

Obchodní podmínky

Základní informace

Tyto obchodní podmínky se vztahují na smlouvy uzavřené na dálku v e-shopu www.travelino.cz mezi prodávajícím a kupujícím dle Zákona na ochranu spotřebitele. 102/2014 Sb.

Prodávajícím je: Digitalservis PLUS s.r.o., Zadunajská cesta 1190/3, Bratislava 851 01. IČO 53993179, DIČ 2121549540, Tel. 0901 790 790, e-mail: info@travelino.cz. Zapsaný v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl Sro, vložka č.j. 108169/B.

Kupujícím je spotřebitel, t.j. fyzická osoba, která při uzavírání a plnění spotřebitelské smlouvy nejedná v rámci předmětu své podnikatelské činnosti zaměstnání nebo povolání. Nákup uskutečněný podnikatelským subjektem se řídí dle Obchodního zákoníku č.j. 513/1991 Sb.

Orgánem dozoru pro ochranu spotřebitele je Inspektorát SOI pro Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27.

Objednávka a uzavření smlouvy

Odeslání vyplněné objednávky kupujícím se považuje za návrh na uzavření smlouvy dle Občanského zákoníku, na základě nabídky prodávajícího v e-shopu. K uzavření smlouvy dochází potvrzením objednávky ze strany prodávajícího.

Ceny zboží

Všechny ceny produktů v e-shopu jsou konečné, včetně všech daní. Prodávající NENÍ plátcem DPH. Cena produktu nezahrnuje náklady na doručení. Ty jsou uvedeny na stránce <https://www.travelino.cz/doprava-platba-doruceni> a v nákupním košíku ještě před dokončením objednávky, kde kupující vidí i celkovou cenu objednávky včetně nákladů na dodání zboží.

Platba za zboží

Prodávající akceptuje platbu za objednané zboží způsoby, které jsou uvedeny na stránce <https://www.travelino.cz/doprava-platba-doruceni>.

Součástí objednávky e-shopu je povinnost kupujícího zaplatit cenu prodávajícímu za objednané zboží.

Dodání zboží

Není-li dodací lhůta uvedena u produktu, platí, že prodávající dodá kupujícímu zboží nejpozději do 14 dnů. Obvyklá dodací lhůta je 2 až 7 dní.

Zboží se považuje za převzaté kupujícím okamžikem, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba (s výjimkou dopravce) převezme všechny části objednaného zboží, nebo jsou-li a) zboží objednané kupujícím v jedné objednávce dodáváno odděleně, okamžikem převzetí zboží, které bylo dodáno jako poslední, b) dodává zboží sestávající z více dílů nebo kusů, okamžikem převzetí posledního dílu nebo posledního kusu, c) zboží dodává opakovaně během vymezeného období, okamžikem převzetí prvního dodaného zboží.

Reklamační řád

Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí kupujícím. U použitých věcí neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Nejde-li o věci, které se rychle kazí, nebo o použité věci, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době (záruka).

Záruční doba na nové zboží je 24 měsíců, která běží od převzetí zboží kupujícím. Při zakoupení zboží pro podnikatelské účely (s.r.o., nebo živnostník) je záruční doba 12 měsíců. Záruční doba na použité zboží a zboží 2. jakosti je 12 měsíců. Záruční doba na zhotovení věci na zakázku je 24 měsíců. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití, záruční doba neskončí před uplynutím této lhůty.

Záruční doba pro kupujícího, který není spotřebitelem, je 24 měsíců.

Záruční list se vystavuje na žádost kupujícího. K uplatnění reklamace postačuje doklad o koupi.

Má-li zboží vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Kupující může místo odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem k ceně zboží nebo závažnosti vady. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné obtíže. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o odstranitelné vady, pokud však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí se vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jde-li o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, na adrese Digitalservis PLUS s.r.o., Pečnianska 6, 85101 Bratislava. Je-li však v záručním listě uveden záruční servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu v záručním servisu. Záruční servis je povinen opravu provést ve lhůtě nejpozději do 30 dnů.

Pokud dojde k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, pokud dojde k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

Vyřízením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení předáním opraveného výrobku, výměnou výrobku, vrácením kupní ceny výrobku, vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, písemná výzva k převzetí plnění nebo jej odůvodněné odmítnutí. Při uplatnění reklamace prodávající určí způsob vyřízení reklamace ihned nebo ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, v opodstatněných případech, zejména pokud se vyžaduje složitě technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v opodstatněných případech lze reklamaci vyřídit i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dní ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující právo od smlouvy odstoupit nebo má právo pro výměnu výrobku za nový výrobek.

Pokud kupující uplatnil reklamaci výrobku během prvních 12 měsíců od koupě, může prodávající vyřídit reklamaci odmítnutím na základě odborného posouzení nebo na základě porušení obchodních podmínek; Pokud kupující reklamaci výrobku uplatnil po 12 měsících od koupě a prodávající ji zamítl, prodávající v dokladu o vyřízení reklamace uvede, komu může kupující zaslat výrobek k odbornému posouzení. Je-li výrobek zaslán k odbornému posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese prodávající bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud kupující odborným posouzením překáže odpovědnost prodávajícího za vadu, může reklamaci uplatnit znovu; během provádění odborného posouzení záruční doba neběží. Prodávající je povinen kupujícímu uhradit do 14 dnů ode dne znovu uplatnění reklamace. všechny náklady vynaložené na odborné posouzení, jakož i všechny s tím související účelně vynaložené náklady. Znovu uplatněnou reklamaci nelze zamítnout. Prodávající je povinen při uplatnění reklamace vydat kupujícímu potvrzení. Je-li reklamace uplatněna e-mailem, prodávající je povinen potvrzení o uplatnění reklamace doručit kupujícímu ihned; není-li možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud kupující má možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

Vrácení zboží – odstoupení od smlouvy bez udání důvodu

Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů ode dne převzetí zboží. Toto právo může využít pouze spotřebitel.

Zboží se považuje za převzaté kupujícím okamžikem, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba s výjimkou dopravce převezme všechny části objednaného zboží, nebo pokud a) objednané kupujícím v jedné objednávce dodávají odděleně, okamžikem převzetí zboží, které byl dodán jako poslední, b) dodává zboží sestávající z více dílů nebo kusů, okamžikem převzetí posledního dílu nebo posledního kusu, c) zboží dodává opakovaně během vymezeného období, okamžikem převzetí prvního dodaného zboží.

Kupující může odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem je dodání zboží, i před zahájením běhu lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem je:

- prodej zboží zhotoveného podle zvláštních požadavků spotřebitele, zboží vyrobeného
- na míru nebo zboží určeného zvlášť pro jednoho spotřebitele,
- prodej zboží, které podléhá rychlému snížení jakosti nebo zkáze,
- prodej zboží uzavřeného v ochranném obalu, které není vhodné vrátit z důvodu ochrany
- zdraví nebo z hygienických důvodů a jehož ochranný obal byl po dodání porušen,
- prodej zboží, které může být vzhledem ke své povaze po dodání neoddělitelně
- smíchán s jiným zbožím

Kupující nemůže do 14 dnů vrátit zboží, které nese známky použití, poškození, není kompletní, nebo mu chybí informační etikety od výrobce.

Kupující může uplatnit právo na odstoupení smlouvy v písemné podobě nebo na jiném trvalém nosiči (např. e-mailem), případně odesláním vyplněného formuláře, který je dostupný v příloze objednávky.

Právo na odstoupení od smlouvy lze uplatnit odesláním oznámení o odstoupení od smlouvy I v poslední den 14-ti denní lhůty.

Po doručení oznámení o odstoupení od smlouvy prodávající vrátí nejpozději do 14 dnů kupujícímu všechny platby, které od něj obdržel na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně nákladů na dopravu, dodání a poštovné a jiných nákladů a poplatků. Proávající vrátí platbu stejným způsobem, jako kupující použil při své platbě. Kupující se může s prodávajícím dohodnout i na jiném způsobu vrácení platby.

Prodávající není povinen uhradit kupujícímu dodatečné náklady, pokud si kupující výslovně zvolil jiný způsob doručení, než je nejlevnější běžný způsob doručení nabízený prodávajícím.

Dodatečnými náklady se rozumí rozdíl mezi náklady na doručení, které si zvolil kupující, a náklady na nejlevnější běžný způsob doručení nabízený prodávajícím. Při odstoupení od smlouvy prodávající není povinen vrátit kupujícímu platby před tím, než mu je zboží doručeno nebo dokud kupující neprokáže zaslání zboží zpět prodávajícímu, ledaže prodávající navrhne, že si zboží vyzvedne osobně nebo prostřednictvím jím pověřené osoby.

Kupující je povinen nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy zaslat zboží zpět nebo jej předat prodávajícímu nebo osobě pověřené prodávajícím k převzetí zboží. Tato lhůta se považuje za zachovanou, pokud bylo zboží předáno k přepravě nejpozději poslední den lhůty.

Při odstoupení od smlouvy nese kupující pouze náklady na vrácení zboží prodávajícímu nebo osobě pověřené prodávajícím k převzetí zboží a také náklady na vrácení zboží, které vzhledem k jeho povaze nelze vrátit prostřednictvím pošty. Kupující odpovídá za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku takového zacházení se zbožím, které je nad rámec zacházení potřebného ke zjištění vlastností a funkčnosti zboží.

Kupující má po doručení zboží možnost odzkoušet jeho funkčnost, nemůže však zboží používat, odstoupí-li od smlouvy. Pro účely zjištění povahy, charakteristik a funkčnosti zboží by měl spotřebitel se zbožím manipulovat a zkontrolovat ho jen takovým způsobem, jakým by mu to bylo umožněno v „kamenném“ obchodě. Od kupujícího se vyžaduje, aby během lhůty pro odstoupení od smlouvy se zbožím manipuloval a kontroloval je s náležitou péčí. Zakoupeno brýle, kabelky nebo náramky by měl kupující jen vyzkoušet, ale neměl by je nosit, a zboží by měl vrátit s původními visáčkami či jinými ochrannými nebo identifikačními prostředky.

Alternativní řešení sporů

Nakupující - spotřebitel - má právo obrátit se na prodávajícího se žádostí o nápravu (emailem na info@travelino.cz), není-li spokojen se způsobem, kterým prodávající vybavil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že prodávající porušil jeho spotřebitelská práva. Pokud prodávající odpoví na tuto žádost zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů od jejího odeslání, spotřebitel má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporů (dále jen subjekt ARS) podle zákona 391/2015 Z.z. ARS subjekty jsou orgány a oprávněné právnické osoby podle §3 zákona 391/2015 Z.z. Seznam subjektů ARS lze nalézt na stránce Ministerstva hospodářství SR www.mhsr.sk. Návrh může spotřebitel podat způsobem určeným podle §12 Zákona 391/2015 Sz. Spotřebitel může podat stížnost také prostřednictvím platformy alternativního řešení sporů

RSO, která je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>. Alternativní řešení sporů může využít pouze spotřebitel – fyzická osoba, která při uzavírání a plnění spotřebitelské smlouvy nejedná v rámci předmětu své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Alternativní řešení sporů se týká pouze sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, vyplývajícího ze spotřebitelské smlouvy nebo souvisejícího se spotřebitelskou smlouvou. Alternativní řešení sporů se týká pouze smluv uzavřených na dálku.

Alternativní řešení sporů se netýká sporů, kde hodnota sporu nepřevyšuje částku 20 EUR. Subjekt ARS může od spotřebitele požadovat úhradu poplatku za zahájení alternativního řešení sporu maximálně do výše 5 EUR s DPH.

Platební brána

Platby Barion Payment Inc, která je pod dohledem národní banky Maďarska (číslo licence je HEN-I-1064/2013). Barion Payment Inc. je vlastníkem platební brány i platební peněženky.

Ochrana osobních údajů

Kupující (v případě je-li fyzická osoba) oznámí prodávajícímu své jméno, příjmení, adresu pro doručení včetně PSČ, číslo telefonu a e-mailu. Kupující (v případě je-li právnická osoba nebo podnikatel) oznámí prodávajícímu své obchodní jméno, adresu sídla včetně PSČ, IČO, DIČ nebo DIČ, číslo telefonu a e-mailovou adresu.

Prodávající při zpracování osobních údajů postupuje ve smyslu Zákona č.j. 122/2013 o ochraně osobních údajů a zpracovává pouze osobní údaje nezbytné k uzavření spotřebitelské smlouvy. Účelem zpracování osobních údajů je jejich využití k plnění spotřebitelské smlouvy, kterou prodávající uzavírá s kupujícím vytvořením objednávky v tomto internetovém obchodě. Kupující má právo a možnost aktualizovat osobní údaje v online režimu na web stránce internetového obchodu, v zákaznické sekci, po přihlášení. Osobní údaje mohou být pro účely plnění spotřebitelské smlouvy poskytnuty třetím stranám – doručovacím společnostem (kurýrem).

Prodávající může zpracovávat osobní údaje pro marketingové účely (například pro odesílání newsletteru nebo e-mailů o novinkách, slevách, akcích apod.), a to jen se souhlasem kupujícího. Tento souhlas poskytuje kupující dobrovolně zaškrtnutím příslušného políčka při registraci v e-shopu a/nebo při odesílání objednávky. Pro tento účel prodávající zpracovává nezbytné údaje, kterými jsou jméno, příjmení a e-mailovou adresu kupujícího. Svůj souhlas se zpracováním údajů pro marketingové účely může kupující kdykoli odvolat například odesláním zprávy na e-mailovou adresu prodávajícího se žádostí o odhlášení z newsletteru. Osobní údaje využívané pro marketingové účely nebudou poskytnuty třetím stranám. Marketingový informační systém prodávajícího je registrován v Evidenci informačních systémů osobních údajů na Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Na základě písemné žádosti může kupující od prodávajícího žádat:

- potvrzení, zda jsou nebo nejsou osobní údaje kupujícího zpracovávány,
- informace o zpracování osobních údajů,
- seznam osobních údajů, které jsou o kupujícím předmětem zpracování,
- opravu nebo likvidaci nesprávných, neúplných nebo neaktuálních osobních údajů,
- které jsou předmětem zpracování; likvidaci osobních údajů, jejichž účel zpracování se
- skončil; jsou-li předmětem zpracování úřední doklady obsahující osobní údaje, může
- kupující požádat o jejich vrácení; likvidaci jejich osobních údajů, které jsou předmětem
- zpracování, došlo-li k porušení zákona.
- Kupující může na základě písemné žádosti u prodávajícího namítat vůči:
- zpracování osobních údajů kupujícího, o nichž předpokládá, že jsou nebo budou
- zpracovávány pro účely přímého marketingu bez jejího souhlasu, a žádat jejich likvidaci,
- využívání osobních údajů kupujícího pro účely přímého marketingu v poštovním
- styku nebo poskytování osobních údajů uvedených pro účely přímého marketingu.

Kupující při podezření, že její osobní údaje se neoprávněně zpracovávají, může podat Úřadu na ochranu osobních údajů návrh na zahájení řízení o ochraně osobních údajů. S cílem zajistit řádné fungování internetového obchodu může prodávající ukládat na zařízení kupujícího malé datové soubory – cookies, díky kterým si internetový obchod může po určitou dobu uchovávat údaje o činnosti a nastaveních (např. přihlašovací jméno, jazyk, velikost písma apod.). Internetový obchod prodávajícího používá soubory cookies na zapamatování si uživatelských nastavení kupujícího a pro nezbytnou funkcionalitu internetového obchodu. Kupující může všechny soubory cookies uložené v jeho zařízení vymazat a případně internetový prohlížeč ve svém zařízení nastavit tak, aby znemožnil jejich ukládání. V takovém případě bude kupující při opakované návštěvě internetového obchodu pravděpodobně muset ručně upravovat některá nastavení a některé služby nebo funkce internetového obchodu nemusí být funkční.

Tomáš Koleň, jednatel Digitalservis PLUS s.r.o., 1.1.2023