

# Obchodní podmínky

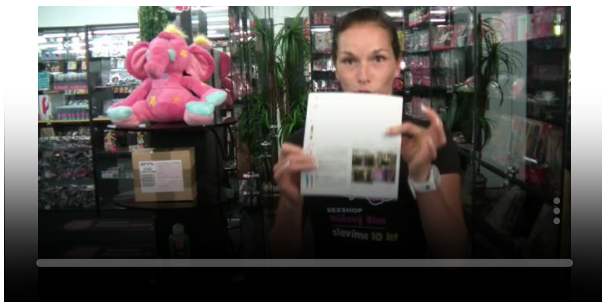
## Obchodní podmínky – srozumitelně pro zákazníky

- **Zákazníkům se snažíme vždy vyhovět**
- Když vložíte zboží do košíku, vyplníte adresu a potvrdíte objednávku, uzavíráte tím **kupní smlouvu**.
- Nákupu se **nemusíte bát**. Když se spletete a objednáte něco omylem nebo si nákup rozmyslíte, až do expedice objednávky ho můžete bezplatně upravit nebo zrušit. Stačí poslat e-mail nebo zavolat (7 dní v týdnu).
- Osobní údaje nikomu neposkytneme, jsou v bezpečí.
- Když si **nákup rozmyslíte** (tzn. zboží jste nepoužili a zároveň jej chcete vrátit), můžete po převzetí zásilky bez obav do 90 dnů **odstoupit od smlouvy a zboží vrátit** (120 dnů stálí zákazníci), rádi Vám vyhovíme. Důvod uvádět nemusíte, ale budeme rádi, když nám ho sdělíte. Vrátíme Vám na účet celou částku i s poštovným co nejdříve. Žádné zdržování. Když zboží pošlete o pár dní později, nic se neděje. Rádi Vám pošleme na e-mail štítek na podání bezplatného balíku v síti Zásilkovna, nebo zařídíme svoz GLS kurýra (vyzvedne balík u Vás, nic neplatíte). Zboží by však mělo být nerozbalené, nepoužité, s **neporušeným hygienickým obalem** a pečetní samolepkou (protože tak to vyžaduje zákon).
- **Reklamáce** (tzn. když pomůcka nefunguje) řešíme nadstandardně. Rádi vám pošleme nový kus a než se nadějete budete mít hračku doma. Nemusíte tisknout formuláře ani přikládat faktury. Jen podáte na pobočkách Zásilkovny nebo si kurýr zboží u Vás vyzvedne (detaily níže).
- Při **přebírání balíčku od přepravce** si raději zkontrolujte, zda není obal poškozen. Ale téměř vždy je to v pořádku. Jo a balíme **100% diskrétně**.
- Věk 18+ je krásný v tom, že si u nás můžete bezstarostně nakoupit sami, zaregistrovat se a kouknout i na naše videa z testování. Jestli vám 18 ještě nebylo, rychle odtud pryč! :)
- Máte-li jakýkoli problém, napište nám e-mail na [ahoj@ruzovyslon.cz](mailto:ahoj@ruzovyslon.cz) nebo volejte +420 596 810 697.

## Co dělat, když zboží nefunguje (reklamáce) nebo když odstupujete od smlouvy do 90 dnů (120 dnů stálí zákazníci)

- **DOPORUČUJEME:** Nejjednodušší je poslat nám ho zpět přes **Zásilkovnu**. Napište nám e-mail, pošleme Vám štítek a balík můžete zdarma podat kterékoli pobočce Zásilkovny (jsou všude kolem Vás).
- Nebo Vám **pošleme GLS kurýra**, který si balík k vrácení vyzvedne přímo u Vás, nic neplatíte.
- Nebo nám zboží pošlete **Poštou**, případně doneste osobně na adresu: Růžový slon, s.r.o. (stačí i jen diskrétnější Adam Durčák), U Nádraží 2a, Havířov-Šumbark, 73601.

Ihned (je-li skladem, jinak se domluvíme) Vám **pošleme nové zboží**. Vždy se v rámci možností **snažíme vyhovět zákazníkovi**. Náklady na poštovné Vám po jejich doložení rádi uhradíme.



## Obchodní podmínky – v řeči právníka

### OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti Růžový slon s.r.o. pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.ruzovyslon.cz](http://www.ruzovyslon.cz)

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti Růžový slon s.r.o., identifikační číslo: 28642317, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u rejstříkového soudu v Ostravě č. C36400 (dále jen „prodávající“) 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. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.ruzovyslon.cz](http://www.ruzovyslon.cz) (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

1.2. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

1.3. Provozovatel webové stránky (prodávající) zakazuje vstup na tyto stránky a registraci na webu osobám mladším 18 let. Vstup na tyto webové stránky Vám byl umožněn pouze po Vašem prohlášení a potvrzení, že jste starší 18 let. Registrace do uživatelského účtu Vám byla umožněna pouze po Vašem prohlášení a potvrzení, že jste starší 18 let. Provozovatel webu tedy provedl veškerá dostatečná opatření k tomu, aby zamezil přístup na web osobám mladším 18 let. Pokud jste na webu i přes to, že jste mladší 18 let, uvedli jste nepravdivé tvrzení a provozovatel webové stránky za takové jednání nepřebírá odpovědnost.

1.4. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.5. 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.

1.6. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

## 2. Zákaznický účet

2.1. Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce má kupující přístup ke svému zákaznickému účtu, který poskytuje výhody, jako je přehled objednávek, zákaznické slevy nebo vlastní wishlist. Ze svého zákaznického účtu může kupující objednávat zboží, ale může tak činit i bez registrace.

2.2. Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Kupující je povinen v případě jakékoli změny aktualizovat údaje uvedené v uživatelském účtu. Údaje poskytnuté kupujícím v zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

2.3. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací potřebných pro přístup k jeho zákaznickému účtu. Prodávající nenese odpovědnost za jakékoli zneužití zákaznického účtu třetími stranami.

2.4. Kupující není oprávněn umožnit použití zákaznického účtu třetím osobám.

2.5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, zejména pokud kupující svůj uživatelský účet delší dobu nepoužívá, nebo pokud kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy nebo těchto obchodních podmínek.

2.6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být k dispozici nepřetržitě, zejména s ohledem na nezbytnou údržbu hardware a software vybavení prodávajícího nebo nezbytnou údržbu takového vybavení třetích stran.

### 3. Objednávky, uzavření kupní smlouvy

3.1. 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.

3.2 Kupující provede objednávku zboží těmito způsoby:

3.2.1. prostřednictvím svého zákaznického účtu, po předchozí registraci na webové stránce,

3.2.2. vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.

3.3. Při zadávání objednávky si kupující vybere zboží, počet kusů zboží, způsob platby a doručení.

3.4. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami.

3.5. Odesláním objednávky uzavírá kupující s prodávajícím kupní smlouvu a zároveň akceptuje cenu objednaného zboží platnou v den objednání. Všechny objednávky podané prostřednictvím našeho eshopu [www.ruzovyslon.cz](http://www.ruzovyslon.cz) jsou závazné. Uzavřením kupní smlouvy se prodávající i kupující zavazují řídit těmito obchodními podmínkami.

3.6. Objednávka je kupujícímu potvrzena elektronickou poštou do 24 hodin po odeslání. Pokud zboží **není aktuálně na skladě**, což se stává zcela výjimečně, bude kupující o této skutečnosti neprodleně informován a zároveň bude seznámen s přibližnou dodací lhůtou. Kupující se může rozhodnout, zda chce zaslat objednávku splněnou pouze částečně, počkat na zboží nebo objednávku zrušit. V případě zrušení objednávky kupujícím z důvodu nedostupnosti prodávající vrátí peníze ve lhůtě 3 dnů od zaplacení na účet kupujícího.

3.7. Kupující může stornovat objednávku nejpozději před jejím vyexpedováním, o kterém je informován elektronickou poštou.

3.8. 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, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

3.9. V případě, že došlo k zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny zboží na webové stránce nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu změněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením o přijetí kupujícím na e-mailovou adresu prodávajícího.

### 4. Dodací lhůta a způsob doručení

4.1. Zboží, které je uvedeno jako „skladem“, máme v prodejně a expedujeme **do druhého pracovního dne**. V případě, že si dodávka vyžádá delší období, je zákazník o termínu dodání bezprostředně informován.

4.2. Pokud zboží není aktuálně na skladě, bude kupující o této skutečnosti neprodleně informován a zároveň bude seznámen s přibližnou dodací lhůtou. Kupující v tomto případě může svou objednávku zrušit a odstoupit od kupní smlouvy.

4.3. Objednané zboží bude zákazníkovi zasláno **poštou na dobírku** (Balík do ruky, expediční služby GLS, DPD, Zásilkovnou nebo osobním odběrem). **Poštovné** je účtováno dle aktuálního sazebníku viz. [poštovné](#). Zásilky jsou pojištěny v hodnotě zboží. **Balné** je zdarma u všech zásilek.

4.4. Daňový doklad (který slouží zároveň jako záruční list) dodáváme v **tištěné podobě přímo u zásilky** (u osobního odběru předáme fyzicky).

## 5. Přeprava a dodání zboží

5.1. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

5.2. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

5.3. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

5.4. Při převzetí zboží od dopravce je kupujícímu doporučeno zkontrolovat neporušenost obalu zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od dopravce převzít.

5.5. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží, včetně nákladů na dodání, nejdříve však převzetím zboží. Odpovědnost za náhodnou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy měl kupující povinnost zboží převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.

5.6. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

## 6. Cena zboží a způsoby platby

6.1. Všechny ceny zboží i přepravného jsou včetně DPH (21 % nebo 15 %) a všech souvisejících poplatků. Ceny jsou platné v den objednání zboží.

6.2. Platnost všech akčních nabídek je do vyprodání zásob. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

6.3. Zboží lze zaplatit následujícími způsoby:

6.3.1. Dobírka: objednané zboží Vám zašleme Českou poštou, na Zásilkovnu, GLS kurýrem nebo DPD a při převzetí toto zboží uhradíte v hotovosti.

6.3.2. Platba převodem na účet: po potvrzení objednávky Vám sdělíme údaje potřebné pro bankovní převod. Po připsání částky na náš účet Vám zašleme zboží.

6.3.3. Platba v hotovosti: při převzetí zboží v naší havířovské prodejně je možné vše zaplatit hotově nebo platební kartou.

6.3.4. Platební karty: předem přes platební bránu GoPay.

6.4. Všechny vaše platby jsou zabezpečeny příslušně podle druhu platby a zprostředkovatele platby – tj. banky apod. Platby převodem z účtu při využití elektronického bankovníctví jsou bezpečné v závislosti na vaší bance.

6.5. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 3.6), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

6.6. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

6.7. 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.

## 7. Ochrana osobních údajů

7.1. S osobními údaji zákazníků je zacházeno výhradně dle zákonem stanovených postupů a norem. Všechny informace, které nám uvedete, jsou důvěrné a budeme s nimi tak zacházet. Pokud nám k tomu nedáte písemný souhlas, údaje o vás nebudeme jiným způsobem než za účelem plnění ze smlouvy používat, kromě e-mailové adresy, na kterou Vám mohou být zasílány obchodní sdělení, protože tento postup umožňuje zákon, pokud jej neodmítnete. Tato oznámení se mohou týkat pouze podobného nebo souvisejícího zboží a lze je kdykoliv jednoduchým způsobem (zasláním dopisu, e-mailu nebo proklikem na odkaz v obchodním oznámení) odhlásit. E-mailová adresa bude pro tento účel uchovávána po dobu 5 let od uzavření poslední smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím.

7.2. Svou informační povinnost vůči kupujícímu ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 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) související se zpracováním osobních údajů kupujícího pro účely plnění kupní smlouvy, pro účely jednání o této smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností prodávajícího plní prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu [ZDE](#).

## 8. Odstoupení od kupní smlouvy, vrácení zboží

8.1. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837, písmeno f) občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit. Dále nelze odstoupit od smlouvy, pokud bylo zboží upraveno podle přání zákazníka nebo jeho osoby, anebo pokud šlo o zboží, které bylo po dodání smíseno s jiným zbožím.

8.2. Kupující má na našem e-shopu možnost odstoupit od smlouvy do 90 dnů (do 120 dnů, pokud je kupující přihlášený na svém uživatelském účtu a již u prodávajícího v minulosti provedl nákup) od převzetí zboží a to bez udání důvodu. Zboží by mělo být **nepoužité**, nepoškozené, nevyprané, neznečištěné a nesmí být poškozen či odstraněn hygienický obal a pečetní samolepka. Erotické pomůcky jsou považovány za „zboží zvláštního charakteru“ a jejich vrácení a výměna není z hygienických důvodů možná. Do této skupiny výjimek patří i spodní prádlo u kterého nejde vyloučit, že bylo použito přímo na intimních partiích. Zboží by mělo být nejlépe v původním obalu případně ochranné fólii a včetně případných dárků zdarma (DVD, gely, baterie atd.). Zboží by mělo být schopné další distribuce.

8.3. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy musí kupující odeslat jakékoli jednoznačné prohlášení o jeho vůli odstoupit od kupní smlouvy, a to ve stanovené lhůtě podle těchto obchodních podmínek.

8.4. V případě, že na smlouvu, od které spotřebitel odstoupil, byla navázána doplňková smlouva, odstoupením od smlouvy se ruší i každá taková doplňková smlouva.

8.5. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy poskytovaný prodávajícím níže v těchto podmínkách.

8.6. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu odesláno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

8.7. V případě odstoupení od smlouvy vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Proávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady.

8.8. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží podnikateli odeslal. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

8.9. V případě odstoupení od kupní smlouvy má spotřebitel nárok na vrácení finančních prostředků za dopravné pouze v nejnižší nabízené výši (v případě, že si zvolil dražší způsob dopravy).

8.10. Zboží včetně všech dárků zdarma a baterií musí být podáno na pobočce Zásilkovny (poté, co po předchozí žádosti na e-mail vygenerujeme návratový štítek), osobně doručeno nebo zasláno jako dopis nebo balík do ruky (či kurýrem) na adresu: **Růžový slon, s.r.o.** (nebo jen Adam Durčák), **U Nádraží 2a, Havířov, 73601**. Na zboží zaslané na dobírku nebude brán zřetel. Alternativou je **zaslání GLS kurýrem**, který si balík k vrácení vyzvedne bezplatně přímo u kupujícího. Do balíčku může kupující přiložit fakturu (originál nebo kopii) a informaci (stačí ručně napsanou), zda chce zboží reklamovat, nebo vrátit (odstoupit od smlouvy).

8.11. Proávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží nebo když výrobce, dovozce nebo dodavatel zboží přerušil výrobu nebo dovoz zboží. Proávající neprodleně informuje kupujícího prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v objednávce a vrátí mu ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od kupujícího na základě smlouvy přijal, a to stejným způsobem, případně způsobem určeným kupujícím.

## 9. Odpovědnost za vady zboží – záruka

9.1. Kupující je před prvním použitím věci povinen prostudovat záruční podmínky včetně návodu na obsluhu a následně se těmito informacemi řídit, v opačném případě se vystavuje nebezpečí, že svým nesprávným užíváním věc poškodí a nebude moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého práva plynoucího z odpovědnosti za vadu. Záruční doba začíná běžet převzetím věci kupujícím.

9.2. Není-li kupující spotřebitelem, je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno poškození, vyhotoví se záznam o poškození a prodávající je povinen poskytnout přiměřenou slevu z dodávky nebo dodat jiný výrobek bez vady. Pozdější reklamace mechanického poškození výrobku již není možné uznat.

9.3. Spotřebitel by ve vlastním zájmu měl tyto kroky učinit také, vyhne se tak pozdějším problémům plynoucím z odpovědnosti za vady, které vznikly v důsledku přepravy (mechanické poškození), kdy se bude při případné reklamaci vycházet ze skutečnosti, že bez výhrad přijal doručené zboží. Tím nejsou nijak dotčena jeho práva plynoucí z odpovědnosti za vady. Spotřebitel má právo veškeré své výhrady k dodanému zboží uvést do přepravního protokolu, případně může odmítnout převzít zásilku (důvod takového odmítnutí

uvede do přepravního protokolu), pokud je zřejmé, že předmět plnění není ve shodě s kupní smlouvou a uplatnit tak rozpor s kupní smlouvou ihned při převzetí.

9.4. Záruční práva – záruka z případných vad na našem zboží se vztahuje výhradně na zboží řádně objednané a zaplacené. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

9.5. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejích dílů) způsobené používáním. Kratší životnost výrobku nelze tedy považovat za vadu a nejde ani reklamovat.

9.6. Záruka se dále nevztahuje na poškození či nadměrné opotřebení zboží a dále na vady způsobené užíváním, nedodržením návodu k používání zboží, porušením obvyklých zásad užívání zboží, neodbornou manipulací, upravováním výrobku, zásahem vyšší moci.

9.7. Při uplatnění záruky je vhodné, aby kupující předložil doklad o nabytí zboží (kopii daňového dokladu, dokladu o zakoupení, výpisu z bankovního účtu apod.), případně záruční list, byl-li součástí dodávky. Pokud zboží neobsahuje záruční list, je pro potřeby záruky za záruční list považována vydaná faktura prodávajícího.

9.8. Zboží by mělo být dodáno kompletní, tak jak bylo převzato od prodávajícího. Z hygienických důvodů preferujeme, když je zboží k reklamaci zasláno vyčištěné.

9.9. Zboží k reklamaci kupující zdarma podá na kterékoli pobočce Zásilkovna (poté, co po předchozí žádosti na e-mail vygenerujeme návratový štítek). Zboží k reklamaci je také možné po předchozí dohodě zaslat přes **GLS kurýra**, který si balík k vrácení bezplatně vyzvedne přímo u kupujícího. Případně může být osobně doručeno nebo zasláno poštou jako dopis nebo balík do ruky (či kurýrem) na adresu: **Růžový slon, s.r.o.** (nebo jen Adam Durčák), **U Nádraží 2a, Havířov, 73601** (i ze Slovenska). Na zboží zasláné na dobírku nebude brán zřetel.

9.10. Náklady na poštovné budou kupujícímu po jejich doložení proplaceny, pokud nebyla využita služba podání zdarma na pobočkách Zásilkovny nebo bezplatného svozu GLS kurýrem podle předchozího odstavce.

9.11. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacе, pokud se prodávající s kupujícím resp. spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Prodávající vyrozumí spotřebitele o výsledku reklamacе e-mailem, pokud nebude k dispozici e-mail, tak písemně.

10. Práva z vadného plnění 10.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

10.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal, má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

10.3. Práva z vadného plnění obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

10.4. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující

požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

10.5. Kupující má právo odstoupit od smlouvy:

10.5.1. pokud má zboží podstatnou vadu,

10.5.2. pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě,

10.5.3. při větším počtu vad zboží.

10.6. Podstatné je takové porušení kupní smlouvy, o kterém strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, kdyby toto porušení předvídala.

10.7. U vady, která je nepodstatným porušením smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

10.8. Pokud se vyskytla odstranitelná vada po opravě opakovaně (obvykle třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet chyb (zpravidla nejméně tři chyby současně), má kupující právo uplatnit požadavek na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

10.9. Při uplatnění reklamace je kupující povinen prodávajícímu oznámit, jaké právo si zvolil. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná pouze tehdy, pokud kupující žádal opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Pokud si kupující nezvolí své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva stejná jako při nepodstatném porušení smlouvy.

10.10. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího nebo uvedené kontaktní adrese (Havířov). Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy se prodávající o reklamaci dozvěděl. Bezprostředně po přijetí zboží vyrozumí prodávající kupujícího elektronickou poštou o přijetí zboží a přibližném termínu opravy nebo výměny zboží. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

10.11. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

10.12. Na základě rozhodnutí spotřebitele, které z jeho práv uplatňuje (vady odstranitelné nebo vady neodstranitelné), je prodávající povinen určit způsob vyřízení reklamace (tj. oprava nebo výměna výrobku nebo vrácení kupní ceny nebo přiměřená sleva nebo odůvodněné zamítnutí) ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.

10.13. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena neprodleně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Marně uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

10.14. Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamace.

10.15. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby, v opačném případě ho soud nemusí přiznat.

## **11. Nepřevzetí zboží, zrušení objednávky po expedici**



11.1. Pokud kupujícímu pošleme potvrzení o tom, že zboží je skladem a zásilka je poté do 24 hod expedována (u GLS druhý pracovní den), je **povinen převzít** objednané zboží. Poté může zboží vrátit při odstoupení od smlouvy viz. výše, kdy mu budou odečteny náklady na dopravu.

11.2. Pokud objednané zboží zákazník nepřevzme od České pošty nebo jiného dopravce (kromě případu, kdy byl přepravní obal viditelně poškozen a zákazník sepsal protokol o této skutečnosti s dopravcem), může být po něm **požadována úhrada skutečných přepravních nákladů**.

11.3. Nestihne-li dopravce dodat zboží druhý pracovní den, neznamená to, že kupující nemusí zboží převzít.

11.4. Po expedování každé zásilky posíláme informační email (pokud byl správně zadán při objednávce) a informační SMS (pokud bylo číslo uvedeno při objednávce), kde je uvedeno číslo zásilky, termín doručení, úložní doba a postup pro vyzvednutí i v případě, kdy dopravce nevydá oznámení o zásilce.

11.5. Pokud kupující nestihne zásilku převzít (služební cesta apod.) nebo má jiný důvod pro nepřevzetí zboží, je možno individuálně dohodnout opakované zaslání zásilky. V případě, když si kupující zboží objedná, my jej ihned (do druhého dne) expedujeme a on jej nepřevzme a dále nekomunikuje, můžeme postupovat výše uvedeným způsobem.

## 12. Další práva a povinnosti smluvních stran

12.1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

12.2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: [COI](http://COI). Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

12.3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů (reg.č.00045448). Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

12.4. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

12.5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz) je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

12.6. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

Strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.

## 13. Výměna zboží

13.1. Výměna zboží (za jinou velikost, barvu apod.) je možná pouze u nepoužitého zboží, které je zabaleno v originální fólii po dohodě s prodejcem. Zboží bez této fólie nelze z hygienických důvodů vyměnit. V případě zaslání zboží balíkem kupující hradí náklady na zaslání (cca 100 Kč).

13.2. Výměna zboží v naší prodejně je možná po domluvě.

## 14. Zpětný odběr elektrospotřebičů

14.1. Prodávající zajišťuje zpětný odběr elektrozařízení z domácností a oddělený sběr elektroodpadu, baterií a akumulátorů v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník je oprávněn odevzdat staré elektrozařízení při nákupu nového **obdobného** elektrozařízení nebo baterií či akumulátorů na provozovně prodávajícího.

14.2. Zákazník je také oprávněn vrátit elektrozařízení, elektroodpad či baterie nebo akumulátory ve sběrnách určených ke sběru uvedeného odpadu v příslušné obci.

14.3. Prodávající dále zajišťuje zpětný odběr elektrozařízení od domácností zdarma přímo v domácnosti, pokud si zákazník **objedná zboží podobného typu a použití. Zpětný odběr se vztahuje na elektrozařízení v počtu odpovídajícím objednanému zboží.**

14.4. Elektrozařízení, elektroodpad, baterie ani akumulátory nesmí být odstraňovány spolu se směsným odpadem, ale musí být odkládány na místech k tomu určených, tj. ve sběrných dvorech nebo místech jejich zpětného odběru, například na místech uvedených výše. Uvedená zařízení a odpady budou dále využity k výrobě nových zařízení. Nebezpečné a škodlivé látky z těchto zařízení a odpadů mohou poškodit životní prostředí či lidské zdraví.

## 15. Závěrečná ustanovení

15.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

15.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

15.3. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozložení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, patří prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.

15.4. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku jejího použití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání webové stránky používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící webovou stránku a užívat webovou stránku nebo její části či software vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jejím určením nebo účelem.

15.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vznikající po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

15.6. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

15.7. Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.

15.8. Přidáním komentáře nebo uživatelské recenze bez nebo včetně fotografie souhlasí uživatel s užitím pro účely Růžový slon s.r.o. a dává tímto licenci k dalšímu použití.

## **Telefonický kontakt**

Kontaktní telefon +420 596 810 697 (CZ) a +421 277 270 005 (SK), k dispozici v Po-Pá 8–19 hod., v So-Ne 8–12 hod. Hovorné je účtováno volajícím dle ceníku Telefónica 02 Czech Republic, a. s. nebo Vašeho operátora.

## **Provozovatel:**

### **SÍDLO – na tuto adresu nezasílejte reklamace:**

Růžový slon s.r.o.

Výstavní 1928/9, Moravská Ostrava, 702 00

spisová značka: C 36400 vedená u rejstříkového soudu v Ostravě IČ: 28642317, DIČ: CZ28642317

Výpis z obchodního rejstříku viz. [justice.cz](http://justice.cz)

### **KONTAKTNÍ ADRESA A ADRESA PRODEJNY – zasílání reklamací:**

Růžový slon s.r.o.

U Nádraží 1204/2a

73601 Havířov-Šumbark

Telefon.: +420 596 810 697 (CZ), +421 277 270 005 (SK)

Adresa elektronické pošty: [ahoj@ruzovyslon.cz](mailto:ahoj@ruzovyslon.cz)

**Odpovědný vedoucí:** Adam Durčák

Obchodní podmínky platí od 1.11.2021

KE STAŽENÍ:

[Formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.](#)