

Obchodní podmínky společnosti SPORTISIMO s.r.o. a Reklamační řád

Společnost **SPORTISIMO s.r.o.**, se sídlem Řevnická 170/4, 155 21, Praha 5 - Třebonice, IČ: 26194627, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 78675 (dále jen „Prodávající“) tímto zveřejňuje své obchodní podmínky (dále také „OP“), které platí pro nákup Prodávajícím nabízeného zboží v jejím internetovém obchodě – e-shopu na internetových stránkách www.sportisimo.cz (dále jen „Stránky“). Tyto OP se přiměřeně použijí i pro nákup zboží v prodejnách Prodávajícího, odpovídá-li tomu povaha vztahu – a to zejména pro úpravu odpovědnosti za vady – reklamací.

OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Kupující realizací objednávky akceptuje tyto OP Prodávajícího pro úpravu vzájemných práv a povinností stran ve vztahu vyplývajícím z prodeje Zboží Prodávajícího. Vztahy kupujícího a Prodávajícího se řídí těmito OP, které jsou pro obě strany závazné, pokud není v uzavřené smlouvě stanoveno výslovně něco jiného. OP vymezují práva a povinnosti Prodávajícího a jeho zákazníků (kupujících) a ve svém aktuálním znění tvoří obsah kupní smlouvy (o dodávce zboží), resp. jsou její nedílnou součástí. Práva a povinnosti těmito OP výslovně neupravená se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména občanským zákoníkem v platném znění.

II. INFORMAČNÍ POVINNOST

Prodávající tímto informuje kupující a kupující provedením objednávky stvrzuje, že byli a jsou Prodávajícím informováni o dále uvedeném:

- (i) totožnosti Prodávajícího, kterým je společnost **SPORTISIMO s.r.o.**, Řevnická 170/4, 155 21, Praha 5 - Třebonice, IČ: 26194627, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 78675, telefonní čísla a adresa pro doručování elektronické pošty a další kontaktní údaje jsou uvedeny na Stránkách v odkazu – [Kontakty](#),
- (ii) označení zboží nebo služby (dále jen „Zboží“) a popis jejich hlavních vlastností je uveden na Stránkách jednotlivě u každého Zboží, popřípadě odkazem - prolinkem na další internetové stránky (výrobce/distributora apod.),
- (iii) ceně Zboží, případně způsobu jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků, která je vždy uvedena u jednotlivého Zboží a je konečná,
- (iv) způsobu platby včetně případné povinnosti hradit zálohy, který je vždy uveden s možností výběru kupujícího u jednotlivého Zboží, volba z nabízených způsobů platby za

Zboží je na kupujícím a zvolený způsob platby již následně nelze bez souhlasu Prodávajícího měnit,

(v) v způsobu dodání nebo plnění Zboží, který je vždy uveden s možností výběru kupujícího u jednotlivého Zboží, volba z nabízených způsobů je na kupujícím a zvolený způsob dodání již následně nelze bez souhlasu Prodávajícího měnit,

(vi) nákladech na dodání Zboží, které jsou vždy uvedeny u jednotlivých způsobů dodání, volbou způsobu dodání Zboží kupující zároveň volí a souhlasí s příslušnými náklady – cenou, jež musí uhradit za dodání Zboží,

(vii) údajích o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv, jak jsou uvedeny dále v těchto OP,

(viii) o tom, že Prodávající uchovává v digitální a chráněné podobě obsah objednávek vedoucích k uzavření smlouvy o dodávce Zboží s kupujícím, a to včetně kupujícím sdělených osobních a dalších údajů a pro jejich ochranu používá aktuální technická opatření odpovídající aktuálně používaným obvyklým technickým systémům a zabezpečením; kupující je oprávněn kdykoliv požádat o sdělení aktuálně používaných technických prostředků a Prodávající tyto kupujícímu na dotaz sdělí v rozsahu dostatečném pro informovanost kupujícího a neohrožujícím obchodní tajemství a jinou důvěrnost informací Prodávajícího,

(ix) o tom, že digitální obsah objednávek a dalších případných údajů uchovávaný Prodávajícím je slučitelný (a použitelný) s běžně aktuálně používaným (i) hardwarem, tj. osobními počítači na platformách PC – personal computer a Mac – společnosti Apple a (ii) softwarem – běžně používanými kancelářskými systémy, tj. zejména kancelářský balík Microsoft Office – aktuálně používaný (zejména formát word, excel atd.), Acrobat reader (zejména formát PDF), běžné webové/internetové formáty (formát html). Prodávající v souladu s příslušnými právními předpisy výše uvedené formáty a názvy sděluje ve snaze srozumitelného sdělení v běžně používané formě,

(x) nákladech na prostředky komunikace na dálku, kdy s využitím/používáním Stránek nejsou spojeny žádné další náklady, poplatky apod., s výjimkou nezbytných poplatků na internetové připojení, které si hraří kupující v závislosti na jím využívané služby internetového připojení,

(xi) o možnosti odstoupení, kdy kupující má právo odstoupit od smlouvy o koupi Zboží bez udání důvodu, a to ve lhůtě 14 (pro Členy Klubu – jak je definováno dále ve lhůtě 30) dnů ode dne převzetí Zboží (jeho poslední části), a to jak je uvedeno dále,

(xii) o tom, že kupující je oprávněn zaslat Prodávajícímu stížnosti jakoukoliv formou a v jakékoliv věci a Prodávající se jimi bude zabývat a učiní vše, aby je vyřídil; kupující se dále

může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru, kterým je (a) Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) - pro ochranu spotřebitele, (b) živnostenské úřady (www.statnisprava.cz) - dozor nad dodržováním povinností oblasti obchodu a služeb, (c) Úřad na ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) - ochrana osobních údajů; v případě, že strany nedohodnou na smírném vyřešení jejich sporů, může se kterákoli z nich obrátit na příslušný soud,

(xiii) o tom, že objednávka bude u něho uložena a umožní k ní na vyžádání kupujícímu přístup,

(xiv) o tom, že objednávka a další kroky vedoucí k uzavření smlouvy a Stránky takové jsou v českém jazyce,

(xv) o tom, že k uzavření smlouvy dochází prostřednictvím vyplnění nezbytných údajů – objednávkou Zboží prostřednictvím Stránek, tj. vyplněním nezbytných údajů v rámci objednávkového/e-shopového formuláře a jeho potvrzením/objednáním Zboží na Stránkách,

(xvi) v případě zjištění chyb vzniklých při zadávání dat před potvrzením/odesláním objednávky kupujícím je možné tyto opravit, a to stejným způsobem, jakým byly příslušné údaje zadány,

(xvii) o tom, že Prodávající na Stránkách zveřejní kodexy chování, které jsou pro něj závazné nebo které dobrovolně dodržuje; v případě že Stránky kodex chování neobsahují, není zatím žádný kodex chování pro Prodávajícího závazný,

(xviii) o tom, že kupující je oprávněn si v textové podobě kromě objednávky Zboží/ smlouvy na její koupi tzv. stáhnout ze Stránek i znění těchto OP.

(xix) V případě, že z jakéhokoliv důvodu (omylu apod.) se ujednání těchto OP odchylují od zákonných ustanovení na ochranu kupujících – spotřebitele, pak se k nim nepřihlíží. To platí i v případě, že se kupující vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY A JEJÍ UZAVŘENÍ

3.1 Kupující má prostřednictvím e-shopu na Stránkách možnost koupit Zboží nabízené Prodávajícím, tj. uzavřít s Prodávajícím kupní smlouvu na koupi Zboží (dále také „**Smlouva**“).

3.2 Nákup Zboží prostřednictvím Stránek je Prodávajícím nabízen v rámci své maloobchodní

činnosti a není zamýšlen pro prodej Zboží za účelem jeho dalšího prodeje v rámci podnikatelské činnosti kupujícího. V případě, že kupující chce nakoupit zboží za účelem vykonání své podnikatelské – ekonomické činnosti, je povinen v rámci realizace objednávky toto označit a splnit Prodávajícím určené povinnosti vedoucí k uzavření Smlouvy, ke kterému nemusí dojít prostřednictvím Stránek, a to dle volby Prodávajícího.

3.3 K uzavření Smlouvy mezi kupujícími a Prodávajícím dochází prostřednictvím vyplnění nezbytných údajů týkajících se specifikace Zboží (určení Zboží, velikost, barevné provedení apod.), určení způsobu platby za Zboží, určení způsobu dodání Zboží, specifikace kupujícího a případně další potřebné údaje dle aktuálního formuláře pro provedení objednávky/uzavření Smlouvy. Kupující je povinen a zároveň oprávněn vyplněné údaje před konečným odesláním/potvrzením objednávky Zboží zkontrolovat vyplněné údaje a tyto údaje opravit/upravit, a to stejným způsobem, jakým byly tyto údaje zadány. Po potvrzení/odeslání objednávky již údaje nelze měnit a objednávka je závazná a došlo tím k uzavření Smlouvy s výjimkou dále uvedeného bodu.

3.4 Prodávající je v závislosti na charakteru obchodu, který není obvyklý (množství Zboží, výše ceny, náklady na přepravu, vzdálenosti apod.) oprávněn žádat kupujícího o autorizaci/potvrzení objednávky ještě jiným vhodným způsobem (kromě jejího potvrzení na Stránkách), např. telefonicky či písemně. Odmítne-li kupující objednávku požadovaným způsobem autorizovat, považuje se objednávka za neprovedenou.

3.5 Prodávající umožňuje v oprávněných případech také uzavření Smlouvy prostřednictvím jiných prostředků komunikace na dálku než prostřednictvím Stránek, tj. zejména prostřednictvím e-mailové komunikace s Prodávajícím či telefonicky apod. V tomto případě dochází k uzavření Smlouvy až okamžikem, kdy:

(i) kupující obdrží od Prodávajícího prostřednictvím komunikace na dálku (zejména e-mailové korespondence) shrnutí veškerých podstatných náležitostí Smlouvy, tj. specifikace Zboží, ceny, způsob dodání Zboží, nákladů na dodání Zboží, způsob placení apod., a zároveň

(ii) kupující neodmítne **do 12 hodin** od obdržení výše uvedeného shrnutí Smlouvy prostřednictvím e-mailové zprávy prostřednictvím kontaktního formuláře s uvedením případného čísla objednávky či jiného Prodávajícím určeného údaje pro identifikaci objednávky.

3.6 Prodávající neodpovídá za to, že kupující neobdržel příslušnou elektronickou komunikaci, popřípadě i objednané Zboží, bylo-li doručováno na adresy sdělené kupujícím, avšak k příslušným adresám má právo (jen/také) třetí osoba, která doručované převzala, popř. odmítla apod. Prodávající není schopen ani oprávněn zjišťovat a kontrolovat správnost kupujícím zadaných údajů při objednávce Zboží. Kupující odpovídá za správnost a řádnost vyplněných údajů a nese veškerá rizika spojená s tím, jaké údaje při objednání Zboží zadal.

3.7 Prodávající je oprávněn používat technické/digitální prostředky ochraňující před automatickým (nikoli lidským) vyplňováním formulářů pro objednávky.

3.8 K uzavření Smlouvy mezi Prodávajícím a kupujícím dochází na základě řádného/správného vyplnění objednávkového formuláře ve všech povinných údajích (vyplnění nepovinných údajů je na vůli kupujícího) na Stránkách a konečného potvrzení/odeslání objednávky kupujícím. Prodávající potvrdí kupujícímu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku přijetí objednávky (zejména prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu uvedenou kupujícím).

3.9 Předmětem koupě/prodeje dle Smlouvy jsou pouze položky Zboží výslovně uvedené v objednávce/Smlouvě, pokud nebylo sjednáno mezi Kupujícím a Prodávajícím jinak.

3.10 Kupující bere na vědomí, že s ohledem na realizaci nákupů prostřednictvím Stránek (a také na prodejnách) a aktualizaci příslušných údajů na Stránkách se může stát, **že kupujícím objednané Zboží je již vyprodáno** (přestože na Stránkách je doposud uvedeno jako dostupné). V tomto případě bude Prodávající o této skutečnosti kupujícího informovat bezodkladně poté, co ji zjistí. Nedohodnou-li se strany ani do 2 dnů jinak (na prodloužení termínu objednávky či jiné změně objednávky), Smlouva zaniká a žádná ze stran není oprávněn a po druhé straně požadovat jakékoliv náhrady apod.

3.11 Prodávající se uzavřenou Smlouvou zavazuje, že bude kupujícím dodávat: bezvadné zboží v souladu se specifikací nebo s vlastnostmi obvyklými pro daný druh Zboží:

- dle specifikace v provedené objednávce/Smlouvě,
- vyhovující veškerým normám, předpisům a nařízením platným na území ČR,
- vybavené českými návody k obsluze, záručními listy a seznamy opraven, je-li to pro daný druh Zboží obvyklé.
- daňový doklad (faktura) je v papírové podobě vkládána fyzicky do dodávaného balíku se zbožím.

- daňový doklad (faktura) je posílána v elektronické podobě v době doručení zásilky přepravcem

3.12 Na žádost kupujícího je Prodávající povinen mu vydat doklad o zakoupení Zboží s uvedením data prodeje, popisem Zboží, ceny Zboží, místo dodávky, datum dodávky, a to spolu s identifikačními údaji Prodávajícího. Tuto povinnost Prodávající splní také zasláním kopie objednávky Zboží.

3.13 Kupující má možnost odstoupit od již uzavřené Smlouvy (stornovat nebo změnit objednávku) v případě, že nejpozději do 2 hodin od uzavření Smlouvy (potvrzení provedené objednávky) nebo do doručení objednávky na balicí linku oznámí tuto skutečnost Prodávajícímu vyplněním kontaktního formuláře na stránce Kontakty.

IV. MÍSTO PLNĚNÍ/DODÁNÍ

4.1 Místem plnění – dodání Zboží je místo určené kupujícím v objednávce/Smlouvě. Prodávající dodává na všechny doručovací adresy v ČR, Prodávající dle jeho volby může v rámci Stránek omezit dodávání Zboží mimo ČR.

4.2 Zboží je dodáváno ze skladu, popř. z vybraných prodejen Prodávajícího. Adresa skladu je: **Prologis Park Prague-Rudná, Za Panskou zahradou 1018/1, 252 19, Rudná u Prahy.**

4.3 Kontaktním místem v rámci e-shopu je zákaznické centrum Prodávajícího na adrese: **Prologis Park Prague-Rudná, Za Panskou zahradou 1018/1, Rudná u Prahy, PSČ 252 19** (Veškeré kontakty naleznete [zde](#)).

4.4 Vlastnické právo ke Zboží přechází na kupujícího doručení Zboží na adresu uvedenou kupujícím (bez ohledu na to, kdo Zboží převzal).

4.5 V případě, že kupující objednává Zboží pro třetí osobu (smlouva ve prospěch třetího), nabývá třetí osoba práva ke Zboží jeho převzetím (a stává se jeho kupujícím se všemi právy a povinnostmi). V případě, že třetí osoba Zboží odmítne, nabývá práva ke Zboží kupující a Smlouva platí nadále mezi kupujícím a Prodávajícím. Prodávající prodá-li kupující zboží třetí osobě, nenabývá třetí osoba vůči Prodávajícímu žádná práva.

4.6 Kupujícímu doporučujeme si Zboží při převzetí řádně a důkladně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na Zboží vadu nebo shledá jiný rozpor s objednávkou, žádáme kupujícího, aby toto bezodkladně oznámil Prodávajícímu způsobem uvedeným dále pro uplatnění vad Zboží (reklamace).

4.7 **[Osobní odběr]** Prodávající může umožnit osobní odběr Zboží na vybraných prodejních místech Prodávajícího; tato skutečnost bude uvedena na Stránkách v rámci objednávkového formuláře jako možnost osobního odběru. Pro osobní odběr Zboží obdrží kupující identifikační kód, který musí předložit při odběru Zboží. Prodávající splní svou povinnost dodat Zboží kupujícímu tím, že je předá osobě, která se prokáže příslušným kódem. Prodávající může požadovat za odběr Zboží, resp. jednotlivé položky Zboží, cenu za dodání, jelikož Prodávající bude Zboží na prodejnu dodávat z jiné prodejny či skladu. Tato cena se může lišit s ohledem na to, zda je kupující členem klubu Prodávajícího apod. Cena dodávky Zboží bude vždy uvedena jako konečná (včetně DPH apod.) na Stránkách v rámci objednávkového formuláře. Cena za dodání je splatná společně se Zbožím.

V. CENA

5.1 Kupní ceny Zboží uvedené na Stránkách jsou platné v okamžiku objednání Zboží/uzavření Smlouvy. Prodávající si vyhrazuje právo změny cen před uzavřením Smlouvy (v případě tiskové chyby je Zboží prodáváno za cenu bezchybnou, byla-li zjevná a v případě nikoliv zjevné, avšak prokazatelné tiskové chyby k uzavření Smlouvy nedochází) v případě změny peněžních kurzů, výrazném nárůstu inflace nebo při výrazných změnách dodavatelských podmínek u výrobců a ostatních dodavatelů Zboží, a to kdykoliv před uzavřením Smlouvy – konečným potvrzením objednávky.

5.2 Kupní cena je považována za zaplacenou s ohledem na výběr způsobu placení teprve připsáním celé kupní ceny za Zboží na účet Prodávajícího, nebo uhrazením v hotovosti na pokladně Prodávajícího, nebo přepravní společnosti v případě platby dobírkou.

5.3 Kupní cena uvedená na Stránkách v rámci objednávky a uzavřené Smlouvy je konečnou cenou za koupi Zboží (cena za (i) dodání a (ii) způsob platby je uváděna zvlášť), a to včetně veškerých daní, poplatků apod., pokud není výslovně na Stránkách a v rámci objednávky/Smlouvy uvedeno jinak (cena za specifické balení apod.).

5.4 Prodávající není povinen, avšak je oprávněn, doručovat kupujícím fakturu či jiný doklad vztahující se ceně (a jejímu placení). Dokladem o výši ceny a povinnosti k její úhradě sjednaným mezi Prodávajícím a kupujícím je objednávka/Smlouva.

5.5 Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den dodání Zboží, není-li příslušným právním předpisem stanoveno jinak.

5.6 Kupující je povinen uhradit kupní cenu jím zvoleným způsobem, a to včetně ceny za jím zvolený způsob doručení Zboží a ceny za zvolený způsob platby.

VI. DODACÍ LHŮTY

6.1 Prodávající expeduje, tj. odesílá, Zboží ve lhůtě uvedené na Stránkách pro objednané Zboží.

6.2 Zboží je dodáváno prostřednictvím kupujícím zvoleného způsobu dodání s tím, že Zboží je předáno vybranému přepravci (způsobu dodání) ve lhůtě pro expedici/odeslání Zboží. Konečná doba na dodání Zboží závisí na kupujícím zvoleném způsobu dodání Zboží. Lhůty pro dodání Zboží jednotlivých dopravců jsou uvedeny na Stránkách, popřípadě na internetových stránkách těchto dopravců. Od momentu expedice je zboží dodáváno do 24h u všech přepravců níže:

- ČESKÁ POŠTA - www.ceskaposta.cz
- DPD - www.dpd.cz
- GLS - <https://gls-group.eu/CZ/cs/home>

6.3 Lhůta pro expedici/odeslání Zboží začíná běžet ode dne uzavření Smlouvy a v případě volby úhrady ceny za dodání Zboží jiným způsobem než při převzetí Zboží od okamžiku provedení úhrady ceny za dodání Zboží.

6.4 Lhůta pro expedici může být přiměřeně k okolnostem prodloužena, jestliže zpoždění je způsobeno vyšší mocí, nebo okolnostmi nezaviněnými Prodávajícím.

6.5 Nemůže-li Prodávající expedovat Zboží v uvedené lhůtě, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu kupujícímu. Nedohodnou-li se strany ani do 2 dnů jinak (na prodloužení termínu expedice Zboží či jiné změně objednávky), Smlouva zaniká a žádná ze stran není oprávněna po druhé straně požadovat jakékoliv náhrady apod.

VII. NÁKLADY NA DODÁNÍ ZBOŽÍ

7.1 Kupující je vedle kupní ceny povinen Prodávajícímu uhradit stejným způsobem jako kupní cenu za Zboží také náklady/cenu za dodání Zboží, a to v ceně uvedené u jím zvoleného způsobu dodání Zboží.

7.2 Cena za dodání – dopravu Zboží se liší dle kupujícím zvoleného způsobu dodání Zboží a obsahuje veškeré daně (zejména DPH), poplatky apod.

7.3 Aktuální výše ceny za dodání Zboží je včetně DPH a je vždy uvedena u jednotlivých způsobů dodání, a to ve výši účtované příslušným dopravcem. S ohledem na možné změny cen za dodání Zboží (dopravci) nejsou tyto ceny uváděny a aktualizovány zde, ale vždy u Zboží na Stránkách.

7.4 Prodávající může – dle informací u dodání Zboží – dodávat určité Zboží od určité výše kupní ceny zdarma nebo za zvýhodněné ceny. Na vybrané nadrozměrné produkty se nevztahuje limit dopravy zdarma. Zboží je dodáváno službou DPD Nadrozměr a Sportisimo Nadrozměr.

VIII. ZPŮSOB PLATBY

8.1 Kupující je povinen uhradit cenu za Zboží, tj. kupní cenu, cenu za dodání Zboží a cenu za jím zvolený způsob provedení platby, popřípadě další sjednané ceny jedním ze způsobů umožněných Prodávajícím, tj.

- (i) tzv. dobírkou – tj. hotově při převzetí zásilky,
- (ii) online platbou prostřednictvím Prodávajícím používaného platebního systému (například platba kartou - 3 D secure Česká spořitelna a.s.). - [informace o platbě kartou](#)
- (iii) rychlý bankovní převod – PAYU. Platba rychlým bankovním převodem je realizována prostřednictvím služby online plateb PayU. Jestliže se kupující rozhodne zaplatit kupní cenu rychlým bankovním převodem, provede volbu daného způsobu úhrady zboží v procesu objednávky. Po dokončení objednávky bude automaticky přeměřován do internetového bankovní zvolené banky. Po přihlášení se zobrazí předvyplněný platební příkaz. Po jeho potvrzení kupujícím je platba během několika minut připsána na příslušný účet. Pro tento způsob platby platí obdobná pravidla, jako pro platbu kartou online.

8.2 S kupujícím zvoleným způsobem placení může být spojena cena, kterou je kupující za takto zvolený způsob úhrady kupní ceny zaplatit společně s kupní cenou Zboží.

8.3 S ohledem na možné změny cen za způsob platby nejsou tyto ceny uváděny a aktualizovány zde, ale vždy u Zboží na Stránkách. Cena za kupujícím zvolený způsob platby obsahuje vždy veškeré daně (zejména DPH), poplatky apod.

IX. Odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu, výměna zboží

9.1 Kupující má právo odstoupit smlouvy o koupi Zboží uzavřené prostřednictvím Stránek/od koupi Zboží realizované prostřednictvím Stránek (prostředků komunikace na dálku) bez udání důvodu za dále uvedených podmínek. Prodávající poskytuje zákazníkům na svých webových stránkách službu **“DOSTUPNOST NA PRODEJNĚ”**, kdy nedochází ke koupi zboží prostřednictvím Stránek a zákazník má možnost takto zjistit dostupnost zboží na jednotlivých prodejnách Prodávajícího a zboží si na prodejně rezervovat pro možný budoucí nákup - v tomto případě nedochází k uzavření kupní smlouvy/koupi zboží prostřednictvím Stránek a zákazník má možnost si zboží na prodejně prohlédnout a případně zakoupit na základě osobní přítomnosti stran - v tomto případě tedy zákazníkovi nevzniká právo na odstoupení od kupní smlouvy/koupe zboží bez udání důvodu.

9.2 Kupující má právo odstoupit od Smlouvy i bez udání důvodu, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí Zboží (dodávky poslední části Zboží).

9.2.1 Kupující, který je: (i) členem Klubu Sportisimo (má/vlastní klubovou kartu Sportisimo) a/nebo (ii) registrovaným zákazníkem (dále také „Člen Klubu“), má právo odstoupit od Smlouvy (vrátit zboží) bez udání důvodu, a to ve lhůtě 30 dnů (nikoliv tedy měsíc).

9.2.2 Člen Klubu má právo odstoupit od Smlouvy (vrátit zboží) ve výše uvedené lhůtě bez udání důvodu při nákupu Zboží prostřednictvím Stránek a také i při nákupu Zboží přímo na prodejnách Prodávajícího.

9.2.3 Prodloužení lhůty na odstoupení od smlouvy (vrácení zboží) bez udání důvodu ze 14 dnů na 30 dnů a umožnění odstoupení od smlouvy (vrácení zboží) bez udání důvodu i při nákupu přímo v prodejnách platí pouze pro Členy Klubu a neplatí tedy obecně pro koupi prostřednictvím Stránek (e-shopu) a Kupující, jež nejsou Členy Klubu.

9.3 Písemné oznámení o odstoupení kupující doručí Prodávajícímu spolu se zbožím určenému k vrácení:

- (i) poštou na adresu **SPORTISIMO s.r.o. - E-SHOP, Prologis Park Prague-Rudná, Za Panskou zahradou 1018/1, 252 19 Rudná u Prahy,**
- (ii) prostřednictvím formuláře na Stránkách, ([odstoupení od kupní smlouvy](#)); kupující vloží formulář spolu s fakturou do zásilky.
- (iii) či jiným vhodným způsobem - např. vyplněním [kontaktního formuláře](#) na Stránkách.

9.4 Lhůta pro odstoupení je dodržena v případě odeslání oznámení o odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné 14denní (v případě Členů Klubu 30denní) lhůty.

9.4.1 **Prodlužujeme** zákonnou lhůtu **14 dnů na 30 dnů** (nikoliv tedy měsíc), zákazníci mohou zboží vrátit bez udání důvodu.

9.4.2 Prodloužení lhůty na **30 dní** platí **pouze pro zákazníky, kteří mají náš klubovou kartu nebo jsou registrovaní.** Prodloužení lhůty **30 dní neplatí** obecně pro e-shop a zákazníky, jež **nejsou členy klubu nebo nejsou registrovaní.**

9.5 Odstoupí-li kupující od Smlouvy, zašle nebo předá Prodávajícímu **bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů** od odeslání oznámení o odstoupení od smlouvy, Zboží, které od něho obdržel. V případě pochybností o tom, zda Zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího, je kupující povinen prokázat na výzvu Prodávajícího, že se jedná o Zboží zakoupené u Prodávajícího dle Smlouvy, od které je odstupováno. Kupující Zboží vrátí Prodávajícímu na adresu **SPORTISIMO s.r.o. - E-SHOP, Prologis Park Prague-Rudná, Za Panskou zahradou 1018/1, 252 19 Rudná u Prahy,** Zboží bude zpět zasláno jako obyčejná zásilka. **Dobírky nebudou přijaty!**

9.6 Prodávající vrátí kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání,

kteřé od něho na základě Smlouvy přijal, stejným způsobem, kterým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak. Prodávající vrátí kupujícímu přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady. Kupující si může zvolit způsob vrácení peněz, a to: buď (i) poštovní poukázkou vyplacenou v hotovosti, nebo (ii) převodem na účet, jehož číslo uvede v oznámení o odstoupení, (iii) osobně na prodejních Sportisimo.

9.7 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. V případě, že Kupující od kupní smlouvy odstoupí jen ohledně části Zboží (Kupující koupil v rámci jedné Smlouvy/objednávky více Zboží a odstupuje/vrací jen některé Zboží) a cena za dopravu veškerého Zboží byla určena/sjednána v rámci jedné Smlouvy/objednávky jednou částkou za všechno Zboží, pak Prodávající Kupujícímu zaplacenou cenu za dopravu Zboží nevrací (takovou cenu dopravy vrací pouze v případě, že Kupující odstoupí od celé Smlouvy, tj. veškerého Zboží koupeného v rámci jedné Smlouvy/objednávky).“

9.8 Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

9.9 Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující Zboží předá nebo prokáže, že Zboží odeslal.

9.10 Kupující odpovídá Prodávajícímu za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto Zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti za účelem obeznámení se s povahou a vlastnostmi Zboží, včetně jeho funkčnosti, a to v domácnosti (dále jen „Náhrada“). Prodávající uplatní nárok na Náhradu u kupujícího tak, že mu zašle od kupujícího přijaté finanční prostředky za koupi Zboží snížené o Náhradu.

9.11 V případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí služby, a čerpání služby bylo na žádost kupujícího zahájeno před uplynutím lhůty pro odstoupení, je kupující povinen uhradit cenu služeb poskytnutých do okamžiku odstoupení.

9.12 Při první výměně zboží neúčtuje Prodávající Kupujícímu žádné poplatky za balné a poštovné. Výměnu zboží lze provést v kterékoliv provozovně Prodávajícího, vždy v celkové ceně za výrobek stejné nebo vyšší, než byla kupní cena na výrobek původní. V případě, že bude cena nového výrobku vyšší, bude rozdíl v ceně Kupujícím uhrazen přímo v místě výměny. Vracené zboží bude v jeho originálním obalu, nepoužité, nepoškozené, včetně případného příslušenství, schopné dalšího prodeje. Kupujícím bude předložen kupní doklad na vracené zboží.

X. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKY, UPLATNĚNÍ VAD (REKLAMACE), SERVIS

10.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující Zboží převzal,

(i) má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

(ii) se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

(iii) odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

(iv) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a

(v) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

10.2 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

10.3 Prodávající poskytuje kupujícímu záruku na Zboží po dobu 24 měsíců (není-li dále uvedeno jinak), která začíná běžet od okamžiku převzetí Zboží.

10.4 Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení reklamačního řízení byl povinen Zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. Dojde-li k výměně Zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí u příslušné části, dojde-li k její výměně. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností Zboží, tj. dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

[Práva kupujícího z vad]

10.5 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí. To neplatí (a) u Zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, (b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, (c) u použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo (d) vyplývá-li to z povahy Zboží a ujednání stran.

10.6 Je-li na prodávaném Zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, platí záruka po tuto dobu (kratší i delší). Běh záruční doby nemá vliv na zákonnou odpovědnost za vady Prodávajícího ve výše uvedeném rozsahu.

10.7 Prodávající potvrdí kupujícímu v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a

identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Prodávající a je-li to potřebné, vysvětlí Prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení Prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi vážou, nejsou dotčena. Nebrání-li tomu povaha Zboží, lze potvrzení podle tohoto odstavce nahradit dokladem o zakoupení Zboží obsahujícím uvedené údaje.

10.8 Nemá-li Zboží vlastnosti sjednané, tj. má-li Zboží vadu/y, může kupující požadovat:

- (i) dodání nového Zboží bez vad, a to pokud tento požadavek není vzhledem k povaze vady nepřiměřený (zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, nedohodnou-li se strany jinak, nebo jedná-li se o drobnou vadu, která nijak nebrání používání Zboží)
- (ii) pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může kupující požadovat jen výměnu této součásti,
- (iii) je-li však vzhledem k povaze vady Zboží neúměrný postup dle odstavců (i) a (ii) (zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, tj. nejpozději do 30 dnů, nedohodnou-li se strany jinak), má kupující právo na bezplatné odstranění vady,
- (iv) není-li výše uvedený postup dle předchozích odstavců možný, může kupující odstoupit od Smlouvy.

10.9 V případě odstranitelné vady, pokud kupující nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má kupující právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu vadné součásti. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

10.10 Neodstoupí-li kupující od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat i přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

10.11 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věděl, že Zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

10.12 Má-li Zboží vadu, z níž je Prodávající zavázán, a jedná-li se o Zboží prodávané za nižší cenu nebo o Zboží použité, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

10.13 Práva z vady (reklamace) se uplatňují u Prodávajícího, u kterého bylo Zboží koupeno. Je-li však v potvrzení vystaveném Prodávajícím uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě Prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě 30 dnů, nedohodnou-li se strany jinak.

10.14 Uplatní-li kupující právo z vadného plnění (reklamace), potvrdí mu Prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

10.15 Kupující je povinen oznámit Prodávajícímu, že Zboží má vady – reklamovat Zboží, bez zbytečného odkladu poté, co vady zjistil (Prodávající neodpovídá za vadu/zvětšení rozsahu vady v případě, že kupující po zjištění vady – kdy se vada stala zjevnou Zboží dále používal). Při oznámení o vadě – reklamaci Zboží, kupující sdělí Prodávajícímu jakým způsobem se vada projevuje a požadavek na způsob vyřízení reklamace – uplatnění práva z vady Zboží s tím, že volbu uplatněného nemůže práva měnit, pokud se nedohodne s Prodávajícím jinak.

10.16 Místem pro uplatnění reklamace je:

- (i) kterákoliv prodejna Prodávajícího,
- (ii) adresa zákaznického centra Prodávajícího: **SPORTISIMO s.r.o. - E-SHOP, Prologis Park Prague-Rudná, Za Panskou zahradou 1018/1, 252 19 Rudná u Prahy** – zasláním zboží k reklamaci přepravní službou. Pro urychlení komunikace žádáme kupující o označení zásilky obsahující reklamované zboží a shora uvedené doklady napsaným “**REKLAMACE – e-shop**” a dále o uvedení dostatečných kontaktních údajů, zejména adresy a telefonního čísla. Prodávající nepřebírá žádné nevyžádané zásilky na dobírku nebo na náklady Prodávajícího.

10.17 Kupující je povinen prokázat, že Zboží zakoupil u Prodávajícího a že vadu uplatňuje v řádné lhůtě. Bez prokázání těchto skutečností není Prodávající povinen reklamaci přijmout.

10.18 Pro posouzení vad a jejich vyřízení je kupující povinen předat Zboží tak, aby bylo možno reklamaci posoudit a vyřídit.

10.19 Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned po řádném předložení Zboží k posouzení, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

10.20 Dodavatel vyrozumí spotřebitele o vyřízení reklamace emailem nebo sms (platí pro reklamace na provozovnách Dodavatele a e-shopech).

10.21 O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace (včetně případného písemného odůvodnění zamítnutí reklamace), vydá Prodávající kupujícímu automaticky písemné potvrzení.

10.22 Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího, jinak bude připraveno k vyzvednutí v místě uplatnění reklamace.

10.23 V případě, že si kupující reklamované Zboží v určené lhůtě nevyzvedne, je Prodávající oprávněn kupujícímu účtovat skladné v odpovídající výši.

10.24 **[Servis]** Prodávající poskytuje za úplatu či bezúplatně (dle podmínek sjednaných při prodeji Zboží) servis prodaného Zboží (bezúplatně zejména první servisní prohlídka kol). Servis je poskytován vždy v prodejně, kde bylo Zboží zakoupeno, popřípadě v prodejně určené Prodávajícím při prodeji, či v jiné prodejně Prodávajícího, kde je prodáváno shodné Zboží.

10.25 V případě oprávněné reklamace má kupující nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace (včetně úhrady nákladů dopravy zboží k reklamaci).

XI. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

11.1 V případě, že Prodávající poskytne kupujícímu další výhody spojené s koupí Zboží, jako například výměna Zboží v delších lhůtách apod. platí tyto výhody a s tím spojené další povinnosti za podmínek sjednaných při koupi Zboží a podmínek uváděných Prodávajícím v příslušných materiálech.

11.2 Pro uplatňování nároků kupujícího se použijí přiměřeně tomu odpovídající ustanovení těchto OP a popřípadě obvyklé postupy v obchodě použitelné pro realizaci práv kupujícího s přihlédnutím k ochraně kupujícího jako spotřebitele.

11.3 Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Prodávající prostřednictvím kontaktního formuláře níže. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího.

XII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

12.1 Prodávající bude zpracovávat osobní údaje sdělené mu kupujícími při koupi Zboží a kupující s tímto zpracováním osobních údajů a s jejich dále uvedeným použitím souhlasí jejich sdělením Prodávajícímu. Prodávající bude zpracovávat veškeré mu kupujícími sdělené údaje, a to zejména:

- jméno a příjmení
- e-mail

- telefonní číslo
- adresa.

12.2 Výše osobní údaje budou zpracovány za účelem realizace Smlouvy, identifikace smluvních stran a plnění ze Smlouvy a dále za účelem evidence Smlouvy a budoucího případného uplatnění a obrany práv a povinností smluvních stran. Tyto uvedené osobní údaje budou zpracovávány za výše uvedeným účelem po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší.

12.3 E-mailová adresa a telefonní číslo budou dále zpracovány za účelem zařazení do databáze pro zasílání obchodních sdělení („**Souhlas pro marketingové účely**“), poskytne-li kupující k tomuto užití svůj souhlas například zaškrtnutím příslušného pole pro souhlas nebo nezaškrtnutím příslušného pole pro nesouhlas při objednávce Zboží, a to po dobu 3 let vždy od poslední uzavřené Smlouvy, pokud tuto dobu neprodloužíte. Zasílání obchodních sdělení můžete kdykoliv jednoduchým způsobem ukončit/odhlásit a Vaše uvedené údaje budou z databází odstraněny, a to například zasláním dopisu, e-mailu pomocí [kontaktního formuláře](#), proklikem na odkaz v obchodním sdělení, prostřednictvím sms či jiným vhodným způsobem. Souhlas pro marketingové účely zahrnuje zejména souhlas s:

- zasíláním obecných obchodních sdělení,
- zasíláním uživatelsky přizpůsobených obchodních sdělení/cílená reklama,
- zasíláním informací o soutěžích (spotřebitelských),
- zasíláním dotazů o spokojenosti a hodnocení Prodávajícího, nákupu či Zboží,
- zasíláním jiných sdělení, dotazů či žádostí související se zkvalitněním či kontrolou poskytovaných služeb nebo prodeje Zboží a průzkumu mínění kupujícího jako zákazníku – vždy ve vztahu ke Zboží/službám Prodávajícího.

12.4 Prodávající bude s osobními údaji nakládat vždy v souladu s platnými právními předpisy.

12.5 Zpracování osobních údajů provádí Prodávající, osobní údaje však pro něj mohou zpracovávat i jiní zpracovatelé, a to zejména:

- Poskytovatel marketingových služeb společnost Exponea CZ, s.r.o, IČ: 05927927, se sídlem Rohanské nábřeží 678/29, 186 00, Praha 8,
- Poskytovatelé přepravních služeb,
- Poskytovatelé příslušných databázových, analytických či softwarových systémů, služeb a aplikací splňující podmínky ochrany osobních údajů.

Osobní údaje může Prodávající převést na servery umístěné mimo ČR nebo do poboček či jiných důvěryhodných společností třetích stran z jiných zemí, které zpracovávají osobní informace.

12.6 K ochraně osobních údajů využije Prodávající všechny přiměřené prostředky a příslušná opatření, přičemž totéž bude vyžadovat také od všech třetích stran, kteří budou osobní údaje zpracovávat.

12.7 V případě, že má kupující jakékoli dotazy, komentáře nebo obavy týkající se nakládání s osobními údaji, může Prodávajícího kdykoliv kontaktovat.

12.8 Kupující má zejména právo obrátit se na Prodávajícího, jestliže si nepřeje být v budoucnu kontaktován obchodními sděleními.

12.9 Kupující má v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů právo:

- požadovat po Prodávajícím informaci, jaké osobní údaje jsou zpracovávány,
- vyžádat si u Prodávajícího přístup k osobním údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení zpracování,
- požadovat po Prodávajícím výmaz osobních údajů – a to však s výjimkou údajů zpracovávaných dle bodu 12.1 výše pro plnění Smlouvy,
- na přenositelnost údajů k jinému subjektu,
- požadovat kopii zpracovávaných osobních údajů,
- vznést námitku u Prodávajícího ohledně zpracování jeho osobních údajů,
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (<https://www.uoou.cz>),
- na soudní ochranu, pokud máte za to, že vaše práva byla porušena v důsledku zpracování vašich osobních údajů v rozporu s právními předpisy.

12.10 Prodávající tímto informuje kupujícího, že dozorovým orgánem v oblasti ochrany osobních údajů je Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, Praha 7, 17000 (www.uoou.cz), registrační číslo subjektu/Prodávajícího je 00032409.

12.11 Prodávající je oprávněn zpracovávat osobní údaje prostřednictvím určeného zpracovatele, přičemž kupující bere na vědomí, že takto určený zpracovatel či zpracovatelé již nepodléhají dalšímu souhlasu.

12.12 Další údaje o ochraně osobních údajů mohou být uvedeny jinde na Stránkách.

XIII. INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

13.1 Vážení zákazníci/spotřebitelé tímto si Vás dovolujeme informovat o tom, že případné spory, které vzniknou mezi Vámi a naší společností, resp. veškeré Vaše požadavky apod., se vždy snažíme řádně projednat a vyřešit k oboustranné spokojenosti.

13.2 Pokud by se však nepodařilo Vaše nároky uspokojit a vznikl tak mezi Vámi a naší společností spor, máte právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy o prodeji našeho zboží nebo ze smlouvy o poskytování našich služeb (dále jen „spotřebitelský spor“).

13.3 V případě spotřebitelského sporu týkajících se prodeje našeho zboží či poskytování

našich služeb je pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu příslušná Česká obchodní inspekce - www.coi.cz („ČOI“), na kterou se můžete obrátit ohledně jakéhokoliv spotřebitelského sporu. Od 15. 02. 2016 můžete využít k podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení sporů a k získání informací o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (včetně přeshraničních sporů) také na webovou stránku <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>. Mohou vznikat i další tzv. pověřené osoby/subjekty k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, u kterých je možno také mimosoudní řešení zahájit – řešit.

13.4 Postup při mimosoudním řešení spotřebitelského sporu je takový, že se zahajuje na návrh spotřebitele u COI (případně jiné pověřené osoby), který musí obsahovat

- a) identifikační údaje stran sporu (Vaše a naše),
- b) úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností (co je sporné),
- c) označení, čeho se navrhovatel (Vy) domáhá (např. vrácení kupní ceny, výměny zboží apod.),
- d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. první reklamace),
- e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona,
- f) datum a podpis navrhovatele (Váš).

K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit přímo (například naše korespondence apod.), a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci. Návrh lze podat zejména písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách ČOI, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává.

13.5 Navrhovatel (Vy) může podat návrh u ČOI nebo jiného pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. odstoupení od smlouvy/reklamace).

13.6 Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvláště složitých sporů lze uvedenou lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

- a) uzavřením dohody stran sporu (dobrovolné),
- b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným ČOI nebo pověřenému subjektu,
- c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,
- d) marným uplynutím lhůty pro vyřešení sporu,
- e) odmítnutím návrhu (pro jeho vady).

13.7 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezpłatňuje. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

13.8 ČOI nebo pověřený subjekt stanoví pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upraví postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů tak, aby byla v souladu se zákonnými pravidly.

13.9 V případě, že mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, nepovede k vyřešení spotřebitelského sporu, se samozřejmě vždy můžete obrátit na soud. Samozřejmě také nemusíte ani možnost mimosoudního řešení spotřebitelského sporu využít (lze to však samozřejmě vždy doporučit) a můžete se s řešením spotřebitelského sporu přímo obrátit na příslušný soud.

XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1 Tyto OP platí ve znění uvedeném na Stránce Prodávajícího v den potvrzení Objednávky tehdy, není-li mezi účastníky písemně dohodnuto něco jiného. Odešle-li objednávku po dni, v němž došlo ke změně OP, platí OP již v aktuálním znění.

14.2 Prodávající je oprávněn tyto OP dle svého uvážení měnit s tím, že změna OP bude vždy zveřejněna na Stránce, resp. na Stránce budou vždy uvedeny OP v aktuálním znění. Na Stránce budou také uvedeny OP platné v předchozích obdobích.