

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Smarty CZ a.s.

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále také jen „VOP“ či „obchodní podmínky“) vydává obchodní společnost **Smarty CZ a.s.**, se sídlem Olivova 4/2096, 110 00 Praha 1, IČ 24228991, DIČ CZ24228991 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17937 (dále také jen „prodávající“), a to za účelem podrobnějšího vymezení vzájemných práv a povinností prodávajícího a jeho zákazníků (dále také jen jako „kupující“) při nákupu zboží prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího na webových stránkách www.smarty.cz (dále jen „webové stránky“, či „internetový obchod“).

Všeobecné obchodní podmínky jsou přístupné na webových stránkách www.smarty.cz. Jejich přílohy tvoří [Reklamační řád](#), [Informace o zpracování osobních údajů](#) (GDPR), [Všeobecné Servisní Podmínky Autorizovaného Apple Servisu iWant](#), [Záruka vrácení zboží a příslušenství](#), Všeobecné servisní podmínky servisu konzolí a [Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy](#).

Veškeré smluvní vztahy mezi prodávajícím a jeho zákazníky jsou uzavírány v souladu s právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen „občanský zákoník“, nebo jen „OZ“). Je-li kupujícím spotřebitel, řídí se vztahy, které nejsou těmito obchodními podmínkami blíže upravené, vedle příslušných ustanovení občanského zákoníku také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, obojí ve znění pozdějších předpisů.

Je-li mezi prodávajícím a kupujícím, který je podnikatelem, uzavřena zvláštní Rámcová kupní smlouva, pak se jejich vzájemný smluvní vztah řídí primárně takovou rámcovou smlouvou a tyto obchodní podmínky se na něj vztahují toliko v rozsahu rámcovou smlouvou neupraveném. U ostatních kupujících, kteří jsou podnikateli a nemají uzavřenou Rámcovou kupní smlouvu, se vztah s prodávajícím co do práv a povinností vymezuje dále v těchto VOP.

Odpovědnou osobou za provoz internetového obchodu je pan Rudolf Konečný.

Vymezení pojmů:

Prodávající - je společnost Smarty CZ a.s., která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Jedná se o podnikatele, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky, popřípadě poskytuje též služby.

Kupující, který je v postavení spotřebitele – je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Je to tedy člověk, který nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem, zejména pak pro svou vlastní potřebu.

Kupující, který není spotřebitelem – je podnikatel, který od prodávajícího nakupuje výrobky či užívá služby v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Předobjednávka – označuje objednávku takového zboží, které prodávající v budoucnu pravděpodobně naskladní, ale jehož datum dodání, cena ani přesné specifikace nejsou nebo nemusí být doposud prodávajícímu známy. U předobjednávky si prodávající vyhrazuje právo měnit cenu, datum dodání i vlastnosti zboží, přičemž o změně (zejména pak ceny) bude prodávající kupujícího informovat e-mailem nebo telefonicky a kupující může na základě této upřesňující informace svou předobjednávku zrušit, a to bez zbytečného odkladu po obdržení informací od prodávajícího, nejpozději však do 7 dnů od obdržení takové upřesňující informace. Nepotvrdí-li kupující svou předobjednávku v této lhůtě, má prodávající právo předobjednávku zrušit.

Rezervace – je blokáce konkrétního zboží, za konkrétní kupní cenu a na konkrétním prodejním místě prodávajícího. Rezervace se nepovažuje za objednávku uzavřenou prostřednictvím internetového obchodu, tedy distančním způsobem. Při následném uzavření kupní smlouvy se tedy nejedná o smlouvu uzavřenou prostředky komunikace na dálku. Tyto VOP dále specifikují ve svých kapitolách rozsah aplikování VOP co do povinností a práv kupujícího při rezervaci zboží, prodeji na eshopu a prodeji na kamenných prodejnách.

Objednávka zavazující k platbě – jedná se o objednávku, která není rezervací zboží na prodejně. Je to tedy způsob objednání zboží s doručením na adresu nebo výdejní místa třetích stran. Každá objednávka uzavřená distančním způsobem na eshopu provozovatele se bere jako zavazující k platbě, tedy kupující přijímá povinnost za zboží zaplatit úměrnou částku uvedenou v objednávce.

Bazarové / použité zboží – představuje použité zboží, které již bylo dříve užíváno třetí osobou, před dalším prodejem ozkoušené, a prodávané za speciální cenu.

Digitální distribuce - Digital Download/Digitální zboží nebo digitální produkt označuje takový produkt, který je distribuován pouze elektronicky (zejména e-mailem, odkazem ke stažení, atd.) a nezakládá nárok na dodání fyzických nosičů. Po úhradě kupní ceny je kupujícímu předán nebo zpravidla na jím uvedený e-mail odeslán digitální produkt, který může zahrnovat:

- aktivační klíč pro aktivaci produktu v systému třetí strany,
- odkaz pro jednorázové stažení souborů a následnou instalaci produktu.

Doručení digitálního produktu kupujícímu na zadaný e-mail zakládá domněnku rozbalení zboží, kdy je porušen původní obal dle ust. § 1837 písm. h) Občanského zákoníku.

Zboží s digitálními vlastnostmi – Jedná se o zboží, která je movitá věc, propojena s digitálním obsahem nebo službou digitálního obsahu takovým způsobem, že by bez nich nemohla plnit své funkce. V obecném hledisku se jedná o aplikace, operační systém a software. Prodávající nepřebírá zodpovědnost u digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu poskytované samostatně, zejména je-li to zjevné nebo z obsahu smlouvy patrné.

Aktualizace – Zařízení, které podléhá aktualizacím operačního systému, digitálního obsahu, aplikací nebo software, je doporučeno aktualizovat pravidelně a již při první výzvě či zpřístupnění, aby zařízení mohlo být plně funkční. Nebude-li systém aktuální, může dojít k softwarovým chybám, za které prodávající ani výrobce nenesou zodpovědnost. Při předání zařízení do reklamace nebo servisu může být vždy aktualizováno na nejnovější dostupnou verzi systému. Pokud zařízení již aktualizace nemá, je kupující upozorněn přímo u produktu.

2. Zadání objednávky kupujícím a její potvrzení prodávajícím

Odesláním objednávky kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi bezvýhradně souhlasí.

K uzavření kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím (prostřednictvím internetového obchodu) dochází v okamžiku, kdy je kupujícímu doručeno přijetí (akceptace) objednávky prodávajícím, tj. v okamžiku doručení potvrzení o přijetí návrhu na uzavření kupní smlouvy učiněného ze strany kupujícího v prostředí internetového obchodu. Z hlediska uzavření smlouvy prostřednictvím nákupu na kamenné prodejně, včetně prodeje vznikající z rezervace zboží, dochází k tomuto ujednání v momentě nákupu konkrétního zboží, služby nebo zakázky a je doloženo dokumentací zachycující tento akt, zejména pak fakturou nebo zálohovým listem. Okamžikem uzavření kupní smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím jsou smluvní strany takovou smlouvou vázány a vznikají jim vzájemná práva a povinnosti z kupní smlouvy vyplývající. Tyto VOP jsou nedílnou součástí uzavřené kupní smlouvy.

Neprodleně po zpracování objednávky zašle prodávající kupujícímu formou automatické e-mailové zprávy, popřípadě též formou SMS, potvrzení o přijetí objednávky (akceptaci návrhu na uzavření kupní smlouvy), obsahující mj. i informaci o způsobu doručení zboží a předpokládaném termínu doručení zboží. Na základě odeslání této akceptace prodávajícím dojde k uzavření kupní smlouvy.

V opačném případě bude prodávající neprodleně kontaktovat kupujícího s jiným sdělením než s prostým přijetím objednávky dle předchozího odstavce, přičemž takovým jiným sdělením může být:

(a) odmítnutí objednávky (např. v případě nedostupnosti zboží, chybně uvedené ceny zboží, apod.),

(b) informace o dočasné nedostupnosti zboží bez uvedení přesného termínu možnosti jeho dodání a s dotazem, zda má kupující přesto zájem na uzavření kupní smlouvy,

(c) informace o dočasné nedostupnosti zboží s uvedením přesného termínu jeho dodání a s dotazem, zda má kupující přesto zájem na uzavření kupní smlouvy.

V případech uvedených výše pod body (b) a (c) je kupní smlouva uzavřena v okamžiku doručení potvrzení nabídky kupujícím zpět prodávajícímu, a to zejména e-mailovou zprávou.

Veškeré objednávky učiněné kupujícím prostřednictvím internetového obchodu jsou považovány za závazné pro kupujícího. Kupující má však možnost jednostranně zrušit (odvolat) nebo změnit svoji objednávku, jestliže zrušení nebo změna objednávky dojde prodávajícímu dříve, než prodávající odešle kupujícímu informaci o akceptaci (přijetí) objednávky.

Následná komunikace mezi prodávajícím a kupujícím po učinění objednávky ze strany kupujícího bude probíhat formou e-mailové komunikace, popřípadě může být kupující kontaktován telefonicky zákaznickým servisem prodávajícího.

Objednávky zadané jakýmkoliv jiným způsobem, než jak je popsáno výše, nemusí být prodávajícím přijaty a prodávající jimi není jakkoli vázán.

V případě, že prodávající a spotřebitel uzavřou smlouvu po telefonu, je spotřebiteli zasláno potvrzení objednávky a ujednaných dohod na jím svěřený email. Součástí tohoto emailu je potvrzení objednávky, shrnutí obsahu objednávky a Všeobecné obchodní podmínky. Nevyjádří-li nesouhlas spotřebitel odpovědí nebo reakcí na tento email, bere se tato objednávka jako závazná k platbě a plnění.

Je-li smlouva uzavřena mimo ohlášenou provozovnu, prodávající na vyzvání předá všeobecné obchodní podmínky v písemné formě nebo elektronicky se souhlasem spotřebitele. Veškeré zboží tímto zakoupené může reklamovat na všech provozovnách prodávajícího.

3. Provozní doba internetového obchodu

Příjem objednávek učiněných prostřednictvím internetového obchodu probíhá 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pokud tomu nebrání mimořádné okolnosti (zejména technické povahy), o nichž se však prodávající pokusí vždy vhodným způsobem informovat, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o takové skutečnosti dozví.

Aktuální kontaktní údaje provozovatele, jako telefonní kontakty, e-mail, datová schránka, adresa sídla, platební údaje na prodávajícího jsou uvedeny na webových stránkách.

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, apod.) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby uvedené operátorem kupujícího.

4. Ceny

Veškeré ceny uvedené v internetovém obchodu jsou ceny smluvní. Na webových stránkách internetového obchodu www.smarty.cz jsou v daném okamžiku uvedeny vždy aktuální a platné ceny. Ceny jsou konečné, přičemž je specifikováno, zda jsou včetně DPH či bez DPH.

V cenách nejsou zahrnuty případné další poplatky, které musí kupující zaplatit, zejména poplatky za dopravné, balné, skladné, poplatky za platbu, apod., přičemž tyto poplatky jsou případně uvedeny zvlášť.

Ve všech uvedených cenách jsou zahrnuty příspěvky na ekologickou recyklaci zboží, kterého se daný příspěvek týká dle §73 odst. 1 zákona o VUŽ. Výše daného příspěvku je k nahlédnutí po uzavření kupní smlouvy na daňovém dokladu či na vyžádání na eshop@smarty.cz nebo obchod@smarty.cz.

Prodávající si vyhrazuje právo objednané zboží za uvedenou cenu nedodat, jestliže došlo ke zjevné chybě v ceně. Při posuzování zjevné chyby v ceně je rozhodující hledisko běžného spotřebitele s ohledem na rozdíl mezi obvyklou cenou a cenou uvedenou v internetovém obchodě, přičemž cenou obvyklou se rozumí cena shodného nebo z hlediska užití porovnatelného nebo vzájemně zastupitelného zboží nabízeného na trhu v daném místě a čase. Pokud tento rozdíl bude značný, je zřejmé, že se jedná o zjevnou chybu, jejímž následkem je neplatnost uzavřené kupní smlouvy zakládající výše uvedené právo prodávajícího zboží kupujícímu nedodat a případnou uhrazenou cenu kupujícímu bez zbytečného odkladu vrátit.

Akční ceny platí do vyprodání zásob akčního zboží, nebo po dobu časově určenou prodávajícím.

Aktuálně nabízené **slevy a slevy poskytované v rámci partnerských programů** jsou uvedeny buď přímo u konkrétního zboží, nebo v sekci Partnerské programy na webových stránkách.

Případné **slevy z ceny zboží** poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.

Ceny jednotlivých druhů doprav a způsoby úhrad kupní ceny jsou uvedeny v sekci Doprava a Možnosti platby.

V případě dárků ke zboží, které jsou účtovány bez poplatku, si prodávající nechává právo tyto dárky zaměnit dle skladovacích zásob a dostupnosti konkrétních dárků. Zákazník o dané změně bude informován předem před zpracováním objednávky.

Slevy uvedené na webu u zboží vycházejí z referenční ceny, která je nejnižší cena zboží nabízená provozovatelem za posledních 30 dnů před poskytnutím slevy. Výjimku tvoří informace o slevě z ceny výrobku, která obsahuje informaci o nejnižší ceně výrobku, za kterou jej prodávající nabízel a prodával v době 30 dnů před prvním poskytnutím slevy bez ohledu na dobu trvání akce, zvyšuje-li prodávající slevu z ceny postupně (tzv. postupné navyšování slev).

5. Platební podmínky

Prodávající akceptuje následující platební podmínky, jak jsou uvedeny v sekci Možnosti platby:

- platba v hotovosti při osobním odběru zboží,
- platba platební kartou při osobním odběru zboží (vybraná místa pro osobní odběr),
- platba kartou prostřednictvím internetového platebního portálu,
- on-line platba bankovním převodem prostřednictvím internetového platebního portálu,
- iWant a Smarty dárkové karty na kamenných prodejnách;
- iWant a Smarty vouchery na eshopu provozovatele;
- zálohovou platbou před odesláním zboží,
- na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce),
- prostřednictvím splátkového prodeje,
- digitální platidlo - kryptoměna;

Cena přepravy se řídí dle ceníku prodávajícího aktuálního v den objednávky a je vyznačena v objednávce.

Dárkové karty jsou možné uplatnit do šesti měsíců od pořízení na kterékoli kamenné prodejně provozovatele.

Zboží zůstává do úplného zaplacení ceny majetkem prodávajícího, avšak nebezpečí vzniku škody na věci přechází převzetím zboží na kupujícího. Kupující tak nabývá vlastnictví ke zboží až zaplacením celé kupní ceny zboží.

Prodávající na základě kupní smlouvy vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu v momentě expedice zboží a zašle jej v elektronické podobě na adresu elektronické pošty (e-mail) kupujícího, popřípadě rovněž v listinné podobě společně se zbožím.

V případě platbou užitím kryptoměny si prodávající ujednává právo možnosti vrácení peněz v lokální měně prodávajícího a vždy na bankovní účet kupujícího, pokud není dojednáno, dle návrhu prodávajícího, kupujícím jinak.

6. Dodací podmínky

Veškeré aktuální způsoby dopravy zboží jsou uvedeny v sekci Doprava na webových stránkách prodávajícího. Jedná se zejména o:

- **Osobní odběr na místě k tomu určeném prodávajícím**

Zboží může na k tomu určeném místě převzít pouze kupující, který se musí dostatečně identifikovat a prokázat platným občanským průkazem, platným cestovním pasem nebo unikátním kódem, který mu byl prodávajícím či smluvním dopravcem prodávajícího zaslán. Osobní odběr je možný pouze na vybraných místech, které prodávající v době objednávky nabízí na svých webových stránkách, a to pouze v provozní době takového místa.

- **Zasílání přepravní službou**

Zboží je možno kupujícímu zaslat přepravní službou. Přepravce běžně dodává zásilky kamkoliv po ČR zpravidla do druhého pracovního dne od převzetí od kupujícího, do SR do čtvrtého pracovního dne od převzetí. Cena přepravy se řídí dle ceníku prodávajícího aktuálního v den objednávky a je vyznačena v objednávce. Pokud nebude zboží dodáno kupujícímu z důvodů ležících na straně prodávajícího ani do třech pracovních dnů ode dne prodávajícím uvedeného termínu předpokládaného doručení, a to při splnění všech podmínek ze strany kupujícího (zejména zaplacení kupní ceny předem, je-li tato forma úhrady kupní ceny zvolena), má kupující právo od smlouvy odstoupit (tím nejsou dotčena jeho jiná práva).

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je možno vrátit přepravci. Pokud ale kupující takovou zásilku převezme, je nutno sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem prodávajícímu na adresu: e-shop@smarty.cz. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabývá kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

7. Odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy

Kupující, který je spotřebitelem, má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím internetového obchodu odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu v této lhůtě odesláno. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zaslat na adresu Smarty CZ a.s. – Zákaznické centrum, Na Radosti 414, Praha 155 21, případně sídla prodávajícího v listinné podobě či na adresu elektronické pošty prodávajícího: reklamace@smarty.cz.

Tento odstup do čtrnácti dní platí i u obchodu uzavřeného mimo obchodní prostory a do třiceti dní mimo obvyklé provozovny.

Spotřebitel může odstoupit od smlouvy jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči podnikateli. Zvolí-li spotřebitel elektronické oznámení skrze formulář na webových stránkách, je mu obratem zasláno potvrzení přijetí tohoto odstoupení včetně následných kroků, které spotřebitel s odstoupením od kupní smlouvy má učinit.

Při prodeji na kamenné prodejně, včetně rezervací zboží, kupující pozbývá nároku odstupu od kupní smlouvy ve lhůtě 14ti dní, není-li ze strany prodávajícího vůči spotřebiteli ujednáno jinak, viz příloha [Záruka vrácení zboží a příslušenství](#). Kupující je povinen si zboží při převzetí prohlédnout a tím přebírá odpovědnost bezvadnosti zboží.

Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, však nemůže spotřebitel odstoupit od smluv:

- na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění;
- na dodávku zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
- na dodávku zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal;
- na dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a prodávající před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy (viz vymezení pojmu Digitální distribuce výše). Kupující má možnost odstoupit od smlouvy pouze v případě, že kupujícímu nebylo ještě dodáno plnění v podobě doručení aktivačního klíče nebo odkazu ke stažení. Dodání výše uvedeného plnění má obdobný efekt jako porušení (rozbalení) originálního obalu programu. Tímto není dotčeno právo kupujícího na reklamaci zakoupeného zboží v případě nefunkčnosti zaslání odkazu nebo aktivačního klíče. Při reklamaci se postupuje analogicky jako u reklamace fyzického zboží;
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání;
- za neaktuálnost zboží s digitálními vlastnostmi, pakliže byl kupující upozorněn, že jím zakoupené zboží tyto vlastnosti má a aktualizace jsou nezbytné pro bezvadnost a uživatelskou kvalitu koupeného zboží.

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

V případě odstoupení od smlouvy dle obchodních podmínek 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. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí, nebo prokáže, že zboží prodávajícímu skutečně odeslal.

V případě odstupu od kupní smlouvy ze strany spotřebitele, má kupující nárok pouze na vrácení finančních prostředků za dopravné v nejnižší výši (v případě, že si zvolil dražší způsob dopravy).

Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

V případě neúspěšné snahy o doručení zboží, zejména v případě neposkytnutí součinnosti ze strany kupujícího, je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to zpravidla bezhotovostně na účet určený kupujícím. V případě takového marného doručení má prodávající právo požadovat po kupujícím úhradu manipulačního poplatku, zahrnující balné a přepravu, v hodnotě 199 Kč vč. DPH, a to nad rámec poplatku za dopravu.

Je-li se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového daru účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

Bude-li prodávající povinen vrátit kupujícímu již zaplacenou kupní cenu (zejména v případech odstoupení od smlouvy některé ze smluvních stran), může být pro vystavení dobropisu (opravný daňový doklad) po kupujícím za účelem ochrany jeho práv vyžadováno doložení totožnosti.

Vrácení zboží v případě odstoupení od smlouvy:

Zboží je možno zaslat na adresu:

Smarty CZ a.s. – oddělení poprodejní péče
Na Radosti 414,
Praha - Zličín, 155 21

Kupující, který je podnikatel a má se Smarty CZ uzavřenou Rámcovou kupní smlouvu a/nebo zakoupil zboží za speciální kupní cenu není oprávněn od kupní smlouvy odstoupit od kupní smlouvy v rámci vrácení zboží do 14ti dní.

8. Práva z vadného plnění

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, 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;
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- věc je dodána s ujednaným příslušenstvím, včetně návodu k instalaci a montáži. Pokud návod není součástí balení, je na žádost dodán elektronicky.

Ustanovení uvedená výše se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu pro 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.

Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. V případě kupujícího, který je podnikatel, se za vadu při pořízení bere pouze vada v den převzetí, i když se projeví později.

Kupující, který je spotřebitelem je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Kupující, který je podnikatel, má rozsah nároku plnění práva z vad u prodávajícího v době dvanácti měsíců od převzetí.

Doba pro uplatnění může být prodávajícím upravena v závislosti na typu a povaze zboží (zejména u zánovního či použitého zboží), o čemž je kupující vždy informován předem na detailu konkrétního zboží a zároveň je taková doba uvedena na prodejním dokladu.

Kupující je povinen oznámit vadu prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co jí mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.

Podstatné porušení smlouvy

Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy, následující:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady;
- bezplatné odstranění vady opravou (u vady odstranitelné),
- přiměřenou slevu z kupní ceny,
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

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

Kupující sdělí při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady prodávajícímu, jaké právo si zvolil. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li si kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.

Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Nepodstatné porušení smlouvy

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy, má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit případnou právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující rovněž právo od smlouvy odstoupit.

Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

9. Vyřízení reklamace

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené prodávajícím k opravě ([seznam autorizovaných servisů](#) je uveden na webových stránkách internetového obchodu), a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující uvede své kontaktní údaje, co nejpodrobnější popis závady a svůj požadavek na způsob vyřízení reklamace – viz bod 8 těchto VOP.

Při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady, je kupující povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo (způsob vyřízení reklamace) si zvolil. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žadal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Nezevolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží, nejlépe dokladem o koupi. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a musí být kompletní.

Kupující je povinen projevit součinnost k vyřízení reklamace dodáním věci k prohlédnutí, včetně příslušenství, pro správné vyřízení reklamačního řízení. Součástí této součinnosti je i odhlášení zařízení z bezpečnostních zámků a jiných kódů, které by znemožňovaly řešení a proces reklamačního řízení.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů od jejího přijetí o reklamaci rozhodnout, popřípadě o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí.

Reklamaci kupujícího, který je spotřebitelem a doručí všechny potřebné podklady řádně a včas, vyřídí prodávající bez zbytečného odkladu včetně odstranění vady nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. Po uplynutí této lhůty má kupující, který je spotřebitelem, stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. U kupujících, kteří jsou podnikateli je lhůta pro

vyřízení reklamace 60 dní od doručení všech potřebných podkladů řádně a včas. Podmínkou pro běh těchto lhůt je, že kupující k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Lhůta trvání odpovědnosti za vady se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení, nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc v řádném termínu vyzvednout. Řádným termínem se rozumí převzetí věci nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne, kdy prodávající prokazatelně informoval kupujícího o možnosti jejího převzetí. V případě nepřevzetí věci kupujícím v řádném termínu pokračuje lhůta trvání odpovědnosti za vady ode dne následujícího poté, co prodávající prokazatelně kupujícího informoval o možnosti jejího vyzvednutí.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace a v případě osobního uplatnění ihned; následně pak vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době trvání reklamace, v opačném případě pak o odůvodnění zamítnutí reklamace. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu, který je spotřebitelem, náhrada účelně vynaložených nákladů.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

Prodávající je oprávněn nevyzvednuté zboží vhodným způsobem prodat nebo zlikvidovat, jestliže si kupující zboží ani v dodatečně prodávajícím poskytnuté lhůtě nevyzvedne, ač na to byl prodávajícím upozorněn (e-mailem či SMS). Náklady na uskladnění a náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši je prodávající oprávněn kupujícímu započíst na výtěžek prodeje anebo je po kupujícímu požadovat a vymáhat. Tyto náklady jsou blíže specifikovány ve Všeobecných servisních podmínkách Autorizovaného Apple Servisu iWant a Reklamačním řádu.

Bližší podmínky reklamace upravuje Reklamační řád a Všeobecné servisní podmínky Autorizovaného Apple Servisu iWant, Všeobecné servisní podmínky servisu konzolí, které jsou přílohou těchto VOP.

10. Bazar – výkup zboží

Smarty CZ a.s. vykupuje použité hry a zboží platform dle svého výběru. Vykupované hry musí být v prodejním stavu, musí mít obal, disk, a musí být v kompletní anglické, české, případně anglicko-české lokalizaci. Ostatní vykupovaná zařízení musí ze svého stavu

předcházet vzniku nebezpečí, úrazu či škody, a dále že žádná třetí osoba ke zboží nemá práva, zboží nemá žádné vady, jak fakt faktické, tak právní.

V případě poškrábaného či jinak poškozeného média může být od výkupní ceny odečten náklad na opravu. U výkupu ostatních použitých zařízení je v případě poškození nebo neúplného dodání příslušenství odečítána částka z celkové nabídnuté ceny. Smarty CZ a.s. si vyhrazuje právo kdykoliv odmítnout výkup bez uvedení či specifikace důvodu. Při výkupu je nutné se prokázat platným průkazem totožnosti: občanským průkazem, nebo cestovním pasem. Evidence osobních údajů podléhá zákonu č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, zejména §5 a §8.

Za osoby mladší 15 let smí jednat pouze jejich zákonný zástupce. Identifikační údaje smluvních stran budou zaznamenány v kupní smlouvě uzavírané vždy při každém výkupu mezi prodávajícím použitého zboží a Smarty CZ a.s.

Výkupní ceny podléhají změnám. Informace o výkupních cenách, akcích a možných výkupech protiúčtem je možné získat na prodejnách a webových stránkách u Smarty CZ a.s.

11. Ochrana osobních údajů

Informace o ochraně osobních údajů (GDPR) nalezne kupující v sekci [Informace o ochraně osobních údajů](#) na webových stránkách prodávajícího.

12. Recenze a ověřování

Jedná se o volný komentář kupujících i návštěvníků webových stránek eshopu provozovatele. Tyto recenze na stránkách www.smarty.cz nejsou ověřovány.

Recenze skrze portál Heuréka jsou ověřovány skrze jedinečný odkaz, který je zaslán kupujícímu na základě faktury, a tedy zakoupeným zbožím. Bez tohoto odkazu nelze vložit hodnocení ve spojení se společností Smarty CZ a.s.

Recenze na Google nejsou ověřovány. To z důvodu, že recenze může vložit kdokoliv bez podmětného nákupu, pod různým osobním přihlášením a nelze specifikovat, zda se jedná o ověřitelný zdroj nebo nikoliv.

Jiné recenze nejsou ověřovány.

13. Další práva a povinnosti smluvních stran

Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, přičemž bližší podmínky a způsob řešení jsou uvedeny na webu: www.coi.cz.

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.

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.

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

14. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 6.1.2023 a v plném rozsahu nahrazují předchozí znění VOP včetně jejich součástí a příloh, přičemž jsou k dispozici elektronicky na www.smarty.cz.

Dříve platné Všeobecné obchodní podmínky k datu Vaší objednávky jste obdrželi společně s jejím potvrzením či jsou pro Vás k dispozici na vyžádání na eshop@smarty.cz.

V Praze dne 6.1.2023