. Zákazník je povinen za uskladnění uhradit Prodejci skladné ve výši 100,-Kč za každý i započatý týden takového uskladnění.

Jestliže Zboží bude vráceno Prodejci, je Prodejce zároveň oprávněn od kupní smlouvy odstoupit, kdy takovým odstoupením není dotčen nárok Prodejce na vynaložené náklady s odesláním Zboží ani nárok na dosud vzniklé skladné.

Není-li ujednán čas plnění, Prodejce odevzdá Zboží Spotřebiteli bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů.

Má-li Prodejce Spotřebiteli Zboží odeslat, je Spotřebiteli odevzdáno v okamžiku, kdy jej Spotřebiteli nebo jím určené osobě předá dopravce. Určil-li však dopravce Spotřebitel, aniž mu byl Prodejcem nabídnut, je Zboží Spotřebiteli odevzdáno v okamžiku, kdy jej Prodejce předá tomuto dopravci; práva Spotřebitele vůči dopravci tím nejsou dotčena.

Je-li Prodejce v prodlení s odevzdáním Zboží, může Spotřebitel od smlouvy odstoupit, nesplní-li Prodejce svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu Spotřebitel poskytl. Spotřebitel může od smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že Prodejce odmítl plnit nebo je plnění v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti při uzavření smlouvy anebo Spotřebitel sdělil Prodejci před uzavřením smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné.

Prodejce po odstoupení od smlouvy vrátí bez zbytečného odkladu Spotřebiteli všechna peněžitá plnění, která Spotřebitel podle smlouvy uhradil.

### **Platební podmínky**

Platební podmínky zvolí zákazník vždy v rámci vyplnění Objednávky, kde je specifikována i cena a forma platby.

Online platby pro nás zajišťuje platební brána Comgate. Poskytovatel služby, společnost Comgate a.s., Gočárová třída 1754 / 48b, Hradec Králové,

E-mail: [platby-odpora@comgate.cz](mailto:platby-odpora@comgate.cz), Tel: +420 228 224 267

je licencovaná Platební instituce působící pod dohledem České národní banky. Platby probíhající skrze platební bránu jsou plně zabezpečeny a veškeré informace jsou šifrovány. Další informace a kontakty na <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>

### **Odstoupení od smlouvy a vrácení zboží (ustanovení tohoto článku se vztahují pouze na Spotřebitele)**

Spotřebitel má právo od smlouvy uzavřené prostřednictvím Obchodu odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů ode dne, kdy Spotřebitel nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme Zboží.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí Spotřebitel o svém odstoupení od kupní smlouvy informovat Prodejce na jeho adresu uvedenou v těchto podmínkách formou jednostranného právního jednání (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo e-mailem). Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Zboží, které Spotřebitel obdržel a ohledně něhož odstoupil od smlouvy bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od této smlouvy, je Spotřebitel povinen zaslat zpět na adresu prodejce před uplynutím 14 dnů.

Pokud Spotřebitel odstoupí od této smlouvy, vrátí Prodejce Spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne obdržení vráceného zboží nebo poté, co Spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve, všechny platby, které Prodejce od Spotřebitele obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Spotřebitelem zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání nabízený Prodejcem). Pro vrácení plateb použije Prodejce stejný platební prostředek, který Spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce, pokud Spotřebitel výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím Spotřebiteli nevzniknou další náklady.

Spotřebitel bere na vědomí, že v případě odstoupení od smlouvy odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

Spotřebitel bere na vědomí, že v případě odstoupení od smlouvy však ponese náklady spojené s vrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, výši nákladů spojených s vrácením zboží, nemůže-li být pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní cestou.

Spotřebitel nemá mimo jiné právo odstoupit podle tohoto článku od smlouvy o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků Spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, nebo o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej Spotřebitel porušil.

Ustanovení se nevztahují na zákazníka, který není Spotřebitelem.

### **Reklamáce Zboží**

Spotřebitel je oprávněn vytknout vadu, jež se na zboží projevila po převzetí zboží.

Ustanovení předchozí věty neplatí a nevztahuje se na zákazníka, který není Spotřebitelem, přičemž takový zákazník je oprávněn zboží reklamovat dle příslušných právních předpisů.

Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

Práva z vad se též nevztahují především na vady, které:

a) jsou zapříčiněny nedovolenými nebo neodbornými zásahy do zboží,

b) byly způsobeny vyšší mocí nebo jinou vnější okolností nemající původ v povaze zboží.

Při uplatnění práv z vad je Zákazník povinen přeložit reklamované zboží a kopii dokladu o koupi (faktury).

V případě koupě zboží osobním odběrem u Prodejce obdrží Zákazník fakturu současně se zakoupeným zbožím.

Lhůta k uplatnění práva z vad začínají běžet od převzetí zboží Zákazníkem.

V případě doručení zboží dobírkou je Zákazník povinen při převzetí si vždy zásilku prohlédnout a při zřejmých a na povrchu obalu zásilky znatelných poškozeních, popř. zjevné a uvnitř poznatelné částečné ztráty zásilky tato poškození a ztráty reklamovat u doručující služby i Prodejce. Další manipulace s poškozenou zásilkou musí být provedena pouze v souladu s pokyny Prodejce.

Není-li poškození nebo částečná ztráta obsahu zásilky při jejím předání a převzetí příjemcem zjevná, je Zákazník povinen oznámit Prodejci vznik škody bez zbytečného odkladu, poté co ji zjistil, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne doručení zásilky. Prodejce je povinen Spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Spotřebitel požaduje a kontaktní údaje Spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Spotřebitelská reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodejce se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být spotřebitelská reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je Spotřebitel požadoval.

Po marném uplynutí lhůty může Spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Prodejce je povinen vydat Spotřebiteli 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.

## Nároky z vad

Spotřebitel má práva z vadného plnění dle §2165 a násl. OZ, přičemž Prodejce též odpovídá za jakost Zboží při převzetí dle §2161 OZ. Předchozí věta se však nevztahuje na Zákazníka, který není Spotřebitelem, přičemž takový Zákazník je oprávněn Zboží reklamovat dle příslušných právních předpisů.

Práva z vadného plnění je Zákazník uplatnit především dle §2169 OZ. Předchozí věta se však nevztahuje na Zákazníka, který není Spotřebitelem, přičemž takový Zákazník je oprávněn Zboží reklamovat dle příslušných právních předpisů.

## Posouzení reklamace

V reklamaci je Zákazník povinen uvést i podrobný popis reklamované vady Zboží.

Dopravu reklamovaného Zboží hradí Zákazník.

Reklamované Zboží nelze Prodejci zaslat na dobírku, k takové reklamaci nebude Prodejcem přihlíženo.

Po obdržení reklamovaného Zboží spolu s kopií faktury posoudí Prodejce reklamované Zboží s ohledem na vady namítané Zákazníkem.

## Ochrana osobních údajů

V případě, kdy Zákazník v rámci Obchodu, zejména při vyplňování a zaslání Objednávky prostřednictvím objednávkového elektronického systému Obchodu, bude žádán o poskytnutí osobních údajů uvedených v tom kterém formuláři či Objednávce, bere Zákazník na vědomí, že není povinen takové údaje poskytnout a jejich poskytnutí je tedy zcela dobrovolné.

V případě neposkytnutí žádaných osobních údajů Zákazníkem však není Prodejce povinen přijmout Objednávku, přičemž s ohledem na objednávkový elektronický systém Obchodu může být další pokračování neúplně vyplněné Objednávky automaticky zastaveno či ukončeno.

V případě, že se Zákazník dobrovolně rozhodne poskytnout své osobní údaje Prodejci, bere Zákazník na vědomí, že dobrovolně poskytuje své osobní údaje v rozsahu uvedeném v konkrétním formuláři či Objednávce Prodejci.

Nakládání s osobními údaji ze strany Prodejce se řídí pravidly, umístěnými na adrese [www.malalouka.cz](http://www.malalouka.cz), s nimiž se Zákazník řádně seznámil před odsouhlasením těchto Obchodních a reklamačních podmínek.



## **Závěrečná ustanovení**

Vyplnění registračního formuláře Obchodu, registrací v Obchodu, vyplněním kteréhokoli objednávkového formuláře v rámci Obchodu a odesláním kterékoli Objednávky v rámci Obchodu nebo při navázání jiné obdobné elektronické komunikace na dálku s Prodejcem prostřednictvím Obchodu, se vždy zároveň považuje za potvrzení souhlasu s těmito obchodními a reklamačními podmínkami.

Uzavřená kupní smlouva stejně jako veškeré vztahy vzniklé mezi Zákazníkem a Prodejcem při objednávání či prodeji zboží nebo služby prostřednictvím Obchodu se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem českého práva.

Je-li v těchto obchodních a reklamačních podmínkách užíváno označení Zákazník a není výslovně uvedeno, že se konkrétní ustanovení týká pouze Spotřebitele, vztahuje se vždy takové ustanovení v plném rozsahu i na Zákazníka, který není Spotřebitelem.

Dojde-li v souvislosti s koupí zboží nebo služby prostřednictvím Obchodu ke sporu mezi Prodejcem a Spotřebitelem, má Spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení dle zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, dochází-li k plnění na území České republiky; v ostatních případech jen tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle uvedeného zákona je Spotřebitel oprávněn podat k České obchodní inspekci (internetová stránka: [www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Zákazník potvrzuje a prohlašuje, že souhlas s těmito obchodními a reklamačními podmínkami učiněný mezi účastníky považuje za souhlas písemný (resp. postavený naroveň souhlasu písemnému) a veškerá ujednání obchodních a reklamačních podmínek za sjednaná písemně (resp. postavená naroveň sjednání písemnému). Tam kde tedy zákon výslovně vyžaduje pro taková ujednání písemnou formu, má se mezi účastníky za to, že tato byla řádně dodržena a provedena již odsouhlasením obchodních a reklamačních podmínek touto elektronickou formou.

Zákazník dále výslovně prohlašuje a potvrzuje, že v dostatečném předstihu před učiněním Objednávky zboží nebo služby a též před uzavřením smlouvy ke zboží nebo služby byly Zákazníkovi ze strany Prodejce poskytnuty všechny informace, které jsou obsahem těchto obchodních a reklamačních podmínek, s těmito se předem plně seznámil, a že smlouva ke zboží nebo službě bude z jeho strany uzavírána poté, co byl již před jejím uzavřením v dostatečném předstihu seznámen s veškerými ujednáními, informacemi, prohlášeními a upozorněními uvedenými v těchto obchodních a reklamačních podmínkách, a tyto považuje za jasné a srozumitelné.

Zákazník prohlašuje, že je plně seznámen s podmínkami těchto obchodních a reklamačních podmínek a proti jejich znění a obsahu nemá jakýchkoli výhrad.