Obchodní podmínky e-shopu Konotéka.cz

Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti prodávajícího a zákazníků při nákupu zboží prostřednictvím internetového obchodu www.konoteka.cz. Podmínky jsou určeny především pro smlouvy uzavírané na dálku. Ustanovení o ochraně spotřebitele se použijí na zákazníky, kteří nakupují jako spotřebitelé.

I. Prodávající a kontaktní údaje

1. Provozovatelem internetového obchodu Konotéka je Dobrý Šaman s.r.o., IČO: 21208379, DIČ: CZ21208379, se sídlem Pražská tř. 1230/18, 370 04 České Budějovice, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 33946 (dále jen „prodávající“).
2. Kontaktní e-mail: info@konoteka.cz; telefon: +420 380 424 720. Pro oznámení o odstoupení od smlouvy a záležitosti týkající se vrácení zboží lze použít také e-mail reklamace@konoteka.cz.
3. Adresa provozovny pro osobní odběr, reklamace a vrácení zboží: Konotéka – Dobrý Šaman s.r.o., Pražská tř. 1230/18, 370 04 České Budějovice.
4. Spotřebitelem je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím. Na právní vztahy se zákazníky, kteří nakupují v rámci podnikání, se zvláštní ustanovení těchto podmínek určená spotřebitelům nepoužijí.

II. Informace o zboží, cenách a dostupnosti

1. Informace o vlastnostech zboží, jeho ceně, případných omezeních a dostupnosti jsou uvedeny u jednotlivých produktů. Zákazník se s nimi může seznámit před odesláním objednávky. Náklady na dodání a případné poplatky za zvolenou platební metodu jsou uvedeny před závazným odesláním objednávky.
2. Uvedené ceny jsou konečné, včetně DPH, pokud se na daný produkt vztahuje, a dalších povinných poplatků; cena dopravy či platební služby se připočítá podle výběru v objednávkovém procesu. Sleva nebo jiná časově omezená nabídka platí za podmínek zveřejněných u příslušného produktu či akce.
3. Prezentace zboží na webu slouží jako výzva zákazníkovi k podání objednávky a není sama o sobě přijetím závazku dodat zboží každému zájemci. Proces uzavření kupní smlouvy je popsán v článku III.
4. Za zjevnou chybu v ceně se považuje zejména zřejmý překlep, chyba desetinného místa, technická chyba importu nebo jiná výrazná nesrovnalost, při níž je podle okolností patrné, že uvedená cena neodpovídá skutečné nabídce zboží. Za zjevnou chybu se nepovažuje automaticky každá nízká cena, běžná sleva nebo výprodej.
5. Jestliže prodávající zjistí před uzavřením smlouvy zjevnou chybu v ceně, kontaktuje zákazníka a objednávku s chybnou cenou nepřijme. Může zákazníkovi nabídnout uzavření smlouvy za správnou cenu; zákazník tuto nabídku nemusí přijmout. Dojde-li k platbě předem, již uhrazené prostředky budou vráceny bez zbytečného odkladu. Případná chyba zjištěná až po uzavření smlouvy se posuzuje podle obecně závazných právních předpisů; toto ustanovení nezakládá neomezené právo prodávajícího jednostranně zrušit již uzavřenou smlouvu.

III. Objednávka a okamžik uzavření kupní smlouvy

1. Zákazník vkládá vybrané zboží do nákupního košíku, volí způsob dopravy a platby a vyplní potřebné kontaktní a doručovací údaje. Před odesláním objednávky může vložené údaje a obsah košíku zkontrolovat a opravit.

2. Objednávku zákazník závazně odešle prostřednictvím tlačítka jednoznačně vyjadřujícího povinnost zaplatit - „Objednávám a zaplatím“. Odeslaná objednávka je návrhem zákazníka na uzavření kupní smlouvy. Sama o sobě kupní smlouvu nezakládá.
3. Po obdržení objednávky prodávající bez zbytečného odkladu zašle elektronické potvrzení o jejím obdržení. Toto automatické potvrzení, sdělení čísla objednávky, informace o přijetí platby, vystavení proformy ani jiné provozní oznámení nepředstavují přijetí návrhu na uzavření kupní smlouvy.
4. Kupní smlouva vzniká až při expedici zboží: prodávající přijímá návrh zákazníka odesláním objednaného zboží a doručením oznámení o expedici zákazníkovi. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení tohoto oznámení zákazníkovi, nejdříve však okamžikem skutečného předání zásilky dopravci. Oznámení o expedici je výslovným přijetím objednávky prodávajícím.
5. U objednávky s osobním odběrem, kdy se zboží neodesílá dopravcem, je kupní smlouva uzavřena doručením výslovného potvrzení prodávajícího o přijetí objednávky spolu s informací, že je zboží připraveno k vyzvednutí; pouhé automatické potvrzení o obdržení objednávky smlouvu nezakládá.
6. Do uzavření kupní smlouvy může prodávající objednávku nepřijmout zejména z důvodu zjevné chyby v ceně, nemožnosti zboží dodat, podstatné chyby v dostupnosti, neúplných údajů nezbytných pro vyřízení objednávky nebo zákonného omezení prodeje. O nepřijetí objednávky zákazníka bez zbytečného odkladu informuje; uhrazenou platbu vrátí bez zbytečného odkladu. Prodávající není oprávněn bez souhlasu zákazníka jednostranně navýšit objednanou cenu.
7. V případě nejasností může prodávající zákazníka požádat o upřesnění objednávky. Změna obsahu objednávky, zejména ceny, množství nebo způsobu dodání, vyžaduje souhlas zákazníka.
8. U objednávek, které mají být vyřízeny více zásilkami, prodávající zákazníka předem informuje o navrhovaném dílčím plnění. Odchylné vyřízení objednávky vyžaduje dohodu stran.
9. Objednávku lze před uzavřením kupní smlouvy zrušit sdělením na kontaktní adresu prodávajícího; tím nejsou dotčena práva spotřebitele při již uzavřené smlouvě.
10. Uzavřená smlouva a její potvrzení, včetně znění obchodních podmínek a zákonem požadovaných informací, budou spotřebiteli poskytnuty v textové podobě na trvalém nosiči dat, zejména e-mailem, nejpozději při dodání zboží. Znění smlouvy a obchodních podmínek je zákazníkovi přístupné před podáním objednávky.

IV. Platební a dodací podmínky

1. Zákazník si vybírá aktuálně nabízený způsob platby a doručení. Přehled možností, cen a podmínek doručení je uveden na stránce Doprava a platba a při dokončování objednávky.
2. Je-li u zboží uvedeno „skladem“, prodávající zpravidla expeduje zboží do dvou pracovních dnů. U zboží označeného „na objednání“ nebo s jiným termínem je rozhodující lhůta sdělená u produktu a v objednávce. Není-li doba dodání sjednána, prodávající dodá zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy, pokud zákon nestanoví jinak.
3. U platby předem se odeslání zásilky zpravidla řídí také připsáním platby. Případná předem uhrazená cena do uzavření kupní smlouvy představuje platbu přijatou v souvislosti s objednávkou; sama platba uzavření kupní smlouvy nezpůsobuje.
4. U zásilek zaslaných spotřebiteli nese prodávající nebezpečí škody na zboží až do okamžiku, kdy je spotřebitel převezme, případně je převezme jím určená třetí osoba odlišná od dopravce. Zákazníkovi se doporučuje zboží po převzetí zkontrolovat a případné poškození neprodleně oznámit; tím není podmíněno uplatnění jeho zákonných práv.

5. Zboží objednané k osobnímu odběru je možné vyzvednout na provozovně ve lhůtě uvedené ve výzvě k odběru. Při prodlení s vyzvednutím prodávající zákazníka kontaktuje a poskytne přiměřený prostor k nápravě; další postup se řídí zákonem.
6. Dodání mimo země, do nichž e-shop standardně doručuje, je možné pouze po předchozí dohodě stran. Cenu dopravy nelze po uzavření smlouvy jednostranně zvýšit.
7. Vlastnické právo ke zboží přechází na zákazníka zaplacením celé kupní ceny a převzetím zboží, ledaže kogentní právní předpis stanoví jinak.

V. Dárek k nákupu nového vaporizéru

1. Ke každému novému vaporizéru zakoupenému prostřednictvím e-shopu Konotéka přibalí prodávající jedno balení konopné masti vlastní výroby jako dárek zdarma. Při zakoupení dvou nových vaporizérů tak zákazník obdrží dvě balení masti.
2. Dárek je přidáván automaticky; zákazník si nevybírá jeho variantu, velikost ani jiné vlastnosti. Konkrétní označení a povinné informace o darované masti jsou uvedeny na obalu produktu.
3. Nabídka se vztahuje na nové vaporizéry, nikoli na samostatně nakupované příslušenství, náhradní díly, spotřební materiál nebo použité či bazarové vaporizéry.
4. Poskytnutí dárku je vázáno na koupi příslušného vaporizéru. Jestliže zákazník platně odstoupí od kupní smlouvy ohledně vaporizéru, vrátí spolu s ním také dárek, který k němu obdržel. Při odstoupení od koupě pouze části více kusů vrátí odpovídající počet dárků.
5. Není-li vrácení dárku možné, postupuje se podle právních předpisů a konkrétních okolností. Zákonné právo spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy není podmíněno souhlasem s automatickým odečtením prodejní ceny dárku; žádná taková paušální srážka se neuplatňuje.
6. Darování konopné masti nezakládá právo na peněžní náhradu, volbu jiného dárku ani možnost samostatné výměny za jiný produkt. Práva z vadného plnění a práva vyplývající z právních předpisů tím nejsou dotčena.

VI. Odstoupení od smlouvy do 14 dnů

1. Spotřebitel má při nákupu prostřednictvím e-shopu právo odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení důvodu zpravidla do 14 dnů od převzetí zboží. U jedné objednávky s více dodávkami běží lhůta zpravidla od převzetí poslední dodávky; zákonné výjimky tím nejsou dotčeny. Spotřebitel může odstoupit rovněž před převzetím zboží, pokud již byla smlouva uzavřena.
2. Odstoupení od smlouvy může uživatel zadat přímo ve svém uživatelském účtu, oznámit jednoznačným prohlášením na e-mail reklamace@konoteka.cz, na adresu prodávajícího nebo jiným způsobem, který umožňuje prokázat jeho odeslání. Spotřebitel může využít také vzorový formulář dostupný na stránce Odstoupení od smlouvy a vrácení zboží, není to však povinné. Lhůta je zachována, pokud spotřebitel oznámení o odstoupení včas odešle.
3. Spotřebitel zašle nebo předá zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, na adresu Konotéka – Dobrý Šaman s.r.o., Pražská tř. 1230/18, 370 04 České Budějovice. Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel, pokud nebylo výslovně sjednáno jinak. Zásilky na dobírku prodávající nepřebírá.
4. Prodávající vrátí přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na nejlevnější nabízený způsob dodání bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, zpravidla stejným platebním prostředkem, pokud se strany nedohodnou jinak a spotřebiteli nevzniknou další náklady. Prodávající může s vrácením peněz vyčkat do obdržení vraceného zboží nebo do doložení jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve.

5. Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo nakládáním se zbožím jinak, než je nutné k seznámení s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností. Pouhé rozbalení běžného obalu, chybějící původní krabice nebo přiměřené vyzkoušení samo o sobě automaticky neznamená povinnost hradit plnou cenu nového kusu. Prodávající může přiměřenou, konkrétně odůvodněnou náhradu snížení hodnoty zohlednit při vypořádání odstoupení, pokud to právní předpisy umožňují.

6. Vaporizéry a hygienické znečištění: vaporizéry mohou přijít do styku s ústy a při používání se znečistit bylinným materiálem, extrakty či usazeninami. Zákazníkovi proto doporučujeme ověřit funkce přístroje v rozsahu nezbytném k seznámení s výrobkem, přednostně bez použití náplně a bez hygienického znečištění. Při posouzení snížení hodnoty zohledníme skutečný stav přístroje, náustků, komory, sít a dalšího příslušenství, potřebné úkony k uvedení do prodejného stavu a případné doložitelné náklady. Orientační náklad běžného odborného vyčištění může činit přibližně 500 Kč, avšak nejde o paušální poplatek, automatickou srážku z vracené ceny ani pevně stanovenou sankci za odstoupení. Konkrétní nárok se vždy odvíjí od prokázaného snížení hodnoty v daném případě.

7. Hygienická výjimka: právo na odstoupení nevzniká v případech stanovených zákonem, zejména při dodání zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co spotřebitel ochranné zapečetění porušil (§ 1837 občanského zákoníku). Tato výjimka se použije jen při splnění všech zákonných podmínek u konkrétního výrobku; nevztahuje se automaticky na každý vaporizér ani na jakékoli rozbalené zboží.

8. U potravin, kosmetiky a dalších druhů zboží se případné zákonné výjimky z práva na odstoupení posuzují podle povahy produktu a splnění zákonných předpokladů; samotné označení kategorie jako hygienické výjimku nezakládá.

VII. Práva z vadného plnění a reklamace

1. Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá požadavkům sjednaným i požadavkům stanoveným právními předpisy. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí; v případech stanovených právním předpisem platí zvláštní pravidla. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

2. Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění opravou nebo výměnou, není-li zvolený způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný ve smyslu zákona. Za zákonem stanovených podmínek může požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit. Práva spotřebitele se řídí zejména § 2169 až § 2174 občanského zákoníku.

3. Reklamaci lze uplatnit zejména e-mailem na reklamace@konoteka.cz, osobně na provozovně nebo jiným vhodným způsobem. Doporučujeme uvést identifikaci nákupu, popis vady, zvolený nárok a kontaktní údaje. K prokázání nákupu není nezbytné předložení originálu účtenky, pokud lze koupi doložit jinak.

4. Prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace a po jejím vyřízení písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně odůvodnění zamítnutí. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

5. Z hygienických a bezpečnostních důvodů prosíme o přiměřené očištění použitého vaporizéru před jeho předáním k reklamaci a o bezpečné zabalení. Nedostatečné vyčištění samo o sobě není automatickým důvodem k odmítnutí zákonné reklamace. Pokud znečištění znemožňuje bezpečnou diagnostiku, prodávající se zákazníkem dohodne přiměřený způsob předání či bezpečného posouzení; tím nejsou dotčeny zákonné lhůty a práva spotřebitele.

6. Náklady oprávněné reklamace se vypořádají podle zákona. Praktický postup reklamace najdete na stránce Reklamace zboží. Poskytne-li výrobce nebo prodávající dobrovolnou záruku za jakost nad rámec zákona, její rozsah a podmínky budou uvedeny v příslušném prohlášení o záruce.

VIII. Zboží s digitálními prvky a další specifika sortimentu

1. Některé vaporizéry obsahují software nebo digitální prvky. Jejich vlastnosti, funkčnost, kompatibilita, případné aplikace a aktualizace se řídí informacemi dostupnými u konkrétního produktu, návodem výrobce a platnými právními předpisy. Tím nejsou dotčena zákonná práva z vadného plnění, včetně práv souvisejících s aktualizacemi, pokud se na dané zboží vztahují.
2. U vybraného zboží mohou platit zákonná omezení prodeje podle věku. Je-li věkové omezení stanoveno právními předpisy, prodávající je oprávněn a povinen věk zákazníka zákonným způsobem ověřit a prodej osobě nesplňující podmínky neuskutečnit.
3. Zákazník je povinen používat zboží v souladu s návodem a platnými právními předpisy. Obecné informace o vlastnostech produktů nenahrazují individuální zdravotní doporučení.

IX. Uživatelský účet, věrnostní program a recenze

1. Zákazník může nakupovat s uživatelským účtem, pokud to obchod umožňuje, nebo bez registrace. Přístupové údaje chrání před zneužitím a při změně údajů je podle možností systému aktualizuje.
2. Pokud e-shop nabízí věrnostní program, body či jiné zákaznické výhody, jejich vznik a využívání se řídí podmínkami věrnostního programu zveřejněnými na stránce Věrnostní systém. Již přiznaná práva zákazníka nelze změnou podmínek svévolně odejmout.
3. U recenzí zveřejňovaných e-shopem prodávající uvádí, zda a jak ověřuje jejich původ od skutečných zákazníků. Za účelem odstranění vulgarit, spamu nebo obsahu nesouvisejícího s produktem může recenze moderovat, nesmí však vytvářet klamný dojem, že jsou zveřejňována pouze pozitivní hodnocení.

X. Ochrana osobních údajů

1. Informace o účelech, právních základech, době zpracování a právech subjektů údajů obsahují samostatné Zásady zpracování osobních údajů zveřejněné na e-shopu. Nastavení volitelných cookies lze měnit prostřednictvím nástroje pro správu cookies na webu.
2. Obchodní sdělení zasílá prodávající jen za podmínek stanovených právními předpisy. Příjemce může jejich zasílání kdykoli odmítnout prostřednictvím odhlašovacího odkazu ve zprávě nebo kontaktních údajů prodávajícího.

XI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Vznikne-li mezi prodávajícím a spotřebitelem spor, budou strany usilovat o jeho smírné řešení. Spotřebitel může nejprve využít kontaktní údaje v článku I.
2. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v případech spadajících do jeho působnosti je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2; internetové stránky www.coi.cz, informace a podání návrhu na adr.coi.cz. Návrh lze podat zpravidla do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel poprvé uplatnil právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího.
3. Dozor nad dodržováním povinností v oblasti ochrany spotřebitele vykonávají příslušné orgány podle právních předpisů, zejména Česká obchodní inspekce. Tím není dotčeno právo obrátit se na soud.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti neupravené těmito podmínkami se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
2. Pro smlouvy se použije české právo. Má-li spotřebitel obvyklý pobyt v jiném členském státě Evropské unie, není dotčena ochrana poskytovaná kogentními ustanoveními práva jeho země, od nichž se nelze smluvně odchýlit.
3. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení nemá vliv na ostatní části obchodních podmínek. Pro vztah mezi prodávajícím a zákazníkem je rozhodné znění obchodních podmínek, které bylo prokazatelně zpřístupněno při uzavírání příslušné smlouvy.
4. Prodávající může podmínky měnit pro budoucí nákupy; tím se nemění práva a povinnosti z dříve uzavřených smluv ani podmínky objednávek, které zákazník odeslal před zveřejněním nové verze. Nové znění se použije pouze pro objednávky odeslané zákazníkem po zveřejnění a řádném zpřístupnění těchto podmínek v objednávkovém procesu.