Všeobecné obchodní podmínky

1. Základní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále i jen „VOP“) platí pro nákup v internetovém obchodu www.kiddream.cz (dále i jen „e-shop“), jehož provozovatelem je fyzická osoba Hana Hejtmánková se sídlem Biskupice 56, PSČ 763 41, IČO: 06178529, – fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona, MěÚ Luhačovice, č.j. MULUZU 649/2017/212/Zá/4, ze dne 09.06.2017.
Provozovatel není plátcem DPH.
Sídlo provozovatele není výdejním místem ani kamenným obchodem s textilem.
VOP blíže upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího.

1.2 Vymezení pojmů

Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

1.3 Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. (§419 občanského zákoníku)

1.4 Kupující, který není spotřebitel, je **podnikatel**. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem podnikatele.

1.5 Prodávajícím je podnikatel, který kupujícímu prodává výrobky nebo poskytuje služby.

1.6 Nabídka je právní jednání směřující k uzavření smlouvy, pokud obsahuje podstatné náležitosti smlouvy tak, aby smlouva mohla být uzavřena jeho jednoduchým a nepodmíněným přijetím, a pokud z něho plyne vůle navrhovatele být smlouvou vázán, bude-li nabídka přijata.

---

2. Informace před uzavřením smlouvy

V souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, sděluje prodávající kupujícímu před uzavřením smlouvy následující údaje.

2.1 Údaje o prodávajícím:

Název:	Hana Hejtmánková
Sídlo:	Biskupice 56, 763 41 Biskupice
IČ:	06178529
Telefon:	+420 731 668 040
Email:	info@kiddream.cz
Doručovací a fakturační adresa:	Biskupice 56, 763 41 Biskupice

Prodávající není plátcem DPH.

2.2 Zboží a jeho hlavní vlastnosti jsou uvedeny v internetovém obchodě www.kiddream.cz (dále i jen „e-shop“).

2.3 Informace o ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech poplatků, kromě nákladů na doručení zboží. Ceny jsou prezentovány jako konečné, bez DPH. V případě poskytování slev uvádí prodávající jako původní cenu nejnižší cenu, za kterou zboží nabízel a prodával v době 30 dnů před poskytnutím slevy. Cena zboží je platná po dobu jejího zveřejnění v e-shopu prodávajícího.

2.4 Informace o přijímaných způsobech platby a způsobech dodání jsou uvedeny zde. Na stejném místě jsou uvedeny i náklady na dodání. Prodávající nepožaduje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby.

2.5 Údaje o právech z vadného plnění jsou uvedeny v čl. 7 těchto VOP.

2.6 Prodávající nenabízí uzavření smlouvy na dobu neurčitou nebo smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění.

2.7 Prodávající nenabízí k prodeji digitální obsah.

2.8 Příjem objednávek na internetovém obchodu www.kiddream.cz je možný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

2.9 Zpracování objednávek, řešení požadavků zákazníků, vyřizování e-mailové korespondence probíhá v pracovní dny od 16:00 do 20:00 hodin.

2.10 Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora kupujícího, prodávající si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká příp. smluvní přepravy).

2.11 Prodávající požaduje úhradu kupní ceny před předáním zboží, a to buď bezhotovostním převodem nebo předáním přepravci (dobírka).

2.12 Podmínky, lhůty a postupy pro odstoupení od kupní smlouvy jsou uvedeny v čl. 6 těchto VOP.

2.13 Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření kupní smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.

2.14 Uzavřená kupní smlouva bude uložena u prodávajícího.

---

3. Uzavření kupní smlouvy

3.1 Kupující podává prodávajícímu návrh na uzavření kupní smlouvy vybráním zboží z nabídky prodávajícího na e-shopu a jeho následným vložením do košíku. Košíkem se rozumí vyplněný objednávkový formulář. Objednávkový formulář obsahuje zejména popis zboží, kódové označení zboží, cenu zboží, množství zboží, způsob a cenu dopravy zboží a prostor pro vyplnění identifikačních údajů kupujícího. Identifikační údaje kupujícího jsou zejména jeho jméno a příjmení, (v případě právnické osoby případně název nebo firma, identifikační číslo právnické osoby, DIČ, adresa), dále pak emailová adresa, kontaktní telefon, případně doručovací adresa.

3.2 Kupující se při výběru zboží nemůže odchýlit od nabídky prodávajícího. Pokud kupující v objednávce uvede jiné zboží, než které prodávající nabízí, případně zboží s jinými vlastnostmi, smlouva nevznikne. Prodávající zároveň nemůže dodat jiné zboží, než si kupující objednal, ledaže se dohodnou jinak.

3.3 Než kupující závazně potvrdí objednávku, má kupující právo měnit zboží, množství zboží, dopravu i způsob úhrady a zkontrolovat tak všechny údaje, které do objednávky vložil. Součástí nabídky je úplná objednávka včetně zvolení dopravy a způsobu úhrady. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění veškerých náležitostí objednávkového formuláře, včetně souhlasu se zněním těchto obchodních podmínek.

3.4. Automatické e-mailové oznámení o doručení objednávky zaslané na elektronickou adresu kupujícího (s informací o přijetí a zpracovávání objednávky) není akceptací objednávky a nezakládá vznik kupní smlouvy. Kupní

smlouva je uzavřena až okamžikem, kdy prodávající potvrdí kupujícímu akceptaci objednávky samostatným e-mailem (oznámením o dokončení / zpracování zásilky).

3.5 Zpracování všech nabídek probíhá maximálně do 7 pracovních dnů od uzavření smlouvy, u platby předem od připsání kupní ceny na účet prodávajícího.

3.6 Prodávající je oprávněn při okolnostech hodných zřetele před potvrzením objednávky, a tedy uzavřením kupní smlouvy požádat kupujícího o telefonické či písemné potvrzení jeho objednávky.

3.7 Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě kupní smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

3.8 Kupní smlouva je uzavírána pouze v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu kupní smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad kupní smlouvy v českém jazyce.

3.9 Veškeré skutečnosti uváděné kupujícím do poznámky v objednávkovém formuláři jsou součástí uzavřené kupní smlouvy v případě souhlasu prodávajícího s nimi, v případě jeho nesouhlasu se má za to, že kupní smlouva nebyla uzavřena. Stejně tak v případě nemožnosti prodávajícího splnit jakýkoliv požadavek kupujícího vyjádřený v objednávce, zašle prodávající kupujícímu nový návrh objednávky s požadavkem na jeho vyjádření se k ní. Kupní smlouva je v tomto okamžiku uzavřena odesláním této nové objednávky kupujícím prodávajícímu a jejím následným potvrzením prodávajícím.

3.10 Uzavřená kupní smlouva bude zaslána i kupujícímu a je prodávajícím archivována v elektronické podobě po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám.**3.11** Zrušení (storno) objednávky je možné pouze do okamžiku předání zboží dopravci nebo do osobního předání zboží prodávajícím kupujícímu. Zde

3.12 Kupující se stane vlastníkem zboží teprve úplným zaplacením kupní ceny.

---

4. Platební podmínky

4.1 Prodávající akceptuje následující platební podmínky:

- Platba předem bankovním převodem (platba je kupujícím uhrazena standardním bankovním převodem z účtu kupujícího na účet firmy Hana Hejtmánková, vedený u České spořitelny č. účtu: 4861986359/0800). V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 7 dnů po uzavření kupní smlouvy. Pokud kupující ve lhůtě neuhradí, kupní smlouva zaniká a objednávka bude automaticky stornována.
- Dobírka (kupující uhradí zboží až při jeho převzetí dopravci)

4.2 Informace o přijímaných způsobech platby jsou uvedeny zde.

4.3 Kupující výslovně souhlasí s možností zaslání daňového dokladu v elektronické podobě (namísto dokladu v písemné formě) na jeho emailovou adresu.

---

5. Dodání zboží

5.1 Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní, nejpozději do 15 dnů od potvrzení objednávky, pokud u jednotlivého zboží neuvádí jinou lhůtu k dodání. V případě, že zboží má být uhrazeno předem bezhotovostním převodem, běží lhůta až od okamžiku uhrazení kupní ceny zboží.

5.2 Informace o způsobech dodání jsou uvedeny zde.

5.3 Uzavřením kupní smlouvy vzniká prodávajícímu povinnost odevzdat kupujícímu objednané zboží a kupujícímu povinnost za toto zboží prodávajícímu zaplatit sjednanou cenu.

5.4 Prodávající odpovídá za kvalitu zboží a za to, že zboží má všechny vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly.

5.5 Kupující je povinen převzít zboží objednané a dodané v souladu s kupní smlouvou a těmito obchodními podmínkami.

5.6 V případě, že je nezbytné z důvodů na straně kupujícího, dodávat zboží jinak, než bylo v kupní smlouvě smluveno, je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím veškeré náklady s tímto doručením spojené, přičemž na tyto náklady musí být kupující předem upozorněn.

5.7 V případě nepřevzetí zásilky kupujícím, tzn. jejího vrácení dopravcem zpět, může prodávající v případě dalších objednávek požadovat platbu na účet prodávajícího předem; a to v rozsahu částky zahrnující cenu nově objednaného zboží, poštovné a původní poštovné.

5.8 Kontrola zásilky. Prodávající doporučuje kupujícímu, aby při převzetí zkontroloval počet a druh dodaného zboží a neporušenost obalu. Je-li obal poškozen, doporučuje prodávající sepsat s přepravcem protokol o poškození zásilky a zásilku nepřevzít, případně ji převzít s výhradou. Protokol spolu s popisem vady kupující zašle případně na adresu info@kiddream.cz. Tímto doporučením není dotčeno právo spotřebitele z vadného plnění ani jeho právo odstoupit od smlouvy.

---

6. Právo odstoupit od kupní smlouvy

6.1 Do 14 dnů má spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu.

6.2 Spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme zboží. V případě uzavření kupní smlouvy, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, má spotřebitel právo od kupní smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme poslední dodávku zboží.

6.3 Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy, může od smlouvy odstoupit do jednoho roku ode dne uplynutí lhůty podle čl. 6.2. Poučí-li prodávající spotřebitele v průběhu této doby, končí lhůta pro odstoupení uplynutím čtrnácti dnů ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.

6.4 Způsob odstoupení od kupní smlouvy

Spotřebitel může od smlouvy odstoupit **jakýmkoli jednoznačným prohlášením** učiněným vůči prodávajícímu, zejména:

a) prostřednictvím online funkce pro odstoupení od smlouvy (tlačítka „Odstoupit od smlouvy“) – postup je popsán v článku 7;

b) vyplněním a odesláním vzorového formuláře: formular_odstoupeni_od_smlouvy.pdf.

c) e-mailem zaslaným na adresu info@kiddream.cz;

d) dopisem zaslaným na adresu Hana Hejtmánková, Biskupice 56, 763 41.

Použití vzorového formuláře není povinné. Lhůta pro odstoupení je zachována, odešle-li spotřebitel odstoupení prodávajícímu v poslední den lhůty.

6.5 Potvrzení o přijetí. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy prostřednictvím funkce pro odstoupení podle čl. 6.4 písm. a) nebo vyplněním formuláře na webových stránkách prodávajícího, potvrdí mu prodávající bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí (§ 1830 odst. 2 občanského zákoníku).

6.6 Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od kupní smlouvy, zašle kupující zpět na adresu Hana Hejtmánková, 763 41 Biskupice 56. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud kupující odešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů. Kupující zašle zboží zpět řádně zabalené tak, aby nedošlo k jeho poškození na cestě zpět k dodavateli.

6.7 Pokud kupující odstoupí od kupní smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu všechny platby, které prodávající od kupujícího obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku kupujícím zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použije prodávající stejný platební prostředek, který kupující použil pro provedení počáteční transakce, pokud kupující výslovně neurčil jinak. V žádném případě tím nevzniknou další náklady. Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, podnikatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než obdrží zboží, nebo než mu spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

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

6.9 V žádném případě nelze posílat zpět zboží na dobírku! Tyto zásilky nebudou přijaty a budou doručeny zpět odesílateli.

6.10 Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k obeznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností (tj. k běžnému vyzkoušení správné velikosti). Pokud bude vrácené zboží jevit známky nošení nad rámec vyzkoušení, bude vyprané, znečištěné nebo poškozené, je prodávající oprávněn uplatnit vůči spotřebiteli nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a odečíst jej od vrácené částky. Vzhledem k charakteru zboží (spodní prádlo) nelze vyprané, nošené či hygienicky znečištěné zboží dále nabízet novým zákazníkům, a nárok na náhradu za snížení hodnoty tak může dosáhnout až 100% zaplacené kupní ceny.

6.11 Kdy spotřebitel odstoupit nemůže. V souladu s § 1837 občanského zákoníku nemůže spotřebitel odstoupit zejména od smlouvy:
o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám – u prodávajícího jde zejména o výrobu zboží na zakázku dle požadavků spotřebitele a o zboží upravené podle individuální specifikace spotřebitele.

---

7. Odstoupení od kupní smlouvy prostřednictvím online funkce (tlačítka)

Tento článek popisuje **funkci pro odstoupení od smlouvy** podle § 1830a občanského zákoníku, kterou prodávající poskytuje v souladu s požadavky směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673.

7.1 Prodávající poskytuje spotřebiteli **online funkci umožňující odstoupit od smlouvy jediným zřetelně označeným ovládacím prvkem** – tlačítkem s nápisem **„Odstoupit od smlouvy“**.

7.2 Kde je tlačítko dostupné. Tlačítko je snadno dostupné a zřetelně viditelné:

a) v **detailu objednávky** v zákaznickém účtu spotřebitele (Můj účet → Objednávky → detail objednávky);

b) v **e-mailech o přijetí a vyřízení objednávky**, které prodávající zasílá spotřebiteli; odkaz v e-mailu umožňuje odstoupení i spotřebiteli, který u prodávajícího nemá zákaznický účet;

c) na **samostatné stránce „Odstoupení od smlouvy“**, na kterou vede odkaz z patičky webových stránek prodávajícího a která je trvale veřejně přístupná; spotřebitel bez zákaznického účtu se k formuláři dostane zadáním čísla objednávky a e-mailové adresy uvedené v objednávce.

7.3 Po celou dobu lhůty. Tlačítko je spotřebiteli k dispozici po celou dobu běhu lhůty pro odstoupení podle čl. 6.2.

7.4 Průběh odstoupení. Po stisknutí tlačítka je spotřebitel přesměrován na formulář pro odstoupení, ve kterém:

1. zkontroluje, případně doplní své jméno, číslo objednávky a e-mailovou adresu; u přihlášeného spotřebitele jsou tyto údaje předvyplněny;
2. může uvést důvod odstoupení – uvedení důvodu je zcela dobrovolné a nemá vliv na platnost odstoupení;
3. odstoupení potvrdí stisknutím potvrzovacího tlačítka **„**Odeslat žádost o odstoupení**“**.

7.5 Okamžik odstoupení. Smlouva je zrušena okamžikem odeslání potvrzeného formuláře, nikoli až doručením vráceného zboží prodávajícímu. Prodávající zaznamená datum a čas odstoupení.

7.6 Potvrzení. Prodávající zašle spotřebiteli bez zbytečného odkladu na jeho e-mailovou adresu potvrzení o přijetí odstoupení v textové podobě, které obsahuje datum a čas odstoupení, obsah odstoupení a přehled objednávky. Toto potvrzení slouží spotřebiteli jako doklad o odstoupení od smlouvy.

7.7 Použití funkce podle tohoto článku je pro spotřebitele dobrovolné. Nevyužije-li ji, může odstoupit kterýmkoli ze způsobů uvedených v čl. 6.4.

7.8 Na postup po odstoupení – zejména na lhůty pro vrácení zboží a peněžních prostředků, na náklady na vrácení zboží a na odpovědnost za snížení hodnoty zboží se použijí ustanovení čl. 6.6 až 6.10.

---

8. Odstoupení od kupní smlouvy prodávajícím

8.1 Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit v případě, že:

a) zboží se již nevyrábí nebo nedodává a prodávající je nemůže obstarat;

b) zboží bylo v internetovém obchodě nabídnuto za zjevně chybnou cenu v důsledku technické chyby nebo zjevné písařské chyby;

c) kupující neuhradil kupní cenu ve lhůtě podle čl. 4.1;

d) kupující nepřevzal zboží ani v dodatečné přiměřené lhůtě.

8.2 V případech podle čl. 8.1 písm. a) a b) prodávající kupujícího neprodleně kontaktuje a nabídne mu možnost dohody o dalším postupu. Odstoupí-li prodávající od smlouvy, vrátí kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů, veškeré přijaté peněžní prostředky, a to stejným způsobem, jakým je přijal.

---

9. Práva z vadného plnění a reklamační řád

9.1 Práva a povinnosti smluvních stran z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Jakost při převzetí

9.2 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady, zejména že:

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem;

b) je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje;

c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití (údržbě);

d) je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá;

e) odpovídá množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti a bezpečnosti, obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat.

Lhůta pro vytknutí vady

9.3 Kupující-spotřebitel může **vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí**.

9.4 Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. V takovém případě nemusí kupující existenci vady při převzetí prokazovat.

9.5 U prodeje **použitého zboží** mohou strany zkrátit dobu podle čl. 9.3 až na jeden rok; skutečnost, že jde o zboží použité, je vždy vyznačena v popisu zboží a na dokladu o zakoupení.

9.6 Vytkl-li kupující vadu oprávněně, doba podle čl. 9.3 neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat.

Práva z vadného plnění

9.7 Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat **dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.

9.8 Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže. K odstranění vady převezme prodávající zboží **na vlastní náklady**.

9.9 Kupující může požadovat **přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy**, pokud:

a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně a včas;

b) se vada projeví opakovaně;

c) je vada podstatným porušením smlouvy;

d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

9.10 Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. **Vadou není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním**, u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé neodborným používáním, nedodržením návodu k obsluze či údržbě, (zejména nedodržením symbolů údržby a pokynů k praní funkčního prádla – např. použitím aviváže, bělidel, žehlením či sušením na vysokou teplotu u nepropustných vrstev), mechanickým poškozením nebo vnějšími událostmi.

Uplatnění reklamace

9.11 Kupující uplatní reklamaci:

a) e-mailem na adrese info@kiddream.cz;

b) písemně na adrese Hana Hejtmánková, Biskupice 56, 763 41;

V žádném případě nelze posílat zboží na dobírku! Tyto zásilky nebudou přijaty a budou doručeny zpět odesílateli.

9.12 Při uplatnění reklamace kupující uvede své jméno, adresu, telefon a e-mail, číslo objednávky nebo daňového dokladu, popis vady a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Prodávající doporučuje přiložit doklad o zakoupení zboží; jeho nepředložení však není důvodem pro odmítnutí reklamace, prokáže-li kupující zakoupení zboží jiným způsobem.

Kupující může použít přiložený vzorový formulář pro uplatnění práva z vadného plnění (reklamace) formular_vadne_plneni.pdf

9.13 Potvrzení o uplatnění reklamace. Prodávající vydá kupujícímu-spotřebiteli **písemné potvrzení o uplatnění reklamace**, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele.

9.14 Lhůta pro vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady **musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem na lhůtě delší. **Marné uplynutí této lhůty opravňuje spotřebitele odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.**

9.15 Prodávající vydá spotřebiteli **potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace**, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

9.16 Odstoupí-li kupující od smlouvy z důvodu vady, vrátí mu prodávající kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal.

9.17 K ujednání, které by práva kupujícího-spotřebitele z vadného plnění omezovalo nebo rušilo dříve, než vadu vytkl, se nepřihlíží.

---

10. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

10.1 Vážený spotřebiteli, jestli se domníváte, že jsme Vás poškodili, nebo nedostáli svým závazkům, pište na naši emailovou adresu info@kiddream.cz

10.2 Jestli se nám nepodaří spor vyřešit přímo, na základě Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v aktuálním znění, máte také právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

10.3 Subjektem (ADR) mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi obchodníkem a spotřebitelem, je Česká obchodní inspekce, nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, viz http://www.mpo.cz/dokument169867.html.

10.4 U České obchodní inspekce, má spotřebitel možnost podat návrh prostřednictvím on-line formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: https://adr.coi.cz/cs.

10.5 Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

10.6 Spotřebitel může podat návrh také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů EU, která je dostupná online na www: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS. Návrh zde může podat jenom spotřebitel žijící v EU na obchodníka se sídlem v EU.

10.7 Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo na emailovou adresu adr@mpo.cz.

10.8 V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

10.9 Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

11. Ochrana osobních údajů

11.1 Prodávající zpracovává osobní údaje kupujícího pro účely uzavření a správy smlouvy a realizaci dodávky, pro plnění svých právních povinností nebo se souhlasem kupujícího za účelem vylepšování služeb a nabídky prodávajícího, příp. jiným účelem, ke kterému udělil kupující souhlas.

11.2 Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a souvisejících českých právních předpisů a v souladu s Podmínkami ochrany osobních údajů prodávajícího, ve kterých je uvedeno, jakým způsobem prodávající nakládá s osobními údaji kupujícího, jaké informace o kupujícím ukládá, jak dané informace využívá a komu je případně předává. Podmínky ochrany osobních údajů taktéž obsahují výčet veškerých práv kupujícího v souvislosti se zpracováním osobních údajů, zejm. pak právo na informace, opravu, vymazání či právo souhlas se zpracováním kdykoli odvolat.

11.3 V souvislosti se zpracováním osobních údajů prodávající prohlašuje, že zpracovává osobní údaje v souladu s požadavky stanovenými právními předpisy; zajistil, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti; přijal vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil nezbytnou úroveň zabezpečení osobních údajů; a v případě porušení zabezpečení osobních údajů s rizikem pro práva a svobody fyzických osob informuje dozorový orgán, příp. subjekty údajů.

12. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

12.1 Prodávající je oprávněn zasílat kupujícímu obchodní sdělení týkající se vlastního obdobného zboží nebo služeb na elektronickou adresu kupujícího. Kupující má možnost odmítnout zasílání obchodních sdělení při zadání e-mailové adresy i při doručení každého jednotlivého e-mailu.**12.2** 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.

13. Závěrečná ujednání

13.1 Veškeré vztahy těmito smluvními podmínkami neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, jakož i dalšími souvisejícími právními předpisy.

13.2 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto obchodních podmínek bude shledáno nezákonným či neplatným, nebude tím dotčena platnost, respektive účinnost ostatních ustanovení těchto obchodních podmínek.

13.3 Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím obsažená v kupní smlouvě, mají přednost před ustanoveními těchto smluvních podmínek, se kterými jsou v rozporu.

13.4 Prodávající je oprávněn kdykoliv změnit znění těchto obchodních podmínek. Kupující je vázán zněním smluvních podmínek aktuálním v okamžiku uzavření kupní smlouvy.

13.5 Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 06.10.2026

Hana Hejtmánková
Provozovatel e-shopu
www.kiddream.cz