

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Milí návštěvníci webových stránek [www.kontaktovka.cz](http://www.kontaktovka.cz), milí klienti,

těší mě váš zájem o mé služby a děkuji vám za váš čas, který věnujete čtení těchto všeobecných obchodních podmínek. Přestože (nebo právě proto, že) účelem (nejen) mých webových stránek je probouzet kreativitu, přirozenost a nadání, nelze se vyhnout ani jistým formalitám a pravidlům daným platnými právními předpisy. Nechci vás zatěžovat nadměrnou administrativou, smlouvami a citací právních předpisů. Současně si ovšem přeji, abyste přesně věděli, jak naše spolupráce bude probíhat, jaká jsou vaše i moje práva a povinnosti a abyste obdrželi ještě před vaším rozhodnutím pro spolupráci se mnou veškeré potřebné informace (nejen) z pohledu platných právních předpisů. A právě proto jsou tu tyto všeobecné obchodní podmínky, o kterých dále budu v textu psát jako o „VOP“.

---

## PROČ JE DOBRÉ SI PŘEČÍST TYTO VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY?

- Dozvíte se, co můžete v průběhu naší spolupráce očekávat a jakými pravidly se budeme řídit.
- Získáte přehled o svých právech. Jako klient máte řadu práv, ale pro naplnění vašich očekávání vás požádám i o dodržení některých povinností, protože bez vaší součinnosti se v některých případech neobejdu.
- Na VOP odkazují samostatně uzavírané smlouvy a dostanete je jako přílohu v emailu s potvrzením objednávky anebo tištěnou formou. VOP můžete taktéž najít na webových stránkách [www.kontaktovka.cz](http://www.kontaktovka.cz). Pokud si VOP přečtete, bude váš souhlas opravdu souhlasem.

## KDY SE TYTO VOP POUŽIJÍ A JAKÝ MAJÍ VZTAH K UZAVŘENÉ SMLOUVĚ?

Tyto VOP se použijí v případech, kdy si přes webové rozhraní [www.kontaktovka.cz](http://www.kontaktovka.cz) objednáte focení (a případně další fotografické a související služby).

V případě, že si objednáte focení, dochází následně k uzavření Smlouvy o poskytování služeb. V případě, že si objednáte vytvoření fotoknihy, fotoobrazu či jiného nabízeného fotoproduktu (dále ve VOP zpravidla uváděno souhrnně jako „produkt“), dochází k uzavření Smlouvy o dílo (pokud bude například předmětem smlouvy vytvoření fotoknihy). Samotný proces objednávky a uzavření Smlouvy o poskytování služeb i Smlouvy o dílo je popsán níže. VOP jsou dokumentem, který tvoří nedílnou součást uzavřené Smlouvy o poskytování služeb nebo Smlouvy o dílo. Pokud by ve Smlouvě byla ujednání, která se liší od textu VOP, mají ujednání ve smlouvě přednost.

---

## ZÁKLADNÍ ÚDAJE O MNĚ

Jsem jak provozovatelem webových stránek [www.kontaktovka.cz](http://www.kontaktovka.cz), tak poskytovatelem fotografických služeb – focení pro jednotlivce i obchodní společnosti a další subjekty. V

dalším textu mě naleznete pod označením „Poskytovatel“. Kdo se tedy skrývá pod označením Poskytovatel?

## **Marie Psotná**

IČO: 04696832  
Místo podnikání: Pod Nádražím 480, Chrást, 330 03  
Telefon: +420 774 202 538  
email: [marie.pspotna@kontaktovka.cz](mailto:marie.pspotna@kontaktovka.cz)

Jsem zapsaná v živnostenském rejstříku. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění ze dne 7. 1. 2016 č.j. MMP/004209/16 vydaného Živnostenským úřadem Magistrátu města Plzně.

---

## **JAKÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY SE SMLUVNÍ VZTAH A MOJE ČINNOST ŘÍDÍ ?**

Základní právní předpis pro Smlouvu je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Klientem spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## **KDO JE KLIENT?**

Klient je ten, kdo se mnou prostřednictvím webového rozhraní [www.kontaktovka.cz](http://www.kontaktovka.cz) nebo osobně či prostřednictvím mailové komunikace uzavře Smlouvu o poskytování služeb nebo Smlouvu o dílo.

Klientem může být podnikatel (podnikající fyzická osoba často také uváděná jako OSVČ a nebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost) anebo spotřebitel anebo jiná právnická osoba než podnikatel (například spolek).

## **KDO JE SPOTŘEBITEL?**

Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, budu mít zato, že smlouvu o poskytování právních služeb uzavíráte jako podnikatel a ne jako spotřebitel.

## **JAKÉ SMLOUVY UZAVÍRÁM?**

Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytování služeb nebo Smlouvy o dílo (dále užívám pojem „Smlouva“, který se týká obou smluv současně, pokud výslovně neuvedu jen jednu ze smluv). Proces uzavírání Smlouvy prostřednictvím webového rozhraní podrobně

popsán v těchto VOP. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná. Smlouva je tvořena vaší objednávkou (vyplněným formulářem na webovém rozhraní), jejím potvrzením z naší strany a těmito VOP. Smlouva může být uzavřena i při osobním jednání (v klasické tištěné podobě a potom každý bude mít jedno podepsané vyhotovení smlouvy pro sebe) nebo prostřednictvím mailu, kdy k uzavření smlouvy dojde vzájemným odsouhlasením výsledného textu smlouvy (bez toho, že bychom smlouvu museli přímo „fyzicky“ podepisovat).

## **CO JE SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA?**

Spotřebitelská smlouva je Smlouva, ve které jako Klient vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní příjemci služeb. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to ve VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Klient“ je uvedeno „Spotřebitel“).

## **CO JE SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM?**

Jedná se o Smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k uzavření smlouvy využíváme webové rozhraní anebo výhradně mailovou komunikaci. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a telefonní hovory) si jako Klient hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované vašim operátorem resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky (či provedením registrace na webovém rozhraní) výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

---

## **JAK NA OBJEDNÁVKU A UZAVŘENÍ SMLOUVY?**

POPIS SLUŽEB A PRODUKTŮ. Na webu je uveden seznam nabízených fotografických služeb a služby resp. jednotlivé varianty focení a jejich obsah a výstup (to, kdy a jaké fotografie nakonec obdržíte) a další potřebné informace. Pokud má být předmětem Smlouvy zhotovení např. fotoknihy či jiného předmětu (a jde tedy o Smlouvu o dílo), pak potřebné informace obdržíte na základě naší domluvy pomocí dotazu přes webový formulář, emailu, telefonu či osobně. U fotoproduktů mi zcela svěřujete finální (designovou) podobu zpracování díla, pokud se výslovně nedohodneme na konkrétním zpracování vycházejícím z vašich představ a v potřebné kvalitě dodaných pokynů a podkladových materiálů. V případě jakýchkoli dotazů k focení a pro výběr vhodné služby nebo výsledného produktu jsem vám k dispozici na kontaktech shora uvedených a ráda vám vaše dotazy obratem zodpovím a pomohu vám nalézt to nejvhodnější řešení přesně na míru vašim potřebám. V případě, že si vyberete individuální řešení vyžadující úpravy z naší strany, bude smlouva následně uzavírána zpravidla prostřednictvím mailové komunikace, nebude-li výslovně dohodnuto jinak.

OBJEDNÁNÍ SLUŽEB A PRODUKTŮ. Konkrétní focení (fotografické služby) či produkt (výsledný produkt nebo typ produktu), vyberete na webovém rozhraní. Pokud je možné danou službu či produkt vybrat vyplněním webového poptávkového formuláře, pak napíšete o jakou službu či produkt máte zájem a vyplníte další údaje označené jako nutné k vyplnění. Před odesláním poptávky vám je umožněno zkontrolovat a měnit údaje vložené do webového

formuláře a případně ještě opravit vzniklé chyby a nesrovnalosti. Poptávku odešlete kliknutím na tlačítko „Odeslat“. Není-li funkční možnost výběru přes webový formulář, pak fotografické služby i produkty lze objednat zasláním mailu s uvedením vybrané služby nebo i osobně či telefonicky. V tomto případě obdržení Vaší objednávky potvrdím mailem na vámi uvedený mailový kontakt nebo sms nebo prostřednictvím zprávy na Facebooku (budete-li si výslovně přát komunikaci touto cestou).

O obdržení poptávky služeb s využitím webového formuláře vás budu informovat mailem zasláným na vaši elektronickou adresu, kterou jste zadali při poptávce. Informace o obdržení poptávky je v tomto případě zasílána automaticky a nejedná se o přijetí objednávky z mé strany, pokud to není v tomto potvrzení výslovně uvedeno. Není-li v potvrzení uvedeno, že objednávku přijímám, zašlu vám informaci o přijetí objednávky v následném mailu. U objednávek učiněných přímo mailem vám potvrzení přijetí objednávky zašlu rovněž mailem (případně mezitím ještě objednávku společně upřesníme, pokud by nebyla úplná či jednoznačná), u objednávek učiněných telefonicky vám na vámi uvedený mail či adresu zašlu potvrzení o uzavření smlouvy se všemi údaji, které vyžaduje zákon. Do okamžiku než je vám doručeno potvrzení o přijetí vaší objednávky, je možné telefonicky nebo mailem (na adresu uvedenou v úvodu VOP) objednávku zrušit. V případě pochybností vás mohu kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, má se zato, že objednávka vůbec nebyla podána a takovou objednávkou se nadále nezabývám.

V případě Smlouvy uzavřené telefonicky je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy se dohodneme na předmětu objednávky a všech nutných podmínkách. V případě Smlouvy uzavírané osobně dojde k uzavření okamžikem podpisu Smlouvy v tištěné podobě. V případě Smlouvy uzavírané prostřednictvím webové poptávky či emailové komunikace je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy potvrdíte svůj souhlas s textem Smlouvy zasláným mnou na vaši mailovou adresu, kterou jste mi pro tento účel sdělili. Jakékoli změny uzavřené Smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou poté možné jen na základě dohody se mnou. Způsob dohody termínu focení je popsán v další části těchto VOP.

Objednávat prostřednictvím webového rozhraní či mailem lze nepřetržitě, 24 hodin denně. Neodpovídám však za dočasnou nedostupnost webových stránek v případě nefunkčnosti či pomalé rychlosti vašeho internetového připojení. Může se stát, že je obsah krátkodobě dočasně nedostupný v případě údržby dat nebo výpadků serveru. Webové stránky mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění. Obsah stránek podléhá ochraně autorským právem. Telefonické objednávky jsou možné v zásadě v pracovní dny v době od 9 do 20 hod, osobní objednávky po předchozí domluvě.

Konkrétní termín focení spolu dohodneme při uzavření smlouvy nebo obratem poté, termín však bude definitivně potvrzen poté, co bude uhrazena záloha ve výši aspoň 50% sjednané konečné ceny. U fotografických produktů (fotokniha, fotoobraz apod.) bude produkt zadán do výroby až po obdržení celé sjednané konečné ceny.

## **JAK JE TO S CENAMI A JAK SE PLATÍ?**

CENA SLUŽEB. U jednotlivých služeb je na webovém rozhraní uvedena i jejich cena. U služeb jde o cenu konečnou. V případě, že půjde o zpracování fotoknihy, zadání fotoobrazu do výroby či dalších fotopředmětů, závisí konečná cena na vašem výběru z daných možností a bude upřesněna ještě před uzavřením smlouvy. Ceny jsou uvedeny včetně veškerých případných dalších daní, cel a poplatků. Ceny jsou platné po celou dobu, kdy jsou na webovém rozhraní uvedeny. Kalkulovaná cena uvedená v souhrnu objednávky nebo v případě

uzavírání smlouvy jinak než přes webové rozhraní cena uvedená ve smlouvě, je již konečnou cenou.

Sjednanou cenou v případě uzavírání smlouvy přes webové rozhraní je cena uvedená u služby v okamžiku odeslání Vaší objednávky (uvedená v odeslaném objednávkovém formuláři). Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webovém rozhraní (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání cen) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsem povinna vám za takovou zjevně chybnou cenu službu dodat, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsem oprávněna od Smlouvy odstoupit. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z mé strany, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě. V případě uzavírání Smlouvy osobně nebo mailem platí cena uvedená v konečném textu Smlouvy. V případě uzavírání Smlouvy telefonicky platí cena mezi námi dohodnutá.

Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsem povinna vám službu poskytnout nebo produkt dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny nebo sjednané zálohy.

ZPŮSOB PLATBY. Kupní cenu je možné uhradit následujícími způsoby:

- bezhotovostně bankovním převodem na můj bankovní účet.; pokyny k platbě obdržíte v mailu potvrzujícím přijetí objednávky nebo bude uveden přímo ve Smlouvě. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována.

- v hotovosti v případě, kdy je takový způsob platby výslovně mezi námi sjednán.

Kupní cena se hradí v korunách českých.

SPLATNOST KUPNÍ CENY.

V případě bezhotovostního převodu hradíte na základě vystavené faktury nejprve zálohu, ve výši minimálně 50% z výsledné ceny, do 5 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky resp. od uzavření smlouvy (v případech, kdy není smlouva uzavírána prostřednictvím webového rozhraní. Datum splatnosti je uvedené na faktuře. Zbývá část sjednané ceny musí být uhrazena nejpozději při focení nebo převzetí produktu. Cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na můj bankovní účet.

V případě platby v hotovosti je splatnost dohodnuta vždy individuálně s ohledem na okolnosti případu a k přijaté platbě obdržíte příjmový pokladní doklad.

Služby ani produkty není možné hradit formou splátkového kalendáře.

## **JAKÉ JSOU DODACÍ A STORNO PODMÍNKY?**

### **DODACÍ A STORNO PODMÍNKY U FOCENÍ:**

Jak bylo uvedeno již v části o objednávání, po úhradě aspoň 50% ceny spolu domluvíme konkrétní termín focení. Z mé strany obdržíte návrhy minimálně tří možných termínů, při kterých budu vycházet z Vašich požadavků uvedených v poznámce při objednávání (tj. pokud například uvedete, že preferujete focení v pozdních odpoledních hodinách pracovního dne, obdržíte návrhy termínů ve třech různých pracovních dnech v době mezi 16 a 19 hodinou) Termín focení musí proběhnout do 3 měsíců od objednávky. V případě, že si sami žádný z termínů nevyberete, jsem oprávněna termín stanovit, nedojde-li k jiné výslovné dohodě.

Jako klient jste oprávněni zrušit focení v dohodnutém termínu, nejméně však dva dny před plánovaným focením (tj. při focení ve středu prosím o zrušení nejpozději v pondělí do 24 h) a jako Poskytovatel pak navrhu náhradní termín postupem uvedeným výše. V případě přesunutého termínu je možné tento postup zopakovat ještě jednou, další náhradní termín již nelze zrušit, a pokud se Klient na focení nezúčastní ani v dalším náhradním termínu, nemá nárok na vrácení uhrazené ceny. Vyhrazuji si právo ze závažných důvodů změnit původně dohodnutý termín na jiný, dohodnutý opět způsobem uvedeným výše.

Focení venku probíhá za každého resp. aspoň trochu příznivého počasí. V případě deště nebo vážných povětrnostních vlivů znemožňujících pohodové focení v exteriéru se spolu domluvíme na náhradním termínu. Výjimkou jsou pochopitelně situace, kdy má být foceno právě v dešti nebo za jiných speciálních podmínek.

V případě, že se bez závažného důvodu a omluvy nedostavíte na sjednaný termín focení nebo opakovaně neposkytnete potřebnou součinnost, jsem oprávněna od Smlouvy odstoupit s tím, že Klientovi nevzniká nárok na vrácení zaplacené úhrady. Dále pro odstoupení platí ustanovení následujícího článku těchto VOP.

**SOUHLAS S POŘIZOVÁNÍM A UŽITÍM FOTOGRAFIÍ.** Objednáním focení a zaplacením sjednané ceny dáváte souhlas s tím, že fotografie pořízené v průběhu focení mohou být použity na mnou provozovaných internetových stránkách, dalších internetových sítích a ve svých propagačních materiálech. Můžeme se dodatečně osobně nebo mailem dohodnout na konkrétní fotografii nebo fotografiích, které pro tyto účely mohou být použity. Tento souhlas jste oprávněni kdykoli později odvolat prostřednictvím mailové zprávy zaslané na moji mailovou adresu či dopisem zaslaným na doručovací adresu uvedenou výše v případě, že nějaká fotografie již nebyla použita k placenému propagačnímu účelu. V tomto případě je nutné uhradit vzniklé náklady za reklamu a ušlý zisk. U fotografií nebudou uvedeny žádné vaše další osobní údaje, pokud se na tom výslovně nedohodneme.

### **DODACÍ PODMÍNKY U PRODUKTŮ:**

Produkt je možné dodat prostřednictvím přepravce na vámi uvedenou doručovací adresu, nebo si jej můžete vyzvednout osobně po předchozí telefonické domluvě na adrese uvedené výše, v části Základní údaje o mně. Způsob dodání bude dohodnut ve smlouvě nebo pomocí emailu. Moje povinnost dodat zboží je splněna předáním produktu přepravci, kterého jste si při objednávce vybrali. V případě osobního převzetí je povinnost dodat produkt splněna okamžikem, kdy vám produkt předám. Pokud byste bezdůvodně odmítli převzít produkt, nepovažuje se v takovém případě moje povinnost dodat produkt za nesplněnou a není považována ani za odstoupení od smlouvy z vaší strany. Pokud se výslovně nedohodneme jinak nebo nebude nabízeno jinak na webovém rozhraní, nabízím možnost dodání zboží prostřednictvím přepravce/přepravců a za ceny uvedené níže.

**DODACÍ LHŮTA:** Délka dodací lhůty závisí na zvoleném způsobu dopravy a dodacích termínech výrobce produktu. Po uhrazení ceny bude do 7 dní zadán produkt do výroby, předpokládaná doba výroby je 14 dní a do 2 dní od dodání výrobcem předám produkt k přepravě na vámi zvolenou dodací adresu, případně vám zašlu zprávu, že produkt je připraven k osobnímu převzetí. Celková doba dodání by tak neměla přesáhnout 23 dní od zaplacení ceny. O předpokládaném termínu dodání vás budu průběžně informovat.

**NÁKLADY NA DOPRAVU:** Zboží zasílám prostřednictvím České pošty, s. p., jako balík do ruky, poštovné se řídí platným ceníkem ČP. Pokud si nepřejete zaslat zboží prostřednictvím České pošty, je možné domluvit se na jiné variantě.

Pokud by bylo nutné z důvodů na vaší straně doručovat produkt opakovaně a nebo jiným než objednaným způsobem, jste povinni mi uhradit náklady na opakované doručení nebo na doručení jiným způsobem, nebude-li mezi námi výslovně ujednáno jinak.

Při převzetí produktu si, prosím, vždy zkontrolujte neporušenost obalu, a pokud zjistíte nedostatky, uplatněte je ihned u dopravce a kontaktujte mě (podrobnosti níže v části o uplatňování reklamace). Odmítnutí zásilky s poškozeným obalem se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí převzetí produktu. Naopak, pokud podpisem dodacího listu nebo soupisu balíků přepravce nebo obdobného dokumentu stvrdíte převzetí produktu, má se zato, že produkt byl dodán v neporušeném obalu a není možné již reklamovat produkt z důvodu porušení celistvosti obalu.

Vyhrazuji si právo upravit podrobněji podmínky Dodání zboží a dopravy v samostatném dokumentu.

## **JAK JE TO S Odstoupením od Smlouvy?**

Potvrzením objednávky a udělením souhlasu s těmito VOP udělujete výslovný souhlas, aby vám byla služba (focení) poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb (tj. V době 14 dní od uzavření Smlouvy). Vezměte prosím na vědomí, že v tomto případě nemáte právo na odstoupení od Smlouvy (§ 1837 písm. a) NOZ). V případě, že služba v tu dobu poskytnuta nebude (tj. např. i v případě, kdy si dojednáme pozdější termín focení než ve 14 dnech od uzavření Smlouvy), máte právo od smlouvy odstoupit tak, jak je popsáno v dalším odstavci.

V případě, kdy mezi námi bude uzavřena Smlouva o dílo, nelze dle § 1837 písm. d) odstoupit od smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu (typicky tedy fotokniha).

Nejde-li o případ dle předchozích odstavců nebo jiný případ, kdy od Smlouvy nelze odstoupit, máte, jste-li spotřebitel, právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 NOZ od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy nebo v případě dodání produktů do 14 dnů od dodání produktu. V této 14denní lhůtě musí být odstoupení od Smlouvy odesláno mailem na [marie.psozna@kontaktozka.cz](mailto:marie.psozna@kontaktozka.cz) nebo odesláno poštou na naši adresu uvedenou v části Základní údaje, případně na tuto adresu doručeno osobně či prostřednictvím jiné osoby. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který vám na vyžádání zašlu. V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdím jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

Jako Klient můžete od smlouvy odstoupit i v dalších případech stanovených zákonem nebo Smlouvou a VOP, zejména v případě vadného plnění (to upravuje další část VOP). Jako Poskytovatel jsem oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě vašeho prodlení s platbou sjednané ceny, pokud je delší než 10 dní po splatnosti a v případě podstatného porušení vašich povinností ze Smlouvy, zejména v případě, kdy by došlo k neoprávněným zásahům do webového rozhraní, porušení autorských práv, nebo porušení podmínek nutných pro realizaci a v dalších případech stanovených zákonem.

Je-li Vám společně se službou poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy z vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni mi poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vrátit.



## **VAŠE PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD**

Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, 2099 - 2117 a 2161 - 2174 NOZ.

Jako Poskytovatel vám odpovídám, že poskytnutá služba nemá vady. Vadu u mě uplatněte bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však lze uplatnit do 6 měsíců od poskytnutí služby. Při uzavření smlouvy o dílo vám odpovídám za to, že produkt při převzetí nemá vady. Jste-li spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Spotřebiteli dále odpovídám i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí produktu.

V případě výskytu vady, kterou nelze odstranit nebo v případě opakovaného výskytu vady po opravě (zejména poskytnutím opravné služby) nebo výskytu většího počtu vad máte právo od Smlouvy odstoupit. V případě odstranitelné vady můžete požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny. V případě, že neodstoupíte od Smlouvy nebo neuplatníte právo na poskytnutí opravné služby, můžete požadovat přiměřenou slevu. Přiměřenou slevu můžete žádat i v případě, že bych nebyla schopná vám opravnou službu bez vad dodat, stejně tak i v případě, že bych nezjedнала nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud byste vadu sami způsobili.

Reklamací u mě uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. Reklamací můžete uplatnit mailem na moji elektronickou adresu [marie.pspotna@kontaktovka.cz](mailto:marie.pspotna@kontaktovka.cz), nebo zaslat písemně na adresu uvedenou v části Základní údaje, případně uplatnit osobně. Uvítám, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamacie. Reklamací vyřídím bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamacie vám poskytnu písemné potvrzení.

## **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte mě prosím na adrese uvedené v části Základní údaje nebo na elektronické adrese [marie.pspotna@kontaktovka.cz](mailto:marie.pspotna@kontaktovka.cz).

Podnikám na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.

Pokud mezi mnou jako Poskytovatelem a Klientem, který je spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Uvádím, že nejsem vázána žádnými kodexy chování (§ 1826 odst. 1 písm. e) NOZ).



## **ZÁVĚREM**

Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Poskytovatele a Klienta ze Smlouvy vyplývající.

Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem, který naleznete na webových stránkách [www.kontaktovka.cz](http://www.kontaktovka.cz) popř. jako součást smlouvy při objednání služeb.

Vezměte prosím na vědomí, že jsem oprávněna tyto VOP jednostranně měnit, pro Klienta však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku odeslání objednávky. Tento text ve formátu PDF obdržíte v mailu potvrzujícím objednávku.

Tyto VOP jsou účinné od 1. 2. 2016.