

Všeobecné obchodní podmínky

I.

Základní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

Moje OLIVIE s.r.o.

IČ: 04763289

DIČ: CZ04763289

se sídlem: Marešova 312/8, Ostrava, 71000

zapsané u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 65065

kontaktní údaje:

email: info@olivie.cz

telefon: 603 321 211

www.olivie.cz

(dále jen „**prodávající**“)

2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „**kupující**“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese www.olivie.cz (dále je „**internetový obchod**“).
3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
4. Tyto obchodní podmínky a kupní smlouva se uzavírají v českém jazyce.

II.

Informace o zboží a cenách

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. Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.
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 a Slovenska.
4. Případné slevy z kupní ceny zboží lze vzájemně kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak a to až do výše 60% z původní kupní ceny.

III.

Objednávka a uzavření kupní smlouvy

1. Náklady vzniklé kupujícím při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám. Tyto náklady se neliší od základní sazby.

2. Kupující provádí objednávku zboží těmito způsoby:
 - prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě,
 - vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.
3. Při zadávání objednávky si kupující vybere zboží, počet kusů zboží, způsob platby a doručení.
4. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko ODESLAT OBJEDNÁVKU. 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 i reklamačním řádem.
5. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. **Toto potvrzení se považuje se za uzavření smlouvy.** Přílohou potvrzení jsou aktuální obchodní podmínky prodávajícího. Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky prodávajícím na emailovou adresu kupujícího.
6. 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 uvedenou v těchto obchodních podmínkách.
7. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. **Kupující může zrušit objednávku, dokud není zásilka předána přepravci.** Kupující může zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo email prodávajícího uvedený v těchto obchodních podmínkách. Byla-li zásilka již předána přepravci, je kupující povinen ji převzít.
8. 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. Proávající 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.
9. Hmotnost šperku je uvedena v detailu každého produktu. Skutečná hmotnost se může od uvedené hmotnosti lišit o cca +/- 20%.

IV.

Zákaznický účet

1. Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodě může kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může kupující provádět objednávání zboží. Kupující může objednávat zboží také bez registrace.
2. Při registraci do zákaznického účtu 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 zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
3. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost, ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho

zákaznického účtu. Prodávající nenese odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.

4. Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.
5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, když kupující svůj uživatelský účet déle nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy a těchto obchodních podmínek.
6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

V.

Platební podmínky a dodání zboží

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.: **700500700/2010**, vedený u FIO banky v CZK. Variabilní symbol = číslo objednávky.
 - bezhotovostně převodem na **eurový** bankovní účet prodávajícího IBAN: CZ8220100000002001038288, BIC/SWIFT: FIOBCZPPXXX, číslo účtu vedeného u FO banky: 2001038288. Variabilní symbol = číslo objednávky.
 - bezhotovostně převodem na účet prodávajícího prostřednictvím platební brány GoPay,
 - dobírkou v hotovosti při předávání zboží v místě určeném kupujícím dle kupní smlouvy prostřednictvím přepravních společností.
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.
3. V případě platby v hotovosti prostřednictvím přepravních společností či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do **7 dnů** od uzavření kupní smlouvy.
4. Kupní cena je uhrazena okamžikem připsání celé částky na účet prodávajícího. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen při úhradě kupní ceny uvést variabilní symbol, kterým je číslo objednávky.
5. V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje kupující podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb.
6. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.
7. Prodávající nepožaduje od kupujícího předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada kupní ceny před odesláním zboží není zálohou.
8. Pokud objednávky, které byly prodávajícím přijaty s vybraným způsobem platby „GoPay“ nebo „příkazem“ nebudou ve lhůtě 7 dní uhrazeny, mohou být prodávajícím stornovány. V případě zjištění jakéhokoliv nedostatku, zejména neúplnosti nebo nesouladu údajů o kupujícím nebo osobách oprávněných jednat za kupujícího, je prodávající oprávněn k objednávce nepřihlížet.
9. 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. Dobírkovné za zásilky evidujeme v EET jen tehdy, pokud nám je přepravce vyplácí v hotovosti. Když nám je posílá na účet, neevidujeme je. Příjmy na bankovní účet, bankovní kartou nebo online platební bránou v EET neevidujeme, stejně jako příjmy z

pronájmu nebo ostatní příjmy. Neevidujeme ani příjmy ojedinělé, třeba neočekávanou a jednorázovou platbu v hotovosti, když jinak přijímáme výhradně platby na účet.

10. Zboží je kupujícímu dodáno na adresu určenou kupujícím objednavce. Kupující je povinen převzít zboží při dodání. **Pokud zásilku kupující nepřevzme a ta bude vrácena zpět prodávajícímu, je prodávající oprávněn vyžadovat po kupujícím úhradu celé částky za poštovné, dopravu, balné a další související náklady**, včetně těch, které kupujícímu nebyly prvotně účtovány. Např. se jedná o dopravu zdarma, na kterou má kupující nárok při objednavce vyšší než 1000 Kč. Kupující je povinen tuto částku uhradit do 3 pracovních dnů. Poté bude navýšena o **smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý kalendářní den prodlení**, počínaje čtvrtým dnem ode dne navrácení zásilky zpět prodávajícímu. Nepřevzme-li kupující zboží při dodání, je prodávající dále oprávněn zařadit jej na seznam nespolehlivých kupujících (dále jen „blacklist“), přičemž všichni kupující zapsáni na blacklistu jsou v případě dalšího nákupu povinni zaplatit předem bezhotovostně na účet prodávajícího.
11. Volba způsobu dodání se provádí během objednávání zboží.
12. Zboží, které je skladem, prodávající v případě platby na dobírku expeduje v souladu s informacemi uvedenými v internetovém obchodě prodávajícího a v závislosti na době přijetí objednávky. Zásilky se odesílají každý pracovní den. Objednávky přijaté do 9:00 hod. jsou expedovány tentýž den. Při platbě převodem na účet prodávajícího expeduje prodávající zboží skladem bez zbytečného odkladu po připsání kupní ceny na účet prodávajícího. Částečné dodání objednaného zboží je přípustné, nebylo-li v objednavce uvedeno jinak.
13. V případě technickým či jiných výpadků, je zboží předáno přepravci v nejbližším možném termínu.
14. Zboží, které není skladem, prodávající expeduje, jakmile je to možné. O přesném datu je kupující předem informován. V případě, že zboží z objektivních příčin (zboží se již nevyrábí, dodavatel přestal dodávat do ČR, výrazně se zvýšila jeho cena nebo náklady na dodání aj.) není možné za původních podmínek dodat, nebo se plnění stane objektivně nemožným, informuje o tom prodávající kupujícího bezodkladně a nabídne mu dodání jiného produktu srovnatelné kvality a ceny. Pokud kupující se změnou kupní smlouvy nesouhlasí, bude mu již přijatá částka vrácena bezhotovostně na účet sdělený mu pro tento účel kupujícím nebo účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud kupující žádný do 5 dnů od odstoupení od kupní smlouvy prodávajícímu nesdělí), a to do 15 dnů od odstoupení od kupní smlouvy.
15. **Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží (včetně nákladů na balení a dodání), nikoli však dříve, než zboží převezme.** Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží.
16. Náklady na dodání zboží v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny v objednavce 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.
17. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednavce, 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 objednavce, **je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží**, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
18. 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.

19. Neprodleně po převzetí zboží je kupující povinen zkontrolovat zboží, zejména počet kusů a jeho kompletnost. V případě zjištění nesouladu je povinen jej oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů od převzetí zboží.
20. Proávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu po uhrazení ceny zboží. Daňový doklad je odeslán na emailovou adresu kupujícího. Proávající je plátcem daně z přidané hodnoty.
21. 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.
22. **Osobní odběr, výměny či reklamace zboží přímo v sídle společnosti prodávající kupujícímu neumožňuje.** Všechny záležitosti je nezbytné řešit prostřednictvím internetového obchodu, emailové adresy a přepravních společností.
23. **Platby v hotovosti v sídle společnosti prodávající neakceptuje.** V hotovosti lze hradit pouze za zásilky se zvoleným způsobem platby Dobírkou a to do rukou zaměstnanců přepravních společností, viz. čl.V., odst.1. Tyto platby budou následně připsány prostřednictvím přepravních společností na bankovní účet prodávajícího.

VI.

Odstoupení od smlouvy

1. Kupující, který uzavřel kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, má právo od kupní smlouvy odstoupit. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí **14 dnů ode dne převzetí zboží**, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží.
2. 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 výchylnkách 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 výchylnkách 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.
3. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy musí kupující odeslat prohlášení o odstoupení ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy na adresu sídla prodávajícího.

4. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít **vzorový formulář k odstoupení od smlouvy** poskytovaný prodávajícím. Vyjádření o odstoupení od kupní smlouvy musí obsahovat aktuální kontaktní a platební údaje kupujícího. Odstoupení od kupní smlouvy zašle kupující na adresu sídla prodávajícího uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Prodávající potvrdí kupujícímu bezodkladně přijetí formuláře.
5. Kupující, který odstoupil od smlouvy, je povinen vrátit prodávajícímu zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. **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. Zboží zaslané na dobírku, nebo s povinností doplatit chybějící poštovné, prodávající nepřebírá.
6. Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od přijetí odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky **včetně nákladů na dodání, které od něho přijal**, a to na bankovní účet, který kupující uvedl ve formuláři nebo ve vyjádření pro odstoupení od kupní smlouvy. **Poštovní poukázku prodávající platby nevrací.** Přijetím těchto obchodních podmínek vyslovuje kupující svůj souhlas se zasláním peněžních prostředků dle předchozí věty za podmínky, že mu tímto nevzniknou žádné další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
7. 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**. Náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, v případě odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, hradí kupující.
8. 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 ve stavu odpovídajícímu těmto obchodním podmínkám.
9. Zboží musí vrátit kupující prodávajícímu nepoškozené, neopotřeбенé 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.
10. 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. Není-li dárek vrácen, má prodávající právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny dárku.
11. Kupující podnikatel není oprávněn odstoupit od kupní smlouvy ohledně zboží, které bylo dodáno řádně, včas a bez vad, ledaže se na tom s prodávajícím výslovně dohodnou.
12. Při zasílání vráceného zboží je kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Za zboží podstatně poškozené či zničené při přepravě v důsledku použití nevhodného obalu nelze vrátit kupní cenu a náklady na dodání zboží.
13. Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží, anebo když výrobce, dovozce anebo dodavatel zboží přerušil výrobu nebo dovoz zboží. Prodávající 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.

VII.

Práva z vadného plnění

1. 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.
2. 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 (24) měsíců od převzetí. **Toto ustanovení se nepoužije u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.**
3. 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.
4. 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.
5. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese sídla společnosti.
6. 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. Reklamáce 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.
7. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace.
8. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Při zamítnuté reklamaci z těchto důvodů, vrátí prodávající kupujícímu zboží až po úhradě nákladů vynaložených na dopravné a balné na bankovní účet prodávajícího. Výši těchto nákladů sdělí prodávající kupujícímu prostřednictvím jeho emailové adresy.
9. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace (doprava reklamovaného zboží k prodávajícímu). Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby, to je do 25 měsíců od převzetí věci.

10. Kupující může zaslat zboží k reklamaci jakýmkoli způsobem, nicméně v případě uznané reklamace a zároveň v případě, kdy kupující podal **žádost o náhradu nákladů** spojených s reklamací, bude kupujícímu vrácena na bankovní účet **částka rovnající se poštovnému za doporučené psaní dle ceníku České pošty**.
11. Zásilku s opraveným nebo vyměněným zbožím v rámci reklamace odesílá prodávající na své náklady.
12. Volbu způsobu reklamace má kupující.
13. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
14. Reklamované zboží zaslané na dobírku, nebo s povinností doplatit chybějící poštovné, prodávající nepřebírá.
15. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady upravuje reklamační řád prodávajícího.

VIII.

Výměna zboží

1. Zboží zakoupené v našem e-shopu www.olivie.cz lze vyměnit za jiné do 14-ti dnů bez udání důvodu.
2. Cenu za expediční náklady ve výši 99 Kč pro ČR a ve výši 9 € pro SR hradí kupující. Vyměněné zboží prodávající odešle na dobírku za expediční náklady + případný rozdíl ceny za vyměněné zboží, který kupující uhradí až při převzetí zásilky.
3. Zásilky zaslané prodávajícímu na dobírku nebudou přijaty a budou vráceny zpět odesílateli. Doporučujeme zasílat zásilky prodávajícímu k výměně, odstoupení od smlouvy nebo k reklamaci DOPORUČENOU ZÁSILKOU.
4. Kupující může použít pro výměnu zboží formulář, který nalezne v sekci Výměna zboží: <https://www.olivie.cz/vymena-zbozi/>

IX.

Doručování

1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
2. Kupující doručuje prodávajícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Proávající doručuje kupujícímu korespondenci na emailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.
3. Oznámení týkající se vztahů prodávajícího a kupujícího, zejména týkající odstoupení od kupní smlouvy, musí být doručena poštou formou doporučeného dopisu, není-li v kupní smlouvě stanoveno jinak. Oznámení se doručují na příslušnou kontaktní adresu druhé strany a považují se za doručené a účinné okamžikem jejich dodání prostřednictvím pošty, s výjimkou oznámení o odstoupení od smlouvy učiněného kupujícím, kdy je odstoupení účinné, pokud je oznámení kupujícím ve lhůtě pro odstoupení odesláno.
4. Za doručené se považuje i oznámení, jehož převzetí bylo adresátem odmítnuto, které nebylo vyzvednuto v úložní době, nebo které se vrátilo jako nedoručitelné.

X.

Ostatní ujednání

1. Proávající je oprávněn předávat osobní údaje zákazníků v rozsahu e-mailových adres, použitých v rámci nákupů na stránkách internetového obchodu, provozovateli portálu

Heureka.cz za účelem generování a zasílání dotazníků spokojenosti s nákupem v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš internetový obchod zapojen. Provozovatel portálu Heureka.cz je vůči naší společnosti v postavení zpracovatele osobních údajů ve smyslu § 6 zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Zasílání e-mailových adres se týká všech zákazníků, kteří nevyjádřili svůj nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu § 7 odst. 3 zák. č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, a je prováděno po každém nákupu na internetovém obchodu. Provozovatel portálu Heureka.cz je oprávněn předanou e-mailovou adresu použít výhradně za účelem vygenerování a zaslání dotazníku spokojenosti, ve smyslu Podmínek programu Ověřeno zákazníky dostupných na adrese <https://sluzby.heureka.cz/napoveda/podminky-a-dulezite-dokumenty/>. Provozovatel portálu Heureka.cz předané e-mailové adresy uchovává po dobu, po kterou je naše společnost zařazena do programu ověřeno zákazníky, nebo po dobu, kdy zákazník vyjádří svůj nesouhlas se zasíláním obchodních sdělení vůči naší společnosti nebo přímo vůči provozovateli portálu Heureka.cz k čemuž je mu poskytnuta možnost v každém jednotlivém dotazníku.

2. Při zaslání zboží na základě objednávky se jedná o zásilkový prodej. Veškeré platby při zvolené úhradě dobírkou jsou pouze zálohovou platbou. Kupující obdrží v zásilce zálohovou fakturu. Daňový doklad bude prodávajícím vystaven až po přechodu vlastnického práva ke zboží a uskutečnění zdanitelného plnění, tzn. po připsání platby na bankovní účet prodávajícího. **Daňový doklad obdrží kupující elektronicky v zákonné lhůtě do 15 dní od data uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je připsání úhrady na účet prodávajícího.**

XI

Mimosoudní řešení sporů

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.
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).
3. Proávající 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.

XII.

Závěrečná ustanovení

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

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.
4. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.
5. 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.
6. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
7. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Prodávající prohlašuje, že je platně registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů pod registračním číslem 00065193. Prodávající zpracovává osobní údaje Kupujících podle Podmínek ochrany osobních údajů.
8. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.
9. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
10. Přílohou obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 23.10.2018