

# Obchodní podmínky

## I. Základní ustanovení

1. Správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „**GDPR**“) je Sorsya s.r.o. IČ 04563671 se sídlem ve Zlaté Olešnici 184, 46847 (dále jen: „**správce**“).
2. Kontaktní údaje správce jsou :

Adresa: Sorsya s.r.o., Zlatá Olešnice 184, 46847

Email: [info@privilegium-cistení.cz](mailto:info@privilegium-cistení.cz)

Telefon: +420724004059

3. Osobními údaji se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
4. Správce jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontaktními údaji pověřence jsou: Sorsya s.r.o., Privilegium, Zlatá Olešnice 184, 46847, Email: [info@privilegium-cistení.cz](mailto:info@privilegium-cistení.cz), Telefon: +420724004059

## II. Zdroje a kategorie zpracovávaných osobních údajů

1. Správce zpracovává osobní údaje, které jste mu poskytl/a nebo osobní údaje, které správce získal na základě plnění Vaší objednávky.
2. Správce zpracovává Vaše identifikační a kontaktní údaje a údaje nezbytné pro plnění smlouvy.

## III. Zákonný důvod a účel zpracování osobních údajů

1. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů je
  - plnění smlouvy mezi Vámi a správcem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR
  - oprávněný zájem správce na poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR,
  - Váš souhlas se zpracováním pro účely poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR ve spojení s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti v případě, že nedošlo k objednávce zboží nebo služby.
2. Účelem zpracování osobních údajů je
  - vyřízení Vaší objednávky a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem; při objednávce jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení objednávky (jméno a adresa, kontakt), poskytnutí osobních údajů je nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy, bez poskytnutí osobních údajů není možné smlouvu uzavřít či jí ze strany správce plnit,

- zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit.
3. Ze strany správce dochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR. S takovým zpracováním jste poskytl/a svůj výslovný souhlas.

## IV. Doba uchování údajů

1. Správce uchovává osobní údaje
  - po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 15 let od ukončení smluvního vztahu).
  - po dobu, než je odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu, nejdéle 10 let, jsou-li osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu.
2. Po uplynutí doby uchování osobních údajů správce osobní údaje vymaže.

## V. Příjemci osobních údajů (subdodavatelé správce)

1. Příjemci osobních údajů jsou osoby:
  - podílející se na dodání zboží / služeb / realizaci plateb na základě smlouvy
  - zajišťující marketingové služby
2. Osobní údaje mohou být ze strany správce předávány do třetích zemí nebo do mezinárodní organizace pouze za účelem lepšího zálohování a ochrany dat a situací v těchto zásadách výslovně uvedených.

## VI. Vaše práva

1. Za podmínek stanovených v GDPR máte:
  - právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR formou objednávky s registrací
  - právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR
  - právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR.
  - právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a
  - právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR.
  - právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo email správce uvedený v čl. III těchto podmínek.
  - Veškerá sdělení a vyjádření k uplatněným právům poskytuje správce bezplatně a to do jednoho měsíce. Pokud by však byla žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména proto, že by se opakovala, je správce oprávněn si účtovat přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací. V případě opakovaného uplatnění žádosti poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů si správce vyhrazuje právo z tohoto důvodu účtovat přiměřený poplatek za administrativní náklady nebo odmítnout žádosti vyhovět.
2. Dále máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domníváte, že bylo porušeno Vaše právo na ochranu osobních údajů.

## VII. Podmínky zabezpečení osobních údajů

1. Správce prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů.
2. Správce prohlašuje, že k osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby.

## VIII. Závěrečná ustanovení

1. Odesláním objednávky z internetového objednávkového formuláře potvrzujete, že jste seznámen/a s podmínkami ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.
2. S těmito podmínkami souhlasíte zaškrtnutím souhlasu prostřednictvím internetového formuláře. Zaškrtnutím souhlasu potvrzujete, že jste seznámen/a s podmínkami ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.
3. Správce je oprávněn tyto podmínky změnit. Novou verzi podmínek ochrany osobních údajů zveřejní na svých internetových stránkách.

## IX. Ceny služeb a zboží

Tyto informace o cenách a detailech prodáváného zboží či služeb jsou uvedeny na webových stránkách provozovatele. Ceny jsou uvedeny bez aktuální platné daně z přidané hodnoty. Jednotlivé ceny zároveň mohou být sjednávány individuálně dle požadavků konkrétního zákazníka.

1. Ceny za nabízené služby či jsou platné od uzavření objednávky bez ohledu na pozdější změny.
2. Veškerá prezentace umístěná na webových stránkách provozovatele je informativního charakteru, ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije a prodávající tak není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží či služeb.

## X. Uzavření objednávky kupujícím

Kupující je ve všech případech plátcem služeb, které potřebuje k uzavření objednávky.

1. Kupující může provést objednávku uvedenými způsoby:
  - o emailovou nebo korespondenční formou na kontaktní adresy uvedené v základních ustanoveních dodavatele
  - o formou slovní objednávky, telefonicky či osobně
2. Kupující při zadávání objednávky uvádí pravdivé a nezbytné údaje k naplnění procesu objednávky, respektive k uzavření smlouvy. Nezbytnou a dokončovací součástí je také seznámení se s obchodními podmínkami prodávajícího, které se nutně potvrzují souhlasem.
3. V případě, že prodávající není schopen objednanou službu či zboží kupujícímu dodat, je povinen tuto skutečnost co nejdříve sdělit kupujícímu telefonicky nebo emailem. Kupující může objednávku zrušit nebo pozměnit ve vzájemné shodě s prodávajícím a to vždy písemnou formou na emailovou adresu uvedenou v základních ustanoveních.

1. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny za zboží či službu, nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží či službu 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.
2. Do doby plného uhrazení kupní ceny objednaného zboží kupujícím, je zboží majetkem prodávajícího.

## XI. Platební podmínky za dodání zboží či služby

1. Cenu zboží či službu a náklady spojené s dodáním, může kupující uhradit následujícími způsoby:
  - bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího č: 1575907038/3030, vedený u Airbank a.s., IBAN: CZ523030000001575907038, BIC: AIRACZPP
  - bezhotovostně platební kartou před převzetím
  - v hotovosti před nebo po dodání zboží či služby
1. Společně s prodejní cenou je kupující povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s balením a dodáním či závozem zboží a služeb ve smluveném množství. Není-li dále výslovně uvedeno jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.
2. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná nejpozději při převzetí zboží či dokončením sjednaných služeb. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 7 dnů ode dne uzavření kupní smlouvy.
3. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího. Kupující je povinen uhradit kupní cenu s uvedením variabilního symbolu platby.
4. 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.
5. Zboží je kupujícímu dodáno:
  - na adresu určenou kupujícím v objednávce
  - prostřednictvím výdejny zásilek na adresu výdejny, kterou určil kupující
1. Volba způsobu dodání se provádí během objednávání zboží.
2. Náklady na dodání zboží v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny v objednávce kupujícího a v potvrzení objednávky prodávajícím. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
1. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
2. 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.
3. V případě, že si kupující nevyzvedne při osobním odběru objednané zboží ve sjednaném odběrném místě v dohodnutém ani dodatečném termínu, může prodávající odstoupit od smlouvy, a to druhý den po uplynutí dodatečného termínu pro převzetí zboží. Dodatečný termín pro převzetí zboží je oprávněně jednostranně stanovit prodávající po uplynutí sjednaného termínu odběru.
4. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je odeslán na emailovou adresu kupujícího nebo je daňový doklad přiložen k dodávanému zboží. Kupující souhlasí se zasíláním daňových dokladů (faktur) v elektronické podobě, elektronickou cestou ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty. Elektronicky vyhotovené faktury jsou smluvními stranami považovány za faktury plnohodnotné.
5. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží až úplným 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.

6. Prodávající neodpovídá kupujícímu za škodu způsobenou zpožděním při dodání zboží, které vzniklo na straně přepravce.

## **XII. Odstoupení od smlouvy**

1. Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy:
  - na základě dodání zboží či služby, která byla upravena dle jeho přání a specifik
  - o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
  - v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.
1. Kupující, který odstoupil od smlouvy, je povinen vrátit zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Kupující nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
2. Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho přijal, a to stejným způsobem jako platbu prodávající přijal. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, není prodávající povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než je zboží fyzicky vráceno.
3. Zboží musí vrátit kupující prodávajícímu nepoškozené, neopotřeбенé a neznečištěné a v původním obalu. Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny. Pokud bude v případě odstoupení od smlouvy kupujícím vráceno zboží neúplné, poškozené či viditelně opotřeбенé, bude prodávajícím uloženo na odběrném místě na náklady kupujícího. Kupující bude o tomto postupu vyrozuměn písemnou formou, emailem či telefonicky, aby si mohl zboží převzít zpět nebo byl dohodnut další postup.
4. 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 má také právo odstoupit od smlouvy v případě, že po potvrzení objednávky zjistí věrohodným způsobem skutečnosti zakládající důvodné obavy o tom, že nabízené zboží nesplňuje zákonné podmínky pro volný prodej na trhu nebo nesplňuje podmínky bezpečnosti, či zboží, které má prodávající k dispozici začne vykazovat závady a poruchy nezaviněné prodávajícím, kdy prodávající nebude schopen zajistit dodání zboží v minimálně běžné kvalitě.
5. Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy v důsledku opakovaného neposkytnutí součinnosti kupujícího, kdy v tomto případě není dotčeno právo prodávajícího na náhradu škody.
6. Prodávající je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v důsledku zásahu vyšší moci, která mu nepřiměřeným způsobem ztíží, či dokonce znemožní řádné plnění smlouvy.
7. 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 jako platbu přijal.

## **XIV. 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 odpovídá svými vlastnostmi 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

- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů
1. Ustanovení uvedená v předchozím odstavci obchodních podmínek se nepoužijí 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. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud vadu sám kupující způsobil.
  2. V případě výskytu vady může kupující prodávajícímu předložit reklamaci a požadovat:
    - přiměřenou slevu z kupní ceny
    - odstoupení od smlouvy
1. 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.
1. Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
  2. U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
  3. Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (obvykle třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (zpravidla nejméně tři vady současně), má kupující právo uplatnit požadavek na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.
  4. Při uplatnění reklamace je kupující povinen prodávajícímu sdělit, jaké právo si zvolil. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Nezvolí-li kupující si své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva stejná jako při nepodstatném porušení smlouvy.
  5. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.
  6. Pokud prodávající prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil, není prodávající povinen nároku kupujícího vyhovět.
  7. Kupující nemůže reklamovat zlevněné zboží z důvodu, pro který je dané zboží zlevněno.
  8. Prodávající je povinen přijmout reklamaci. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace.
  9. 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.

## XV. Mimosoudní řešení sporů

V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy (objednávky) nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může

spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

1. 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.
1. 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).

## **XVI. Závěrečná ustanovení**

1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se právním řádem České republiky. Pokud vztah založený smlouvou (objednávkou) 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. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
3. Stížnosti a připomínky vyřizuje prodávající v souladu s platnými právními předpisy, kdy stížnosti a připomínky může kupující uplatnit na kontaktech prodávajícího uvedených výše.
1. 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.
2. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webových stránek prodávajícího nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání webových stránek 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.
3. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
4. Objednávka kupujícího je po doručení prodávajícímu archivována.
5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat.

Obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2021