

## Obchodní podmínky internetového obchodu: [www.tvorivy-svet.cz](http://www.tvorivy-svet.cz)

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodu [www.tvorivy-svet.cz](http://www.tvorivy-svet.cz)

Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je Ing. Šárka Jalčová, Knížkovice 5, Zdice 267 51 a kupujícího, kterým je zákazník, spotřebitel nebo právnická osoba podnikající na základě živnostenského či jiného oprávnění. IČ: 88354181, DIČ CZ8155120611, subjekt je plátcem DPH.

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami obchodním zákoníkem, č.(č. 89/2012 Sb.), vše ve znění novel.

## Pojmy a jejich vysvětlení

**Spotřebitelská smlouva** je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

**Prodávající** je Ing. Šárka Jalčová, Knížkovice 5, Zdice 267 51, IČ 88354181, která přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky.

**Zákazníkem** našeho internetového obchodu je **kupující**. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není.

Kupující spotřebitel nebo jen **spotřebitel** je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

**Kupující**, který není spotřebitel, je podnikatel, který nakupuje výrobky za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami. Tento kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají a obchodním zákoníkem.

## Kupní smlouva

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy je umístění nabízeného zboží dodavatelem na stránku, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím-spotřebitelem a přijetím objednávky dodavatelem. Toto přijetí dodavatel neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

Není-li kupujícím spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem. Ceny nabízeného zboží jsou uvedeny jako ceny konečné, včetně DPH / prodejce je plátcem DPH / a všech souvisejících poplatků.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně reklamačního řádu, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká odesláním objednávky a prodejce pošle kupujícímu akceptaci - přijetí objednávky elektronickou poštou - a to na emailovou adresu zadané elektronické pošty kupujícího. Součástí akceptace jsou platební pokyny / číslo účtu, variabilní symbol a celková částka / - platební podklady jsou rozesílány na základě ověření skladové dostupnosti dle zadané objednávky.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícími.

Prodávající si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, na základě dohody s kupujícím, v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává, není momentálně skladem, nebo se výrazným způsobem změnila cena dodavatele zboží. V případě, že Kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu a k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

## Ostoupení od smlouvy ze strany kupujícího

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží. V takovém případě spotřebitel kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno nejpozději poslední den 14 denní lhůty.

Toto ustanovení zákona však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí dodavateli vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo spotřebováno), musí spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Prodávající je v takovém případě povinen vzniklou škodu prokázat. Prodávající spotřebiteli v takovém případě vrací jen takto sníženou kupní cenu.

Spolu s vrácením zboží je nutné do balíčku přiložit formulář Odstoupení spotřebitele od kupní smlouvy, který vám zašleme v elektronické podobě k vyplnění a přiložení ke zboží.

## **Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel nemá, v případě smluv:**

na dodávku Zboží nebo Služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Prodávajícího,

- na dodávku Zboží upraveného podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,

Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení objednávky u zboží označeného pojmem „Momentálně nedostupné“ v případě, že zboží již není možné dodat ani nahradit jiným modelem nebo pokud se jeho cena výrazně změnila a zákazník toto před samotným vznikem kupní smlouvy neakceptuje. Prodávající zákazníka o této situaci informuje. Byla-li část nebo celá objednávka uhrazena, budou zákazníkovi peníze vráceny na účet.

## **Ochrana osobních údajů**

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky. Kupující uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Ve vztahu k dalším povinnostem Správce řídit se Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 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) – GDPR prohlašujeme, že osobní údaje předáváme jen těm subjektům, u kterých při naší činnosti máme zajištěnu stejnou ochranu osobních údajů, které zpracováváme.

Osobní údaje jsou chráněny před zveřejněním a použitím třetí osobou. Jsou použity pouze pro zaslání objednané zásilky a pro komunikaci se zákazníkem. Nakládání s osobními údaji se řídí ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR).

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků dodavatel nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.

Ke zprostředkování objednávky potřebujeme znát a dále zpracovávat vaše osobní údaje. Tyto údaje zpracováváme výhradně za účelem zprostředkování uzavření kupní smlouvy a právním základem takového zpracování je tedy plnění kupní smlouvy. Tyto technické údaje jsou ukládány po dobu nezbytnou pro umožnění nákupu zákazníkovi, pokud zákazník neprovede registraci zákaznického účtu, nebo nákup bez registrace zákaznického účtu, pak jsou tyto data uchovávány po dobu maximálně 24 měsíců, případně jsou anonymní. Údaje spojeny s kupní smlouvou jsou archivovány max. po dobu, kterou nařizuje zákon.

Osobní údaje jsou od vás získávány výhradně na základě vaší registrace, případně vyplněním údajů na našem eshopu - potřebné k dokončení objednávky.

Marketingovou komunikaci nepoužíváme - informace, novinky ani jiná marketingová sdělená našim zákazníkům NIKDY NEPOSILÁME. Náš eshop zaznamenává pouze údaje spojených s plněním kupní smlouvy, k výmazu registrace můžete kdykoliv písemně požádat a registrace bude odstraněna.

Podle zákona o ochraně osobních údajů máte také právo:

- požadovat informace, jaké vaše osobní údaje zpracováváme

- požadovat vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů
- vyžádat si u nás přístup k těmto údajům

Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl. 5) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení

požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav

Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

Každý subjekt údajů má práva dle §§ 11 a 21 a násl. zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů tj. zejména právo přístupu k osobním údajům a právo na opravu nepřesných osobních údajů, blokování nesprávných osobních údajů, jejich likvidaci, atd.. V případě pochybností o dodržování jeho práv v oblasti ochrany osobních údajů se může na Správce obrátit se žádostí o nápravu či vysvětlení, pro tyto účely použijte poštovní adresu sídla Správce, nebo e-mail: sarka.jalcova@email.cz

### **Způsob platby**

#### ***Převodem předem***

Zvolíte-li platbu klasickým bankovním převodem, automaticky vám na e-mail pošleme podklady k platbě. Po připsání platby na náš účet bude kupující informován o odeslání zboží. Daňový doklad zasílám vždy v balíčku / originál. ZBOŽÍ ODESÍLÁME DLE SKLADOVÉ DOSTUPNOSTI V ROZMEZÍ 2-5 PRACOVNÍCH DNÍ, A TO ODE DNE PŘÍPSÁNÍ PLATBY NA ÚČET.

#### **Při platbě převodem předem:**

- může být termín dodání ovlivněn termínem uhrazení platby (zboží expedujeme až po připsání platby na náš účet)
- je třeba, aby byla částka připsána na náš účet nejpozději do deseti pracovních dnů po potvrzení objednávky, v opačném případě ji lze považovat za zrušenou

#### **Na dobírku nezasíláme.**

#### **Odesláním objednávky souhlasíte s našimi obchodními podmínkami.**

#### **Reklamační a její uplatnění**

**Kontaktujte nás na telefonním čísle 776 588 733 nebo emailové adrese: [sarka.jalcova@email.cz](mailto:sarka.jalcova@email.cz) a popište problém. Poskytneme vám úplné a odborné informace, sdělíme vám, zda se opravdu jedná o vadu a zda je možné ji odstranit svépomocí nebo je nutné zahájit reklamační řízení.**

Poškozené zboží je nutné doručit na naši adresu: Ing. Šárka Jalčová, Knížkovice 5, Zdice 267 51. S vyřízením oprávněné reklamační nejsou spojeny žádné poplatky.

#### **K reklamovanému zboží přiložte:**

- kopii dokladu o koupi či jiný doklad prokazující koupi zboží
- popis závady + kontakt na sebe

#### **Lhůta pro vyřízení reklamační**

V případě, že jste spotřebitel, reklamace bude vyřízena ve 30 denní lhůtě. V případě, že s námi obchodujete na základě obchodního zákoníku, neexistuje zde zákonné určení lhůty, avšak i v tomto případě se snažíme vyřídit reklamaci v co nejkratší době.

## Vrácení peněz (dobropis)

Pokud vám z jakéhokoliv důvodu posíláme peníze na váš účet (z důvodu vrácení zboží, reklamace a podobně), **ukládá nám zákon povinnost založit potvrzení o převzetí dobropisu.**

V takovém případě vám mailem zašleme dobropis, který je nutné vytisknout, podepsat, vyplnit číslo účtu, na který zašleme peníze. Originál vytištěný dobropis s řádně vyplněnými údaji je nutné odeslat na naši doručovací adresu: Ing. Šárka Jalčová, Knížkovice 5, Zdice 267 51.

**Bez takto vyplněného dobropisu vám nemůžeme zaslat vaše peníze.**

## REKLAMACE SLOVENSKÁ REPUBLIKA

V rámci Slovenské republiky zasíláme pouze zboží nerozbitné. Skleněné a křehké zboží zasíláme na vlastní zodpovědnost zákazníka a reklamace je nutno řešit s přepravcem.

V případě uznané reklamace jakéhokoliv druhu zboží nebo pokud se domluvíme na nedostatku - vracíme zákazníkovi za nevyhovující zboží peníze na účet. Ve většině případů vyžadujeme nevyhovující zboží k odeslání na naši adresu. Nové zboží neposíláme, výměna probíhá formou finančního vyrovnání na účet zákazníka.

## Vrácení peněz - z důvodu ukončeného zájmu ze strany nakupujícího

V případě, že pomine o zboží zájem / o zboží, které již bylo odesláno / a balíček se nám vrátí zpět - bude zákazníkovi vrácena částka za zboží. Poštovné vynaložené na přepravu se zákazníkovi již nevrací a taktéž je zákazníkovi účtován manipulační poplatek ve výši 250 Kč. Manipulační poplatek je spojen s rozříděním zboží, znehodnocení obalů, do kterých bylo zboží baleno, s elektronickým a ručním naskladněním zboží. Tento poplatek zahrnuje taktéž náklady na elektronické štítky ve výtisku, náklady na obalový materiál. Na základě řádného vyplnění ODD bude zákazníkovi poslána finanční částka / s odečtem za poštovné a náklady na manipulaci/ zpět na uvedené číslo účtu.

## Spotřebitel při uplatnění záruky má, jde-li o:

- vadu odstranitelnou: právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného Zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání Zboží, právo na výměnu vadného Zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání Zboží, právo na výměnu vadného Zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

UPOZORŇUJEME, že se výměna či možnost vrácení zboží / peněz /netýká silikonových forem, dále se tato možnost nevztahuje na zboží jehož obal je porušen /načatý /např. u víček olejů je porušena trhací pojistka/.

Dostupnost zboží

*Objednané zboží nemusí být aktuálně skladem, ačkoliv je součástí uzavřené objednávky zákazníkem. O nedostupném zboží je zákazník předem informován a zákazník se rozhoduje, zda se objednávka upraví nebo stornuje.*

*Při objednávce více kusů od dané položky /platí cca od 50 a více kusů/ se dodací lhůta prodlužuje cca na 1 týden.*

*Většina silikonových forem je vyráběna podle přijatých a zaplacených objednávek, v případě objednávky forem se může zakázka prodloužit díky výrobě, a to až na týden od úhrady zboží.*

**POZNÁMKA K NÁMI NABÍZENÝM SUROVINÁM:**

**Veškeré, námi rozvažované a rozlévané suroviny, nabízíme pouze a výhradně k zevnímu použití, nikterak jako finální kosmetický produkt, ale jako surovinu určenou k výrobě domácí kosmetiky.**