

## 1. Základní údaje

**Dodavatel:**

**VR Trade s.r.o.**

Rušná 1718/6

708 00 Ostrava - Poruba

IČ: 25819674

DIČ: CZ25819674

Dodavatel je plátcem DPH.

**Provozovna:**

**CAFFE SERVIS**

Vítkovická 3276/2A

702 00 Moravská Ostrava

Tel.: 777 348 880

## 2. Objednávka zboží

Seznam zboží na stránkách [www.kavovary-obchod.cz](http://www.kavovary-obchod.cz) je katalogem běžně dodávaného zboží. Dodavatel zaručuje dostupnost všech nabízených položek zboží u položek označených **skladem**.

K objednání zákazník vybere zboží, řádně vyplní objednávkový formulář a objednávku odešle. Odesláním objednávky zboží dochází k uzavření kupní smlouvy.

Ceny zboží si může zákazník ověřit u jednotlivých položek zboží. Ceny uvedené u zboží jsou konečné. Dopravné je pro všechny objednávky nad 2000 Kč vč. DPH ZDARMA (u menších objednávek je dopravné 130 Kč, balné neúčtujeme).

## **Zrušení objednávky**

Zrušení objednávky po okamžiku uzavření kupní smlouvy (odeslání objednávky) je možné jen po předchozí dohodě dodavatele a zákazníka, a za podmínek, které si vzájemně sjednají.

## **3. Zaslání zboží**

### **Dodací lhůta**

Objednané zboží, které je skladem, bude dle jeho dostupnosti a provozních možností dodavatele dodáno v co nejkratší době a to vlastním rozvozem nebo přepravní službou PPL, obvykle do 1-5 pracovních dnů od zaslání objednávky.

Zboží se považuje za dodané doručením na adresu, kterou zákazník uvedl v objednávce.

### **Způsob doručení zboží**

- na adresu určenou kupujícím objednávce, a to na území celé České republiky a Slovenska
- osobním odběrem kupujícím na adrese provozovny dodavatele

### **Způsob úhrady ceny za zboží**

Zákazník má několik možností úhrady kupní ceny za zboží:

- osobně v provozovně dodavatele hotově nebo platební kartou
- dobírkou nebo platební kartou v místě předání zboží kurýrovi PPL
- přes platební bránu ComGate při objednávání přes e-shop
- platbou prostřednictvím zaslání předfaktury před zasláním zboží

Zásilka se zbožím obsahuje vždy daňový doklad, záruční list výrobku (pokud je tento při záruční opravě vyžadován) a návod k použití v českém jazyce.

Instalace zboží ani montáž nejsou součástí kupní smlouvy.

### **Převzetí zboží**

Zákazník je povinen prohlédnout si zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno mechanické poškození obalu výrobku, je zákazník za přítomnosti dopravce povinen

zkontrolovat stav zboží, a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem.

Na základě vyhotoveného záznamu bude zákazníkovi poskytnuta přiměřená sleva nebo dodán nový výrobek. Zákazník má také právo od smlouvy odstoupit.

Podepsáním dodacího listu zákazník souhlasí s převzetím zboží a stvrzuje, že dorazilo mechanicky nepoškozené. Na pozdější reklamace způsobené vinou dopravy pak nelze brát zřetel a budou zamítnuty.

#### **4. Osobní odběr zboží**

Zákazník má právo si zboží v provozovně dodavatele před uzavřením kupní smlouvy prohlédnout.

V případě osobního odběru zboží v provozovně dodavatele se kupní smlouva považuje za uzavřenou až zaplacením celé kupní ceny a převzetím zboží zákazníkem.

#### **5. Záruční podmínky a reklamace - uplatnění práv z odpovědnosti za vady**

##### **Záruční doba a záruční list**

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem.

Záruční doba na všechny nabízené položky zboží je 24 měsíců. Záruční list je vystaven v den prodeje a od tohoto data začíná běžet záruční doba.

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží (nebo jeho dílů) způsobené používáním. Záruka se rovněž nevztahuje na nesprávné používání přístroje, případně na nesprávně prováděnou údržbu přístroje, která je popsána v příloženém návodu k obsluze. Kratší životnost výrobku v takovém případě nelze považovat za vadu a nelze ji ani jako takovou reklamovat.

Zákazníkům, kteří zboží používají pro účel podnikání nebo obchodu s daným výrobkem, není záruční doba stanovena občanským zákoníkem. V tomto případě záruční dobu stanovuje konkrétní dovozce zboží do ČR. Záruční doba uvedená na našich stránkách je určena pouze pro spotřebitele, nikoliv pro podnikatele, kteří zboží kupují v rámci své podnikatelské činnosti (nákup na IČ).

## **Reklamacce**

V případě, že zákazník objevil na zakoupeném zboží v průběhu záruční doby vadu, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, ale vadou samotného výrobku, má v záruční době právo na reklamaci zboží.

## **Postup reklamace**

Pokud chce zákazník reklamovat zboží koupené v internetovém obchodě kavovary-obchod.cz, zašle dodavateli e-mailovou zprávu, kde uvede zejména typ výrobku, jeho výrobní číslo, číslo prodejního dokladu a popis závady. Do dvou pracovních dnů budou zákazníkovi zaslány informace o dalším postupu, konkrétně adresa autorizovaného servisního střediska, které je nejbližší bydliště zákazníka, či adresa, kam zákazník zašle reklamované zboží, a formulář "průvodka reklamovaného zboží".

Je vhodné zboží zasílat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože dodavatel neručí za případné mechanické poškození před přijetím zboží. V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nejnižší nutné výši k bezpečnému doručení (nutné doložit doklad k této přepravě). V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv spotřebitele).

## **Vyřízení reklamace**

Dodavatel či servisní středisko posoudí oprávněnost reklamace vady na zboží a po posouzení vyrozumí zákazníka telefonicky či emailem o způsobu vyřízení reklamace. Následně bude zákazník vyzván k vyzvednutí reklamovaného zboží.

Lhůta pro vyřízení reklamace je dle zákona č. 634/1992 Sb. třicetidenní.

## **6. Odstoupení od smlouvy**

### **Právo zákazníka na odstoupení**

Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že dodavatel nesplní smluvené podmínky dodání.

### **Právo dodavatele na odstoupení**

Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze do okamžiku odeslání zboží, a to jen v případě nedostupnosti zboží nebo výrazné změny ceny zboží. Před odstoupením je ale dodavatel vždy povinen kontaktovat zákazníka za účelem dohody o dalším postupu.

### **Postup v případě odstoupení od smlouvy**

Vzhledem k tomu, že v případě odstoupení se smlouva od počátku ruší, vrátí nebo nahradí dodavatel zákazníkovi a zákazník dodavateli veškerá přijatá plnění.

Zákazník může od smlouvy odstoupit tak, že tuto skutečnost oznámí dodavateli, a to elektronicky na emailovou adresu [info@kavovary-obchod.cz](mailto:info@kavovary-obchod.cz) nebo písemně v provozovně dodavatele.

Při odstoupení je nutné uvést číslo objednávky, variabilní symbol a datum nákupu a předložit originál dokladu o koupi zboží.

Pokud již zákazník zboží obdržel a převzal, zašle zboží zpět do provozovny dodavatele, kde dodavatel bez zbytečného odkladu posoudí stav vráceného zboží. Zboží zaslané zpět dodavateli musí být v neporušeném stavu, nepoškozené, kompletní (včetně příslušenství a všech poskytnutých dokladů včetně dokladu o koupi) a v originálním balení.

V případě, že je zboží vráceno dodavateli v jiném než neporušeném stavu, je zákazník povinen nahradit zejména náklady související s uvedením zboží do původního stavu a vzniklou škodu na zboží. Úhrada těchto nákladů a škody proběhne tím, že kupní cena, která je dodavatelem v případě odstoupení vrácena, je o tyto náklady a škodu odpovídajícím způsobem snížena.

Pokud zákazník splní všechny výše uvedené podmínky pro odstoupení od smlouvy, dodavatel mu vrátí již zaplacenou kupní cenu nebo její část, a to nejpozději do 30 dnů po

vrácení zboží. Dodavatel vrací finanční prostředky na účet kupujícího po podpisu dobropisu kupujícím.

## 7. Mimosoudní řešení sporů

1. 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: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <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).
3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## 8. Ochrana osobních údajů spotřebitele

### I. Základní ustanovení

1. Správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „**GDPR**“) je VR Trade s.r.o., IČ 25819674, se sídlem Rušná 1718/6, Ostrava – Poruba, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spisová značka C 19167 (dále jen: „**správce**“)
2. Kontaktní údaje správce jsou:  
  
adresa: CAFFE SERVIS, Vítkovická 3276/2A, 702 00 Moravská Ostrava  
  
e-mail: [info@kavovary-obchod.cz](mailto:info@kavovary-obchod.cz)  
  
telefon: 777 348 880
3. Osobními údaji se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

4. Správce jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů. Kontaktními údaji pověřence jsou: Vladimír Rychlík, tel. 608 713 343

## II. Zdroje a kategorie zpracovávaných osobních údajů

1. Správce zpracovává osobní údaje, které jste mu poskytli/a nebo osobní údaje, které správce získal na základě plnění Vaší objednávky:

- jméno a příjmení
- e-mailová adresa
- poštovní adresa
- telefon

2. Správce zpracovává Vaše identifikační a kontaktní údaje, které jsou nezbytné pro plnění objednávky.

## III. Zákonný důvod a účel zpracování osobních údajů

1. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů je:

- plnění objednávky mezi Vámi a správcem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR,
- splnění právní povinnosti správce podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR,
- oprávněný zájem správce na poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR,
- Váš souhlas se zpracováním pro účely poskytování přímého marketingu (zejména pro zasílání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR ve spojení s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti v případě, že nedošlo k objednávce zboží nebo služby.

2. Účelem zpracování osobních údajů je:

- vyřízení Vaší objednávky a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem; při objednávce jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení objednávky (jméno a adresa, kontakt), poskytnutí osobních údajů je nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy, bez poskytnutí osobních údajů není možné smlouvu uzavřít či jí ze strany správce plnit,
- plnění právních povinností vůči státu,
- zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit.

## IV. Doba uchovávání údajů

1. Správce uchovává osobní údaje

- po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Vámi a správcem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 15 let od ukončení smluvního vztahu).
- po dobu, než je odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu, nejdéle 15 let, jsou-li osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu.

2. Po uplynutí doby uchovávání osobních údajů správce osobní údaje vymaže.

## V. Příjemci osobních údajů (subdodavatelé správce)

1. Příjemci osobních údajů jsou osoby
  - podílející se na dodání zboží/služeb/realizaci plateb na základě smlouvy,
  - zajišťující služby provozování e-shopu (UPgates) a další služby v souvislosti s provozováním e-shopu,
  - zajišťující marketingové služby.

2. Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země (do země mimo EU) nebo mezinárodní organizaci.

## **VI. Zpracovatelé osobních údajů**

1. Zpracování osobních údajů je prováděno správcem, osobní údaje však pro něj mohou zpracovávat i tito zpracovatelé:
  - poskytovatel služby Mailchimp
  - případně další poskytovatel zpracovatelských softwarům služeb a aplikací, které však v současné době správce nevyužívá.

## **VI. Vaše práva**

1. Za podmínek stanovených v GDPR máte
  - právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR,
  - právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR,
  - právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR,
  - právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR,
  - právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR a
  - právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo e-mail správce uvedený v čl. III těchto podmínek.

2. Dále máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domníváte, že bylo porušeno Vaše právo na ochranu osobních údajů, případně se obrátit na soud.

## **VII. Podmínky zabezpečení osobních údajů**

1. Správce prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů.
2. Správce přijal technická opatření k zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě, zejména ochranou hesly a antivirovým programem.
3. Správce prohlašuje, že k osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby.

## **VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Odesláním objednávky z internetového objednávkového formuláře potvrzujete, že jste seznámen/a s podmínkami ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.

Správce je oprávněn tyto podmínky změnit. Novou verzi podmínek ochrany osobních údajů zveřejní na svých internetových stránkách a zároveň Vám zašle novou verzi těchto podmínek Vaši e-mailovou adresu, kterou jste správci poskytl/a.

## **9. Závěrečná ustanovení**

Tyto obchodní podmínky jsou platné pro všechny kupní smlouvy uzavírané mezi dodavatelem a zákazníkem prostřednictvím internetového obchodu [www.kavovary-obchod.cz](http://www.kavovary-obchod.cz).

Dodavatel si vyhrazuje právo obchodní podmínky měnit. Změněné podmínky vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách [www.kavovary-obchod.cz](http://www.kavovary-obchod.cz).

**V Ostravě dne 1.9.2018**