

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti **Sladká dílna s.r.o.**, IČO: 14199793, se sídlem Československé armády 363, 250 70 Odolena Voda,
pro prodej zboží a realizaci služeb prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adrese www.sladkadijna.cz

Informace, které byste neměli přehlédnout:

- Způsob platby a možnost doručení si můžete vybrat během objednávkového procesu.
- Stisknutím tlačítka **OBJEDNAT A ZAPLATIT** nebo v případě dobírky „**OBJEDNAT A ZAPLATIT PŘI PŘEVZETÍ**” s námi uzavíráte kupní smlouvu k danému zboží a jste povinni nám zaplatit kupní cenu.
- Prostřednictvím našeho e-shopu, e-mailu či telefonu máte možnost poptat i naše další služby - např. dort na zakázku.
- Pokud u zboží uvádíme, že je skladem, pak se zavazujeme zboží dodat do doby uvedené v části 9 těchto VOP.
- Zákazník **spotřebitel** má právo na odstoupení od kupní smlouvy bez udání důvodů ve lhůtě **14 dní**.
- Bližší informace o reklamacích najdete v našem [reklamačním řádu](#).
- Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás velmi důležitá. Informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme, proč a jak, najdete v [zásadách zpracování osobních údajů](#).

1 KDO JSME?

Sladká dílna s.r.o.,

sídlo: Československé armády 363, 250 70 Odolena Voda

IČO: 14199793

DIČ: CZ14199793

společnost zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 361931

(dále jen “**prodávající**” nebo „**my**“),

2 JAK SE S NÁMI MŮŽETE SPOJIT A KDE NÁS NAJDETE?

Kde nás najdete:

Prodejna Čakovice. Osobně v naší prodejně na adrese Cukrovarská 15/20, 196 00 Praha, tel: +420 775 033 520, (dále jen „**prodejna Čakovice**“).

Prodejna Petřiny. Osobně v naší prodejně na adrese Na Petřinách 310/82, 162 00 Praha, tel: +420 775 033 564 (dále jen „**prodejna Petřiny**“).

Telefon: +420 775 033 520

E-mail: objednavky@sladkadijna.cz

3 JAKÁ JSOU SLOVA, KTERÁ SE V NAŠICH VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH OPAKUJÍ?

dílo	na základě smlouvy o realizaci díla připravíme dort, pečivo, zákusek apod. na přání zákazníka;
e-mailová adresa	adresa elektronické pošty zákazníka uvedená v uživatelském účtu, v objednávce či v jiném našem formuláři;
e-shop	naš internetový obchod, který provozujeme na webové stránce ;
kupní smlouva	závazek obsahující celou řadu práv a povinností - nás jako prodávajícího a vás jako kupujícího, který společně uzavíráme na základě vaší objednávky našeho zboží na našich webových stránkách;
občanský zákoník	zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
podnikatel	fyzická osoba nebo právnická osoba, která vyvíjí soustavnou podnikatelskou činnost - svým jménem, na svůj účet a za účelem dosažení zisku; řídíme se zásadou, že zákazník, který v objednávce uvede své IČO / DIČ či firemní údaje s námi právně jedná jako podnikatel;
služba	objednávka dortů dle přání zákazníka nebo také realizace díla ;
smlouva o realizaci díla	jedná se o smlouvu, kterou společně uzavíráme, pokud se dohodneme na dodání díla dle Vašich představ, tzv. "na objednávku";
spotřebitel	každá fyzická osoba, která právně jedná bez jakékoliv souvislosti se svou podnikatelskou činností nebo samostatným výkonem svého povolání;
VOP	tyto všeobecné obchodní podmínky, tj. pravidla, která zavazují nás i vás při uzavírání kupní smlouvy;
webová stránka	internetová adresa www.sladkadielna.cz ;
zákazník	jste to vy, kupující, ať už jste spotřebitel nebo podnikatel.

4 CO PODLE ZÁKONA MUSÍME SDĚLIT VŠEM ZÁKAZNÍKŮM PŘED UZAVŘENÍM KUPNÍ SMLOUVY?

Jsou některé informace, které máme povinnost Vám říci předtím, než spolu uzavřeme smlouvu. Ať už to bude po telefonu nebo v našem e-shopu. Ať už to bude smlouva na naše zboží nebo služby.

4.1 **Oprávnění prodávajícího a kontrolní orgány.** 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. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

4.2 **Ilustrační charakter fotografií zboží a služeb.** Všechny fotografie na webové stránce mají pouze ilustrační charakter. **Veďte, prosím, na vědomí, že se odstíny barev zboží zobrazeného na webové stránce mohou lišit od těch skutečných. Záleží na aktuálních světelných podmínkách při fotografování produktu a na nastavení barev Vašeho monitoru. Zákusky i většinu dortů máme denně ve vitrině na obou našich pobočkách, pokud si nejste jisti, doporučujeme vybírat po jejich shlédnutí. Dekor jednotlivých dortů se může občas měnit v závislosti na uměleckém cítění**

našich cukrářek a na dostupnosti čerstvého ovoce. Pokud se ohledně zdobení potřebujete ujistit, napište nám do poznámky jakýkoliv dotaz.

4.3 Zboží a služby, cena, náklady.

4.3.1 Popis našeho zboží a služeb včetně jejich hlavních vlastností naleznete na našich webových stránkách.

4.3.2 Ceny zboží a služeb jsou uvedeny včetně DPH, včetně zákonem stanovených poplatků.

4.3.3 Neúčtujeme si žádné dodatečné náklady na telekomunikační prostředky (např. pokud nám budete volat na naše telefonní číslo, zaplatíte pouze Vaši běžnou sazbu telefonického hovoru).

4.4 **Možnosti platby.** Konkrétní podmínky platebních metod jsou podrobněji popsány v průběhu samotné objednávky nebo na našich [webových stránkách](#).

4.5 **Závaznost objednávky.** Odesláním objednávky stisknutím tlačítka „**OBJEDNAT A ZAPLATIT**” nebo v případě dobírky „**OBJEDNAT A ZAPLATIT PŘI PŘEVZETÍ**” v našem internetovém obchodě zákazník vytvoří závaznou objednávku, která zavazuje zákazníka k platbě. Zákazník má možnost před odesláním objednávky svou objednávku zkontrolovat a opravit nebo změnit, jak je podrobněji popsáno v části 7 těchto VOP.

4.6 **Závaznost VOP.** Odesláním objednávky zároveň potvrzujete, že jste se seznámili se zněním těchto VOP.

4.7 **Práva zákazníka z vadného plnění.** Práva zákazníka z vadného plnění, případně ze záruky, a podmínky jejich uplatnění jsou popsány v části 13 těchto VOP, anebo v našem [reklamačním řádu](#).

5 CO MUSÍME SDĚLIT ZÁKAZNÍKŮM SPOTŘEBITELŮM PŘED UZAVŘENÍM KUPNÍ SMLOUVY?

Spotřebitel má ze zákona garantována určitá práva a je považován za slabší smluvní stranu. S tím se pojí několik povinností, se kterými Vás musíme seznámit dopředu. Vzhledem k tomu, že veškeré naše výrobky spadají do kategorie zboží podléhající rychlé zkáze / zboží s krátkou dobou spotřeby / zboží vyrobené na Vaše přání / služby na míru, bohužel není možné nám výrobek vrátit bez udání důvodu. Toto se nevztahuje pouze na zboží v sekci [Párty doplňky](#), které lze vrátit v zákonné 14 denní lhůtě.

Pokud Vám však byl dodán výrobek nebo naše služba s vadou na kráse, budete u nás mít vždy možnost námi vyrobené zboží nebo službu reklamovat. Pokud zboží (cukrářský výrobek nebo výsledek naší služby na míru) částečně zkonsumujete nebo poškodíte, bohužel jej od Vás nemůžeme přijmout zpět.

5.1 **Právo na odstoupení od kupní smlouvy.** Zákazník **spotřebitel** má právo na odstoupení od kupní smlouvy bez udání důvodů (pokud není uvedeno jinak) **ve lhůtě 14 dnů**, která začíná běžet nejpozději:

5.1.1 u kupní smlouvy ode dne převzetí zboží; nebo

5.1.2 u kupní smlouvy s dodáním ve více kusech/částech, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo

5.1.3 u kupní smlouvy, jejímž předmětem jsou pravidelné opakované dodávky zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží;

s tím, že spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy i před časovým okamžikem specifikovaným v čl. 5.1.1 až 5.1.3 tak, že nám sdělí svůj záměr od kupní smlouvy odstoupit, a to jakýmkoliv jednoznačným prohlášením, například vyplněním a odesláním [formuláře pro odstoupení od kupní smlouvy](#), sdělením na náš e-mail: objednavky@sladkadiina.cz nebo jinak.

5.2 **Kdy NENÍ MOŽNÉ od kupní smlouvy ODSTOUPIT.** Zákazník není oprávněn odstoupit od následujících smluv:

5.2.1 o dodávce zboží, které bylo **upraveno a/nebo vytvořeno na přání zákazníka nebo pro jeho osobu;**

Vezměte, prosím, na vědomí, že zbožím upraveným na míru se rozumí například námi nabízený dort s jedlým fotopapírem nebo s jakýmkoli zásahem do receptury, která ho následně dělá neprodejným (změna vnější barvy, změna barvy vnitřního krému a podobně).

5.2.2 o dodávce zboží, jehož cena závisí na výchylných finančních tržů nezávislých na naší vůli, ke kterým může dojít během lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy;

5.2.3 o dodávce **zboží podléhajícího rychlé zkáze** nebo **zboží s krátkou dobou spotřeby**, jakož i zboží, které bylo po dodání nevratně smícháno s jiným zbožím;

5.2.4 o dodávce zboží v **zapečetěném obalu**, které zákazník z obalu vyňal a z důvodu **ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů** jej není vhodné vrátit poté, co jej zákazník porušil;

5.2.5 o ubytování, přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období;

5.2.6 o **poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty**; v případě plnění za úplaty, pouze pokud **započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty** pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy.

5.3 **Povinnost spotřebitele při odstoupení od kupní smlouvy.** Pokud spotřebitel odstoupí od kupní smlouvy, je povinen nám **zaslat zpět zboží** nabyté na základě kupní smlouvy, od které odstoupil. Zákazník spotřebitel je povinen zboží zaslat zpět nebo vrátit kompletní, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, veškeré dokumentace, **čisté, nepoškozené** a pokud možno včetně původního balení, ve stavu a v hodnotě, ve které je převzal. **Dojde-li k odstoupení od smlouvy o poskytování služeb, kde již bylo započato s naším plněním na výslovnou žádost spotřebitele, a to před uplynutím lhůty 14 dnů pro odstoupení od smlouvy, je nám spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za plnění poskytnutá do okamžiku odstoupení od smlouvy.**

5.4 **Zrušení objednávky ve lhůtě do 48 hodin od objednání.** V případě odstoupení od smlouvy, kdy není možné ze zákona odstoupit od smlouvy, ale **nad rámec umožňujeme v termínu alespoň 48h před sjednaným dnem k vyzvednutí zboží od smlouvy odstoupit.** Pokud zákazník odstoupí od smlouvy v **kratším časovém úseku než 48h před sjednaným dnem k vyzvednutí zboží, jsme oprávněni účtovat si částku, která pokryje naše náklady na výrobu objednávky, která byla upravena a/nebo vytvořena na přání zákazníka nebo pro jeho osobu** (jako např. fotopapír; jmenovka; použitá krabice, ve které byl dort připraven k vyzvednutí; atp.).

5.5 **Snížení hodnoty zboží.** Zákazník v případě odstoupení od kupní smlouvy odpovídá za snížení hodnoty vráceného zboží nebo zpět zaslaného zboží, ke kterému došlo v důsledku nakládání se zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s

povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. V případě, že nám bude **vráceno poškozené či nekompletní zboží**, započteme náš nárok na náhradu škody vůči kupní ceně, kterou požadujete vrátit. Budeme vždy hodnotit konkrétní případ, abychom zjistili míru poškození, znehodnocení zboží a určili jemu odpovídající sníženou hodnotu. O těchto krocích Vás budeme informovat na e-mailovou adresu nebo telefonicky.

- 5.6 **Adresa pro vrácení zboží.** Zasílejte zboží zpět nebo zanechte osobně na adresu některé z našich prodejen, kterou naleznete na našich [webových stránkách](#). **Náklady na vrácení zboží hradíte Vy.**
- 5.7 **Vrácení kupní ceny.** V případě odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě pro odstoupení jsme povinni spotřebiteli vrátit veškeré peníze, a to stejnou platební metodou, jako při přijetí peněz, nebo na Vámi zvolený účet, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy. **Veźměte na vědomí, že jsme oprávněni Vám peníze vrátit až ve chvíli, kdy od Vás obdržíme zpět vrácené zboží.**
- 5.8 **Stížnosti.** Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím e-mailu objednavky@sladkadiina.cz.
- 5.9 **Mimosoudní řešení sporů.** 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 zákazníkem z kupní smlouvy.
- 5.10 **Evropské spotřebitelské centrum ČR.** 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).
- 5.11 **Recenze.** Recenze je možné vkládat prostřednictvím webových stránek jiného poskytovatele této služby, informace o tom, jak jsou tyto recenze zpracovány najdete na jejich webových stránkách. Recenze může vkládat zákazník, u kterého jsme ověřili, že u nás zboží opravdu nakoupil. Některé recenze zákazníků, kteří vyplnili e-mailem zaslaný dotazník spokojenosti, vkládáme na webové stránky přímo my. Bližší informace najdete na našich webových stránkách.
- 5.12 **Nepřavdivé nebo neúplné recenze.** Vyhraujeme si právo nezveřejňovat recenze zákazníků, které jsou nepřavdivé, obsahují nevhodné výrazy nebo nesouvisejí se zakoupeným zbožím.
- 5.13 **Újma způsobená nesprávnou či neúplnou informací.** Zřikáme se jakékoliv odpovědnosti za újmu způsobenou nesprávnou či neúplnou informací nebo radou, a to zejména v případech, kdy dosažení určitého výsledku závisí na činnosti adresáta rady či jiných osob, případně na neovlivnitelných skutečnostech nebo na náhodě. Zřikáme se odpovědnosti za jakékoli následné škody vyplývající přímo nebo nepřímo z jakéhokoli použití videoobsahu, které je poskytováno bez záruk na dosažení výsledku.

6 REGISTRACE, UŽIVATELSKÝ ÚČET A VĚRNOSTNÍ PROGRAM

Pro nákup u nás se můžete i nemusíte registrovat. Uživatelský účet Vám však přinese různé výhody, které jsme vypsali v následujícím odstavci.

- 6.1 **Registrace.** Nakupovat u nás můžete i bez registrace. Pokud se rozhodnete registrovat, budete mít větší přehled o historii svých objednávek, stavu nové objednávky, možnost nastavit si SMS upozornění na objednání dortu pro Vaše blízké a jiné výhody, které si můžete přečíst v rámci registračního formuláře nebo na našem [e-shopu](#). Každý rok týden před Vámi vyplněným datem narození získáte slevový kód ve

výši 100 Kč, s platností 30 dní od jeho doručení. Registraci zákazníka provedete na webové stránce vyplněním registračního formuláře. Pro vytvoření registrace je nezbytné potvrdit, že jste se seznámili s obsahem těchto VOP a se [zásadami pro zpracování osobních údajů](#).

- 6.2 **Povinnost uvádět pravdivé a správné údaje.** Při registraci na webové stránce obchodu a při objednávání zboží nebo služeb je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je zákazník při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené zákazníkem v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
- 6.3 **Uživatelský účet.** Pomocí emailu a zvoleného bezpečného hesla můžete vstupovat do svého uživatelského rozhraní (dále jen „**uživatelský účet**“), kde můžete mimo jiné provádět i objednávky zboží a služeb.
- 6.4 **Zablokování uživatelského účtu.** Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu. Zákazník není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám. Uživatelský účet můžeme zablokovat po třech (3) neúspěšných pokusech o přihlášení. Činíme tak z bezpečnostního hlediska, aby nedošlo zejména ke zneužití vašeho uživatelského účtu. Pokud bude váš uživatelský účet zablokován, prosím kontaktujte nás na e-mailu objednavky@sladkadilna.cz.
- 6.5 **Možnost zrušit uživatelský účet při jeho neužívání.** Můžeme zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy zákazník svůj uživatelský účet déle než 1 rok nevyužívá, či v případě, kdy zákazník poruší své povinnosti z kupní smlouvy ve znění těchto VOP.
- 6.6 **Nutná údržba.** Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu.
- 6.7 **Věrnostní program.** Všichni naši registrovaní zákazníci mohou využívat výhod našeho věrnostního programu, pokud jej budeme nabízet. Jak náš věrnostní program funguje najdete na našich webových stránkách.

7 JAK NA OBJEDNÁVKU A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

Nákup zboží probíhá v e-shopu. Vy si do košíku vkládáte jednotlivé věci a na konci objednávky si zvolíte platbu a zboží nám zaplatíte. My se zavazujeme Vám zboží dodat podle podmínek, které si dohodneme. Na e-shopu také můžete poptat naše služby a my se Vám ozveme s konkrétní nabídkou, kterou si vzájemně odsouhlasíme.

- 7.1 **Vytvoření objednávky.** Vkládáním zboží do košíku, zvolením způsobu platby za vybrané zboží a vyplněním kontaktních a fakturačních údajů vytváří zákazník na e-shopu svoji objednávku.
- 7.2 **Vlastnosti zboží.** Zákazník je povinen se před dokončením objednávky seznámit s vlastnostmi, druhem a doporučeným způsobem užívání zboží. Provedením objednávky zákazník potvrzuje, že se s těmito informacemi seznámil a že těmto rozumí.
- 7.3 **Kontrola objednávky.** Před dokončením objednávky je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil.
- 7.4 **Proces odeslání objednávky.** Objednávka je odeslána kliknutím na tlačítko „**OBJEDNAT A ZAPLATIT**“ nebo v případě dobírky „**OBJEDNAT A ZAPLATIT PŘI PŘEVZETÍ**“ a proces objednávky je tím ukončen. Odesláním objednávky potvrzuje zákazník, že odsouhlasil tyto všeobecné obchodní podmínky a četl naše [zásady pro zpracování osobních údajů](#).

- 7.5 **Pravdivost údajů vyplněných v objednávce.** Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Pokud bude při zpracování objednávky zjištěno, že byly použity zjevně nepravdivé nebo neúplné údaje, můžeme objednávku odmítnout, o čemž budete vyrozuměni e-mailem. Zákazník může být odpovědný za škodu, kterou uvedením záměrně nepravdivých nebo nesprávných údajů způsobí.
- 7.6 **Dodatečné potvrzení objednávky zákazníkem.** Prodávající je oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například e-mailem nebo telefonicky) a dále je oprávněn požádat zákazníka o upřesnění správnosti výběru množství zboží.
- 7.7 **Kdy dochází k uzavření kupní smlouvy?** K uzavření kupní smlouvy dojde **okamžikem stisknutí tlačítka „OBJEDNAT A ZAPLATIT“** nebo v případě dobírky **„OBJEDNAT A ZAPLATIT PŘI PŘEVZETÍ“**.
- 7.8 **Potvrzení objednávky prodávajícím.** Zákazník, který dokončí objednávku, od nás obdrží automatické potvrzení o doručení objednávky na e-mailovou adresu.
- 7.9 **Povinnosti prodávajícího.** Uzavřením kupní smlouvy se zavazujeme předat Vám zakoupené zboží a umožnit Vám nabytí vlastnického práva ke zboží.
- 7.10 **Povinnosti kupujícího.** Vy se uzavřením kupní smlouvy zavazujete zboží převzít a uhradit nám cenu zboží.
- 7.11 **Kopie VOP a formuláře pro odstoupení od kupní smlouvy.** Zákazník obdrží kopii uzavřené kupní smlouvy, tj. aktuální znění těchto VOP na e-mailovou adresu. Zákazník spotřebitel rovněž obdrží [formulář pro odstoupení od kupní smlouvy](#) v zákonné lhůtě.
- 7.12 **Komunikační prostředky na dálku.** Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
- 7.13 **Telefonická objednávka.** Zákazník může učinit svou **objednávku zboží také telefonicky**. Zákazník, který takto dokončí objednávku, od nás obdrží potvrzení o vytvoření objednávky včetně celkové ceny za zboží a náklady spojené s balením a dodáním zboží zvolené zákazníkem na e-mailovou adresu e zákazníka, kterou uvedl v telefonickém hovoru, spolu s těmito VOP, reklamačním řádem, zásadami zpracování osobních údajů a formulářem pro odstoupení od kupní smlouvy. **K uzavření kupní smlouvy dojde okamžikem doručení potvrzení o přijetí objednávky** na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou v objednávce.

8 CENA A ZPŮSOBY PLATBY

Všechny ceny na našem e-shopu jsou uváděny včetně DPH. O způsobu platby a formě se můžete informovat dopředu na našich webových stránkách. Na každou objednávku Vám vystavíme elektronickou fakturu, kterou Vám zašleme emailem. Jsme plátcí DPH.

- 8.1 **Cena.** Všechny ceny jsou uvedeny v českých korunách (Kč) a jsou uvedeny včetně DPH. Cena je platná po dobu, po kterou je zobrazena na webové stránce e-shopu, to ale neznamená, že nemůžeme s některými našimi zákazníky uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 8.2 **Způsob platby.** Cenu a případné náklady spojené s dodáním zboží podle kupní smlouvy nám můžete uhradit způsoby uvedenými v druhém kroku objednávky a to zejména:

- A. online platební kartou;
- B. hotově nebo platební kartou na prodejně;
- C. platba platební kartou přes platební bránu;
- D. na fakturu (zákazníci podnikatelé).

Způsob platby zákazník zvolí v průběhu objednávky. Více o způsobech platby naleznete na našich [webových stránkách](#).

- 8.3 **Záloha.** Můžeme po zákazníkovi požadovat zálohu či jinou obdobnou platbu.
- 8.4 **Náklady na balné.** Na webových stránkách našeho e-shopu naleznete také informace o nákladech spojených s balením zboží.
- 8.5 **Cena za dodání zboží.** Společně s kupní cenou je nám zákazník povinen zaplatit také případné náklady spojené s balením a dodáním zboží a případný příplatek za zvolený způsob platby. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží. Před závazným dokončením objednávky bude zákazník informován a konečné ceně obsahující i náklady balného a dopravného, bude-li sjednáno.
- 8.6 **Slevy z ceny zboží.** Případné slevy z ceny zboží námi poskytnuté zákazníkům nelze vzájemně kombinovat.
- 8.7 **Nereálná cena zboží.** V případě zobrazení nereálné ceny v hodnotě 0 Kč (slovy: nula korun českých) nebo zobrazení vysoce netržní ceny, kdy za netržní cenu je považována taková cena, která je pod naší nákupní cenou, si vyhrazujeme právo tuto položku odstranit z objednávky. Zákazník bude o této skutečnosti informován na e-mailovou adresu.
- 8.8 **Forma faktury.** Sjednáváme si, že faktury budou zaslány elektronicky, a to na e-mailovou adresu.
- 8.9 **Dárkové poukazy.** Naším zákazníkům nabízíme možnost zakoupení dárkových poukazů (v elektronické i tištěné podobě) v libovolné hodnotě od 100 Kč. Každý poukaz má svůj jedinečný kód a bude zaslán po uhrazení kupní ceny na Vaši (e-mailovou) adresu. Je možné využít vždy jen celou výši poukazu, nikoliv jej využít po částech. Poukaz má platnost 12 měsíců od jeho zakoupení. Pro uplatnění dárkového poukazu na webových stránkách je nutné vyplnit pole v sekci slevový kód/kupón, kde uvedete jedinečný kód dárkového poukazu. Hodnota dárkového poukazu je odečtena z celkové ceny vašeho nákupu v košíku. Prosím vezměte na vědomí, že kód elektronického poukazu Vám bude zaslán v elektronické formě. Dbejte zvýšené opatrnosti s jeho dalším nakládáním. Falšování či pozměnění poukazu není dovoleno. Jeho falšování může být také trestným činem. Není možné odstoupit od kupní smlouvy v případě, že byl již dárkový poukaz využit.

9 VŠE, CO BYSTE MĚLI VĚDĚT O DODÁNÍ ZBOŽÍ

Snažíme se zboží označené, že je skladem, vypravit na cestu k Vám co nejdříve to půjde. Zboží na objednávku ve společně sjednaném termínu.

- 9.1 **Dodací doba zboží.** Pokud je u zboží uvedeno, že je **skladem**, pak zpravidla expedujeme zboží s **dodací lhůtou, kterou si s Vámi dohodneme, většinou to není delší lhůta než 3 pracovní dny pro danou objednávku.** Zákon nám stanovuje zboží dodat maximálně do třiceti (30) dnů od okamžiku uzavření kupní smlouvy. **Tato dodací doba se netýká objednávky, která obsahuje zboží, jež bude upraveno na přání zákazníka (v těchto případech bude vždy individuálně sjednána doba dodání a veškeré položky Vaší objednávky Vám budeme doručovat společně).** Někdy se nám může stát, že zboží označené "skladem" se vyprodá v krátkém časovém okamžiku. Pokud by nastala situace, že bude zboží vyčerpáno a nebudeme schopni dodat Vámi objednané zboží ve stanovené době, pak Vás budeme kontaktovat,

abychom se dohodli na dalším postupu. Snažíme připravit a doručit objednávku k zákazníkovi vždy co nejdříve.

- 9.2 **Osobní převzetí.** Zákazník si zboží může vyzvednout osobně v místě našich prodejen.
- 9.3 **Převzetí zboží.** Právě okamžikem převzetí zboží zákazníkem přechází na zákazníka nebezpečí škody a nahodilého zhoršení kvality zakoupeného zboží.
- 9.4 **Náklady na zvláštní způsob přepravy.** Pokud se s Vámi předem dohodneme, doručíme Vám objednávku osobně, případně k Vaší žádosti sjednaným kurýrem (vezměte prosím na vědomí, že kurýr nemá chladicí vůz, o čemž jste před uzavřením kupní smlouvy poučení a s tímto souhlasíte). V případě, že je způsob dopravy **smluven na základě zvláštního požadavku zákazníka**, nese zákazník riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy, nebo si zboží může vyzvednout osobně v některém z námi nabízených míst.
- 9.5 **Škoda, která může vzniknout prodávajícímu nepřevzetím zboží.** Nepřeveze-li zákazník spotřebitel zboží při jeho dodání a současně zákazník spotřebitel od kupní smlouvy neodstoupí ve lhůtě 14 dnů od marného doručení zboží, je prodávající oprávněn účtovat poplatek za uskladnění zboží ve výši 30,- Kč bez DPH za každý den uskladnění zboží a dále je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. Tento poplatek za uskladnění jsme oprávněni účtovat také v případě, kdy si zákazník spotřebitel nevyzvedne zboží na prodejně, a to od 11. pracovního dne od obdržení oznámení o tom, že je zboží připraveno k vyzvednutí. Pokud si zákazník spotřebitel nevyzvedne zboží ani do 3 měsíců od tohoto oznámení, jsme oprávněni od kupní smlouvy odstoupit.
- 9.6 **Nepřevzetí zboží ve vztahu k podnikateli.** Nepřeveze-li zákazník podnikatel zboží při jeho dodání, je Prodávající je oprávněn účtovat poplatek za uskladnění zboží ve výši 30,- Kč bez DPH za každý den uskladnění zboží. Tento poplatek je prodávající oprávněn účtovat i v případě nevyzvednutí objednaného zboží na prodejně, a to od 11. pracovního dne od obdržení oznámení o tom, že je zboží připraveno k vyzvednutí. Pokud zboží nebude převzato do 3 měsíců od naší výzvy, jsme oprávněni od kupní smlouvy odstoupit a zboží prodat. Výtěžek jsme oprávněni započíst na Vámi neuhrazenou kupní cenu a škodu, která nám vznikla.
- 9.7 **Nepřevzetí zboží vyrobené na zakázku/na objednávku.** Nepřeveze-li zákazník podnikatel a/nebo spotřebitel zboží vyrobené na objednávku, jsme oprávněni postupovat podle předchozích bodů 9.6 a 9.7 těchto VOP. Vedle toho vezměte na vědomí, že zboží upravené na míru s největší pravděpodobností již nebudeme schopni prodat dalšímu zákazníkovi. Z tohoto důvodu si sjednáváme, že jsme oprávněni oproti kupní ceně započíst i škodu, která nám tímto Vaším jednáním vznikne.
- 9.8 **Možnost započtení nároků.** Nárok na úhradu nákladů za uskladnění zboží a nárok na náhradu škody porušením zákonných povinností zákazníka podle této části VOP jsme oprávněni v souladu s § 2913 občanského zákoníku jednostranně započíst proti nároku zákazníka na vrácení kupní ceny.
- 9.9 **Povinnost zákazníka při převzetí zboží.** Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí **zkontrolovat** a přesvědčit se o jeho vlastnostech (zejména zda zákazník obdržel správný druh zboží, zda má zboží ujednanou jakost, zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co podle návodu obsahovat má).

10 **PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SLUŽEB, REALIZACE DÍLA - PRODUKTU NA OBJEDNÁVKU**

Na našich webových stránkách najdete širokou nabídku zboží, které lze různými způsoby personalizovat. Jedná se o narozeninové a svatební dorty, případně zákusky. Personalizace narozeninových dortů se provádí přímo u jednotlivých dortů, ostatní zboží je třeba poptat formulářem nebo emailem.

- 10.1 **Poptávkový formulář.** Na našich webových stránkách máte možnost poptat v [online formuláři](#) některou z našich nabídek, jako např. svatební nebo narozeninový dort. Můžete se na nás obrátit také telefonicky, e-mailem nebo na naší prodejně. Prosím zadejte nám co nejvíce údajů o požadavcích. Kontaktujeme Vás na e-mailovou adresu nebo telefonicky za účelem vypracování nabídky.
- 10.2 **Nabídka.** Až budeme znát všechny potřebné údaje pro vyhotovení naší nabídky, zašleme Vám ji na Vaši e-mailovou adresu společně s individuálními podmínkami.
- 10.3 **Přijetí nabídky (potvrzení objednávky).** Ve chvíli, kdy naši nabídku přijmete bez výhrad (tj. potvrdíte-li nabídku, kterou obdržíte na Vaši e-mailovou adresu a/nebo pokud uhradíte v ní sjednanou zálohu), vzniká mezi námi smlouva o realizaci díla. My jsme povinni zajistit realizaci díla řádně a včas podle sjednaných podmínek v naší nabídce. Zákazník je povinen řádně a včas převzít a uhradit sjednanou cenu za provedenou realizaci, přičemž realizace díla může být převzata i s výhradami. Odmítnout převzetí je zákazník oprávněn, pouze jsou-li zřejmé podstatné vady provedené realizace díla (zejména je-li dílo nefunkční). Jiné vady nezbavují zákazníka povinnosti realizaci díla převzít, ani povinnosti zaplatit sjednanou cenu.
- 10.4 **Záloha.** Pokud byla mezi námi sjednaná záloha na realizaci díla, zavazuje se ji zákazník uhradit ve sjednaném termínu splatnosti. **Vezměte prosím na vědomí, že než bude záloha uhrazena nebude započato s realizací, tj. až po její řádné úhradě zajistíme potřebný materiál** atp. Po dobu Vašeho prodlení s úhradou zálohy se prodlužuje sjednaná lhůta pro realizaci.
- 10.5 **Doprava.** Způsob dopravy zboží, pokud si ji sjednáme, a její cena budou mezi námi dohodnuty zpravidla e-mailovou komunikací, před uzavřením smlouvy o realizaci díla.
- 10.6 **Práva z vad.** Pokud budete uplatňovat práva z vad realizace, řídí se obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem těmito VOP a [reklamačním řádem](#). Tam, kde hovoříme o kupní smlouvě ke zboží budou tyto části přiměřeně použity pro realizace díla (nebo námi poskytovaných služeb).

11 VÝHRADA VLASTNICTVÍ

Zákazník spotřebitel se vlastníkem zakoupeného zboží stává okamžikem úplného zaplacení kupní ceny.

- 11.1 **Úplné zaplacení kupní ceny.** Vyhrazuje si u zákazníků výhradu vlastnictví ke zboží až do úplného zaplacení kupní ceny podle příslušné kupní smlouvy. To znamená, že pokud neuhradíte kupní cenu, nestanete se vlastníkem daného zboží.
- 11.2 **Výhrada vůči zákazníkům podnikatelům.** Pro zákazníky podnikatele si vyhrazuje vlastnictví ke zboží, dokud nejsou uhrazeny veškeré pohledávky, které vůči nim máme. Zákazník je povinen nakládat se zbožím s výhradou vlastnictví s řádnou péčí a pojistit je na své náklady dostatečně, pro případ poškození na hodnotu nového zboží.

12 Odstoupení od kupní smlouvy pro prodej přes e-shop

Naším cílem je spokojený zákazník. V našem e-shopu můžete odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez udání důvodů (toto se týká pouze spotřebitelů). Stačí nás kontaktovat prostřednictvím formuláře [ZDE](#), společně pak dohodneme další postup. Není však možné vrátit zboží, které jsme vytvořili na Vaše přání, zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo zboží s krátkou dobou spotřeby.

- 12.1 **Právo spotřebitele na odstoupení od kupní smlouvy pro prodej prostřednictvím e-shopu.** Právo zákazníka spotřebitele na odstoupení od kupní smlouvy se řídí podle ustanovení uvedených v části 5 těchto VOP.

- 12.2 **Právo podnikatele na odstoupení od kupní smlouvy.** Zákazníci podnikatelé mají právo na odstoupení od kupní smlouvy, které jim umožňují příslušné právní předpisy. **Zákazník podnikatel nemá právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní, toto právo přísluší pouze spotřebiteli.** Pokud nám zákazník podnikatel vrátí zboží a nejedná-li se o vytknutí vad podle občanského zákoníku, upozorňujeme ho, že mu můžeme vyúčtovat náklady za skladování tohoto zboží podle bodu 9.6 a 9.7 těchto VOP a zároveň vyzveme zákazníka podnikatele ke zpětnému odběru tohoto zboží.
- 12.3 **Nezaplacená kupní cena.** Pokud zákazník neuhradil řádně a včas kupní cenu, můžeme od kupní smlouvy odstoupit. Pokud neuhradíte kupní cenu do 7 pracovních dnů od závazného uzavření kupní smlouvy, objednávku zrušíme. Toto ujednání se nebude vztahovat na naše produkty na objednání, vyžadujeme předem zálohu, jak je uvedeno v bodě 14.2 těchto VOP.
- 12.4 **Postup při vyprodání zásob.** Jsme oprávněni odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob zboží, nebo z důvodu nedostupnosti objednaného zboží. Dále můžeme od kupní smlouvy odstoupit zejména v případě, kdy zákazník odmítl převzít zboží.
- 12.5 **Dárek.** Pokud zákazník spolu se zbožím obdrží dárek a následně od kupní smlouvy s námi odstoupí, je povinen nám vrátit i tento dárek. Darovací smlouva mezi námi a zákazníkem je tedy uzavřena s tzv. rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy zákazníkem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti.

13 CO KDYŽ BUDE MÍT ZBOŽÍ VADY, JAK MÁTE UPLATNIT SVÁ PRÁVA Z VAD?

Zjistíte-li, že má zboží vady, mrkněte do našeho reklamačního řádu [ZDE](#).

- 13.1 **Odkaz na občanský zákoník.** Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).
- 13.2 **Reklamační řád.** Další práva a povinnosti stran související s naší odpovědností za vady zboží je upraveno v našem [reklamačním řádu](#).

14 KAMENNÁ PRODEJNA

Naše zboží nebo také služby si můžete objednat přímo na našich prodejnách Čakovice nebo Petřiny. Smlouvu, kterou spolu uzavřeme, se bude řídit těmito VOP a v této části se dozvíte, co se bude dít, pokud si objednané zboží nevyzvednete na prodejnách.

- 14.1 **Okamžik uzavření kupní smlouvy.** Kupní smlouva je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky ze strany zákazníka či jejím učiněním například ústně (konkludentn). Sjednáváme si výhradu vlastnického práva (blíže v čl. 11 těchto VOP).
- 14.2 **Zboží na zakázku.** Pokud budete v naší prodejně kupovat zboží na zakázku, přizpůsobené na Vaše přání, pak si sjednáme, že Vás v objednávce budeme informovat o době dodání zboží. Bude se jednat o termín připravení zboží na prodejně, na které jsme se dohodli, případně termín doručení podle individuální dohody se zákazníkem. Jsme oprávněni **účtovat předem zálohu**, kterou se zavazuje zákazník zaplatit při zadání zakázky v prodejně. Dopltek kupní ceny zboží je splatný při převzetí zboží. Lhůta pro dodání zboží začíná běžet ode dne následujícího po dni uhrazení zálohy.
- 14.3 **Kde je místo plnění?** Nedohodneme-li se jinak, místem plnění je adresa prodejny, kde byla uzavřena kupní smlouva. Sjednáváme si, že zboží upravené na míru (na přání zákazníka) bude převzato v den, který si spolu sjednáme. Budeme Vás informovat do 24 hodin od uzavření kupní smlouvy o datu, čase a zvoleném místě pro vyzvednutí

objednávky, na Vámi uvedenou e-mailovou adresu. Dále Vám 24 hodin před sjednaným termínem plnění připomeneme SMS zprávou Vaši objednávku a její shrnutí.

- 14.4 **Pokud nedojde k převzetí zboží.** Pokud ze strany zákazníka dojde k porušení jeho povinnosti převzít řádně a včas zboží podle kupní smlouvy nebo zaplatit byť část kupní ceny (a to i po uplynutí dodatečné lhůty), můžeme od kupní smlouvy odstoupit. Máme právo účtovat zákazníkovi poplatek ve výši zaplacené kupní ceny a/nebo složené zálohy.
- 14.5 **Jaký bude postup, pokud nepřivezmete zboží upravené na přání?** Pokud nepřivezmete zboží v den, který si spolu ujednáme, máme právo od kupní smlouvy odstoupit. Máme právo naúčtovat zákazníkovi poplatek ve výši uhrazené kupní ceny a/nebo složené zálohy. V prodlení bude zákazník ve chvíli marného uplynutí sjednaného dne pro převzetí zboží. Vedle toho vezměte na vědomí, že zboží upravené na míru s největší pravděpodobností již nebudeme schopni prodat dalšímu zákazníkovi. Z tohoto důvodu si sjednáváme, že jsme oprávněni oproti kupní ceně a/nebo složené záloze na ni započíst (a/nebo požadovat uhradit) případně i škodu, která nám tímto Vaším jednáním vznikne. Tato škoda představuje 30 % kupní ceny daného zboží bez DPH.
- 14.6 **Nemožnost vrácení.** Neposkytujeme automaticky zákazníkům možnost vrácení nebo výměny zakoupeného zboží v zákonné lhůtě, kterou mají zákazníci spotřebitelé u koupě prostřednictvím našeho e-shopu.
- 14.7 **Práva z vad.** Vytýkání vad zboží se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem, těmito VOP a [reklamačním řádem](#).

15 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje jsou pro nás prioritou a zavazujeme se je zpracovávat podle našich zásad zpracování osobních údajů. Najdete tam jaké osobní údaje o Vás zpracováváme, jaký je účel zpracování a doba, kdy s osobními údaji pracujeme. Jak rozsáhlé bude zpracování osobních údajů můžete taky nastavit v naší cookie liště.

- 15.1 **Zásady zpracování osobních údajů.** Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás velmi důležitá. Pravidla pro nakládání s osobními údaji a pravidla pro zasílání obchodních sdělení jsou upravena v našich [zásadách zpracování osobních údajů](#).
- 15.2 **Cookies.** Používáme tzv. soubory cookies, které mohou být ukládány na koncovém zařízení (buď na základě souhlasu, nebo k ochraně našich oprávněných zájmů). Preference si může zákazník nastavit přímo na našich webových stránkách, kde najde [informace o používání souborů cookies](#).

16 VYŠŠÍ MOC

Vyšší mocí se rozumí např. živelná událost, kterou nejsme schopni při vynaložení největšího úsilí ovlivnit, odhadnout či odvrátit. Po dobu jejího trvání tak neodpovídáme za neplnění našich povinností. Když nebudeme schopni splnit, co jste si u nás objednali, vždy se ale snažíme se svými zákazníky domluvit.

- 16.1 **Co je vyšší moc.** Za vyšší moc se pro účely těchto VOP považuje každá událost nezávislá na vůli prodávajícího, která brání ve splnění jeho povinností a kterou nebylo možné předvídat nebo její následky odvrátit či překonat. Za vyšší moc se považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, záplavy, zemětřesení, teroristický útok, válka, stávka nebo jiné události (včetně situací způsobených v důsledku šíření nemoci COVID-19), které jsou mimo kontrolu smluvních stran.

16.2 **Vyloučení odpovědnosti prodávajícího.** Po dobu trvání vyšší moci prodávající neodpovídá za neplnění svých povinností z kupní smlouvy, potažmo těchto VOP.

17 CO BYSTE MĚLI VĚDĚT NA ZÁVĚR

Na závěr bychom Vám rádi shrnuli, že plně respektujeme práva spotřebitelů, právní vztah mezi námi a Vámi se řídí českým právem.

- 17.1 **Jakým právem se náš právní vztah řídí?** Právní vztah mezi námi se bude řídit právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. To platí i v případě existence tzv. mezinárodního prvku. Jsme si však vědomi, že zákazník spotřebitel nemůže být touto volbou zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu země, kde má obvyklé bydliště.
- 17.2 **Závazek respektovat práva spotřebitelů.** V případě neúmyslného rozporu ustanovení těchto VOP se zákonnými předpisy na ochranu spotřebitele mají přednost tato ustanovení a prodávající se zavazuje je takto dodržovat.
- 17.3 **Neplatné nebo neúčinné ustanovení VOP.** Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane místo neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost nebo neúčinnost jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.
- 17.4 **Vyloučení Vídeňské úmluvy.** Smluvní strany si sjednávají, že výslovně vylučují použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, nebo také Vídeňská úmluva), a to v souladu s čl. 6 této úmluvy.
- 17.5 **Spory a příslušnost.** Smluvní strany si dále sjednávají, že k řešení případných sporů z kupní smlouvy, kde je přítomen mezinárodní prvek, budou vždy místně a věcně příslušné soudy České republiky pro Hlavní město Praha. **Tím nejsou dotčena práva spotřebitelů podle zvláštních právních předpisů.** Smluvním jazykem je český jazyk.
- 17.6 **Archivování kupní smlouvy.** Kupní smlouva ve znění VOP je námi archivována v elektronické podobě a není přístupná třetím stranám.
- 17.7 **Formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.** Nedílnou součástí těchto VOP je [formulář pro odstoupení od kupní smlouvy](#).
- 17.8 **Pokud si sjednáme odlišné podmínky uzavření kupní smlouvy.** Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP.
- 17.9 **Nezbytnost přijetí VOP pro uzavření kupní smlouvy.** Přijetí těchto VOP je dobrovolné, ale je nezbytné k vytvoření uživatelského účtu nebo objednávky zákazníkem.
- 17.10 **Platnost VOP.** Tyto VOP jsou platné od 10. 8. 2023 a ruší platnost předchozích obchodních podmínek.