

# Obchodní podmínky

Tyto obchodní podmínky upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího.

## Obecná ustanovení

Prodávající je obchodní společnost exclusive essential s.r.o. , Divadelní 1032/14, 110 00 Praha 1, IČO: 28891180, DIČ: CZ28891180, Společnost je vedena Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 151394 (dále jen „Prodávající“).

Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.bestdarky.cz](http://www.bestdarky.cz) (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“). Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce

Kupující převzetím zboží od prodávajícího, nebo převzetím od přepravce souhlasí s níže uvedenými obchodními podmínkami a reklamačním řádem. Obchodní podmínky a reklamační řád lze stáhnout v tisknutelné formě [zde](#) a jsou dostupné k nahlédnutí v provozovnách prodávajícího.

- [Obchodní podmínky pro ČR](#)
- [Záruční a Reklamační podmínky pro ČR](#)
- [Dokumenty ke stažení](#)

## Obchodní podmínky

### Způsoby dodání zboží

Objednané zboží vám zašleme poštou nebo jiným způsobem dopravy dle Vašeho výběru z námi nabízených možností. Cena poštovného/dopravného se může ve zvláštních případech lišit podle váhy objednaného zboží či rozměrů zásilky. Balné neúčtujeme.

- [Přehled cen dopravy](#)

V případě nevyzvednutí zásilky kupující si prodávající vyhrazuje právo navýšit konečnou cenu objednávky o další poštovné při opětovném zaslání objednávky.

### Způsoby platby

- **bankovním převodem:** Při platbě bankovním převodem vyčkejte na potvrzovací email, ve kterém naleznete informace k platbě. Fyzické dodání objednávky lze uskutečnit až po připsání finančních prostředků na výše uvedený účet. Při platbě bankovním převodem uvádějte jako variabilní symbol číslo objednávky. Platby složenkou neakceptujeme.
- **na dobírku** (hotově při převzetí zboží): Zboží zaplatíte až při jeho dodání přímo doručiteli (Česká pošta, případně jiný přepravce).
- **hotově** při osobním odběru: Zboží zaplatíte při jeho převzetí na místě osobního odběru.

Prodávající si vyhrazuje právo na změnu platební metody v případě, že zákazník předchozí

objednávky nepřevzal.

## **Dodací lhůty**

Dodací lhůta je obvykle do 3 dnů, není-li uvedeno jinak. V případě, že zboží z naší nabídky není skladem, bude zřetelně označeno pojmem „není skladem“, resp. „vyprodáno“, „nedostupné“ – takové zboží nelze vložit do košíku a objednat. U každého zboží uvádíme konkrétní dodací lhůtu včetně údaje o dostupnosti na skladě.

## **Další ujednání**

### **Ochrana osobních údajů**

Kupující dává prodávajícímu svůj souhlas ke shromažďování a zpracování osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy a využití pro marketingové účely prodávajícího (zejm. pro zaslání obchodních sdělení). Tento souhlas lze odvolat zasláním písemného nesouhlasu se zpracováním os. údajů na adresu prodejce. Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s platnými zákony České republiky, hlavně pak se zákonem č. 101/200 Sb. o ochraně osobních údajů.

### **Internetová objednávka**

Po vytvoření (odeslání) objednávky zákazník obdrží automatickou odpověď prostřednictvím elektronické pošty, která obsahuje informaci o úspěšném přijetí, způsobu naší další komunikace a přesné specifikaci objednaného zboží včetně cen. Potvrzení objednávky je uskutečněno až po telefonickém nebo e-mailovém potvrzení objednávky zaměstnancem společnosti prodejce.

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.

### **Přání kupujícího**

Pokud kupující uvede do poznámky v objednávce speciální přání nebo jiný požadavek, vyhrazuje si prodávající právo kdykoliv od smlouvy odstoupit až do okamžiku předání objednaného zboží.

### **Platnost cen**

Ceny zboží jsou denně aktualizovány, lze si je ověřit u jednotlivých položek a platné jsou v momentu objednání.

### **Zálohy na zboží**

U specifického zboží, které je pouze na objednávku a je cenově náročnější, je povinen prodávající uhradit nevratnou finanční zálohu v obvyklé výši 40% z prodejní ceny zboží nebo uhradit kupní cenu před odesláním zboží. Cenově náročnějším případem se rozumí objednávka zboží nad 15000 Kč.

Prodávající si v těchto případech vyhrazuje potvrzení objednávky ze strany kupujícího nejlépe osobně nebo telefonicky.

## **Akční nabídky**

Sekce **akce & slevy, výprodej** sdružuje přehled zboží v cenové akci napříč všemi kategoriemi. Jedná se o největší slevy a nejzajímavější akce! **Tyto ceny platí do odvolání.**

## **Daňový doklad a záruční list**

Daňový doklad je vždy součástí zásilky nebo osobního prodeje. Záruční list je vystavován v závislosti na podmínkách výrobce. V případě, že zásilka obsahuje pouze daňový doklad, slouží tento doklad zároveň jako záruční list.

## **Záruční a Reklamační podmínky**

Veškeré nepopsané skutečnosti se řídí Občanským zákoníkem a zákonem O ochraně spotřebitele v platném znění. V případě zakoupení zboží v rámci podnikatelské činnosti se postupuje při reklamaci dle příslušných ustanovení Obchodního zákoníku v platném znění.

### **Převzetí zásilky**

Kupujícímu je doporučeno nepřebírat od přepravce poškozenou zásilku a kontaktovat naše reklamační oddělení. V případě převzetí poškozené zásilky bude k reklamaci přistupováno ve spolupráci s přepravní službou. Po převzetí zboží je doporučeno zboží bez zbytečného odkladu zkontrolovat a případné zjištěné vady co nejdříve oznámit písemnou formou na e-mail: [info@bestdarky.cz](mailto:info@bestdarky.cz) (nejrychlejší řešení) nebo korespondenční poštou na adresu provozovny

Způsob popsání vady a další potřebné informace, jsou uvedeny v článku „Vyřízení reklamace“

### **Práva z odpovědnosti za vady, podmínky uplatnění těchto práv**

Práva z vadného plnění jsou uvedena v Občanském zákoníku v §2161 a dalších. Kupující má mimo jiné níže uvedená práva:

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Datum prodeje je vyznačeno na prodejním dokladu, případně i na záručním listu.

### **Výskyt vady do 6 měsíců od prodeje**

V případě výskytu vady ve lhůtě 6 měsíců od data dodání/prodeje má kupující právo požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká jen části věci, může kupující požadovat výměnu jen této součásti. Není - li to možné, může kupující odstoupit od kupní smlouvy.

### **Výskyt vady po šestém měsíci od prodeje**

1. Vadné plnění je podstatným porušením kupní smlouvy

V případě, že je vada zboží podstatným porušením kupní smlouvy, má zákazník na výběr

z následujících možností:

- Odstranění vady dodáním nově věci nebo věci chybějící
- Odstranění vady opravou věci
- Poskytnutí přiměřené slevy
- Odstoupení od kupní smlouvy

Zvolenou variantu oznámí zákazník při uplatnění reklamace a tato informace bude zapsána do reklamačního protokolu.

## 2. Vadné plnění je nepodstatným porušením kupní smlouvy

V případě, že je vada zboží nepodstatným porušením kupní smlouvy, má zákazník na výběr z následujících možností:

- Odstranění vady
- Poskytnutí přiměřené slevy

Právo z vadného plnění se nevztahuje:

- na vady vzniklé běžným používáním
- nesprávným použitím výrobku
- nesprávným skladováním
- na vady vzniklé mechanickým poškozením a opotřebením či živelnou pohromou (voda, písek, oheň atd.)

U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Tato vada je vyznačena na prodejním dokladu nebo na záručním listu.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. Prodávající neodpovídá za škodu způsobenou funkcí nebo poruchou výrobku. Prodávající dále neodpovídá za případné vady zboží, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl nebo je sám způsobil. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

## Vyřízení reklamace

Kupující je doporučeno v případě reklamace výrobku zakoupeného u firmy exclusive essential s.r.o. postupovat následujícím způsobem:

- a. informujte nás o reklamaci telefonicky, e-mailem, písemně, či osobně
  - na pobočce Písek, exclusive essential, Sedláčkova 472, Písek, 39701, tel.: +420 778 787 356, v pracovní dny od 7:00 do 15:30.
- b. zboží zašlete jako doporučený balík (ne na dobírku) na naši adresu a do zásilky uveďte důvod reklamace, Vaši adresu

Dodat spolu s reklamovaným zbožím veškeré součásti, které mohou s vadou souviset, přesný popis vady, případně důkaz projevu vady, která vzniká pouze občas, kontaktní informace (telefon, e-mail), specifikaci práv, která chcete v souvislosti s reklamací uplatnit, prodejní doklad (kopii) a záruční list (pokud byl přiložen).

Zásilka s reklamovaným zbožím by měla být dodána v řádném bezpečném obalu jako cenný balík (nikoliv dobírkou)

Uvedená doporučení nemají vliv na možnosti a práva spotřebitele vyplývající z Občanského zákoníku a zákona „O ochraně spotřebitele“ v platném znění a mají sloužit pouze pro co nejrychlejší vyřízení reklamace výrobku.

Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží,

- Uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě přijme reklamované zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis
- Reklamaci přijme a jako neoprávněnou na místě zamítne a reklamované zboží vrátí kupujícímu
- Reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude zamítnuta a zboží bude vráceno kupujícímu.

O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení - reklamační protokol.

Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

## **Storno objednávky**

### **Storno objednávky ze strany kupujícího**

Objednávku může kupující stornovat telefonicky na zákaznické lince, případně emailem [info@bestdarky.cz](mailto:info@bestdarky.cz) až do chvíle, než s vámi naši operátoři naplánují dopravu zboží k Vám. V písemné formě musí storno obsahovat číslo objednávky. Toto číslo je uvedeno v automatické odpovědi, kterou obdržíte na váš kontaktní e-mail po úspěšném vytvoření objednávky.

### **Storno objednávky ze strany prodávajícího**

Prodávající má právo nepotvrdit objednávku, nebo od objednávky odstoupit, viz „Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené pomocí komunikace na dálku“. Prodávající si vyhrazuje právo na odstoupení od kupní smlouvy při opakovaném nepřevzetí zásilky ze strany kupujícího. Před odstoupením je prodávající vždy povinen informovat zákazníka o této skutečnosti.

## **Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené pomocí komunikace na dálku**

Kupující má v souladu s platnými zákony právo na odstoupení od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě do 14 dnů od data převzetí. V této lhůtě musí kupující odeslat odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Kupující následně vrátí zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději ho ale musí odeslat na vlastní náklady do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy. Prodávající vrátí kupujícímu peníze na jeho účet (IBAN) ve lhůtě 14 dnů od odstoupení kupujícího od smlouvy, nejdříve ale v okamžiku převzetí vráceného zboží prodávajícím nebo pokud kupující prokáže, že vrácené zboží odeslal prodávajícímu. Kupující má kromě kupní ceny zboží právo na vrácení nákladů souvisejících s dopravou zboží, kterou prodávajícímu uhradil, nejvýše však ale ve výši ceny nejlevnější nabízené dopravy prodávajícího.

Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zaslat poštou na adresu Exclusive Essential, Sedláčkova 472, Písek 39701, tel.: +420 778 787 356 (což je i adresa pro zaslání vráceného zboží) nebo emailem

na adresu [info@bestdarks.cz](mailto:info@bestdarks.cz). Kupující může využít formulář pro odstoupení od kupní smlouvy, který je možno stáhnout [zde](#)

Odstoupení od kupní smlouvy může být zamítnuto pokud:

- pokud kupující neodešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů ode dne, kdy nám oznámil, že odstupuje od této smlouvy
- jedná-li se o dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, kde kupující porušil jejich originální obal
- pokud došlo k porušení hygienického obalu
- bylo zboží zakoupeno podnikatelem a nebo právnickou osobou (postup dle Obchodního zákoníku)

Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

## **Ostatní ustanovení**

## **Elektronická evidence tržeb**

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. Potvrzení o zaevidování přijaté platby, provedené prostřednictvím platební brány, bude odesláno na email uvedený v objednávce.

## **Mimosoudní řešení sporů**

Na základě novely zákona o ochranně spotřebitele evidované pod číslem 378/2015 Sb. Informujeme, že spotřebitelské spory, které se nepodaří vyřešit mezi kupujícím a prodejcem ke spokojenosti kupujícího, mohou být na základě žádosti kupujícího posouzeny mimosoudně Českou obchodní inspekcí ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) jakožto zákonem určeným subjektem. Podnět k České obchodní inspekci podává kupující. Česká obchodní inspekce na základě dodaných podkladů předloží nezávislý a nezávazný odborný posudek.

## **Závěrečná ustanovení**

Práva z vadného plnění zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Tento reklamační řád nabývá účinnost dne 1. 1. 2014. Změny reklamačního a obchodního řádu vyhrazeny.

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti neodmítnete zaslání našich obchodních sdělení nebo neodvoláte svůj dříve udělený souhlas. Pro zaslání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu.

Vytvořením objednávky, poptáním, zakoupením či žádostí o služby též souhlasíte s naplněním práv a povinností vyplývajícím z nařízení o ochraně osobních údajů též GDPR. Více informací [ZDE](#)

## Dokumenty ke stažení:

- [Obchodní podmínky platné od 1.1.2014 - PDF](#)
- [Formulář odstoupení od kupní smlouvy - PDF](#)