

## Všeobecné obchodní podmínky – věrnostní program Sphere

Tyto obchodní podmínky (dále jen OP) platí pro nákupy na [www.sphere.cz](http://www.sphere.cz), internetovém portálu věrnostního programu Sphere. Podmínky blíže upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího.

### 1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. OP a reklamační řád internetového portálu [www.sphere.cz](http://www.sphere.cz) blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího (dále jen „kupující“) a platí pro nákup zboží a služeb na [www.sphere.cz](http://www.sphere.cz), který provozuje a spravuje společnost EFIN spol. s r.o., se sídlem K Hájovně 753/9, 14200 Praha 4, IČO: 61249921, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 28953.  
Případné dotazy, podněty a žádosti lze zasílat na: [efin@sphere.cz](mailto:efin@sphere.cz), tel.: +420 241 710 502.
- 1.2. Je-li kupujícím spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObčZ“) a zákonem č. 34/1992Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
- 1.3. Je-li kupující jiným subjektem než spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami ObčZ (příčemž podle § 2158 odst. 1 ObčZ platí, že se ustanovení § 2158 až § 2174 ObčZ nepoužijí)
- 1.4. Předmětem koupě na základě kupní smlouvy je zboží uvedené v závazném potvrzení objednávky ze strany prodávajícího, kterým se uzavírá kupní smlouva (dále též jen „zboží“). Informace o zboží jsou aktuálně dostupné na <http://www.sphere.cz/>. Rozhodující jsou údaje o zboží včetně kupní ceny v okamžiku, kdy kupující doručí objednávku prodávajícímu.
- 1.5. Ceny mají charakter cen smluvních a jsou uváděny včetně DPH (prodávající je plátcem DPH).
- 1.6. Objednávka kupujícího vyplněním formuláře na webovém portálu je návrhem kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena akceptací tohoto návrhu, a to závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího doručeným prostřednictvím e-mailu kupujícímu. Objednávka kupujícího a závazné potvrzení objednávky ze strany prodávajícího se považují za doručené, pokud se s nimi strany, jimž byly určeny, mohou seznámit. Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti vyplývající z uzavřené kupní smlouvy.  
V případě, pokud kupující zjistí v závazné akceptaci objednávky chyby anebo jiné nesrovnalosti, informuje o této skutečnosti prodávajícího e-mailem nejpozději před oznámením prodávajícího o expedici zakoupeného zboží. Změny a doplňky v již učiněné objednávce, ať k nim má dojít před akceptací objednávky prodávajícím či po této akceptaci, musí být učiněny prostřednictvím e-mailu [efin@sphere.cz](mailto:efin@sphere.cz); takové změny a doplňky jsou však účinné vůči prodávajícímu až po odsouhlasení prodávajícím.
- 1.7. Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky. Potvrzení obsahu smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy, nemá právní účinky. Převzetí nevyžádaného plnění ze strany kupujícího neznamená přijetí nabídky.

## 2. Doručování zboží

- 2.1. Uzavřením kupní smlouvy vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu, tedy kupní cenu zboží.
- 2.2. Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní, nejpozději do 5 pracovních dnů od potvrzení objednávky, pokud u jednotlivého zboží neuvádí jinou lhůtu k dodání. Je-li u zboží uvedeno „skladem“, prodávající zboží objednané v daný den do 15:30 hodin odešle hned v ten den a doručení je realizováno do 48 hodin.
- 2.3. Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Kupujícímu se doporučuje, aby si zboží při převzetí co nejdříve překontroloval.
- 2.4. Doklady ke zboží, zejména daňový doklad, odesílá prodávající kupujícímu současně se zbožím. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit.
- 2.5. Cena a způsob doručení
- 2.6. Nedodrží-li prodávající lhůtu pro dodání nebo odeslání zboží, doručí kupujícímu zboží zdarma a poskytne mu slevu z kupní ceny ve výši 2 %. Ostatní nároky kupujícího tím nejsou dotčeny. Nepřevezme-li kupující zboží v dohodnuté době porušením své povinnosti, je povinen prodávajícímu zaplatit poplatek za uskladnění za každý den prodlení ve výši 10,- Kč, maximálně však 300,- Kč, Prodávající je oprávněn poté, co kupujícího prokazatelně e-mailem upozorní a poskytne mu novou přiměřenou lhůtu pro převzetí, zboží vhodným způsobem prodat. Náklady na uskladnění a náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši je prodejce oprávněn vůči kupujícímu započíst na výtěžek prodeje.

## 3. Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

- 3.1. Kupující může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží.
- 3.2. Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.
- 3.3. Odstoupení od smlouvy může kupující uplatnit u prodávajícího zasláním nebo předáním nejpozději do 14 dnů od data jeho doručení, převzetí a uhrazení ceny. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu či číslo smlouvy/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.
- 3.4. Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.
- 3.5. Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku odpovídající ceně zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy a dodání zboží zpět na adresu prodávajícího a to převodem na účet kupujícího. V případě zboží charakteru věrnostní karty má právo prodávající, při vrácení zboží, odečíst si z ceny zboží náklady na výrobu a personifikaci karty, neboť karta je již personifikována na jméno

kupujícího/držitele, které uvedl kupující ve své objednávce a napersonifikovanou kartu již nelze využít pro jiný účel. Náklady vrácení zboží nese kupující.

- 3.6. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození.
- 3.7. Nedodrží-li prodávající lhůtu pro dodání nebo odeslání zboží, doručí kupujícímu zboží zdarma a poskytne mu slevu z kupní ceny ve výši 2 %. Ostatní nároky kupujícího tím nejsou dotčeny. Nepřevezme-li kupující zboží v dohodnuté době porušením své povinnosti, je povinen prodávajícímu zaplatit poplatek za uskladnění za každý den prodlení ve výši 10,- Kč, maximálně však 300,- Kč. Prodávající je oprávněn poté, co kupujícího prokazatelně e-mailem upozorní a poskytne mu novou přiměřenou lhůtu pro převzetí, zboží vhodným způsobem prodat. Náklady na uskladnění a náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši je prodejce oprávněn vůči kupujícímu započíst na výtěžek prodeje.
- 3.8. Kupující bere na vědomí skutečnost, že pokud jsou se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s podmínkou, že pokud dojde k využití práva spotřebitele odstoupit od smlouvy, darovací smlouva pozbývá účinnosti a kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i související poskytnuté dárky.

#### **4. Práva a povinností z vadného plnění**

- 4.1. Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.
- 4.2. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Toto nelze nárokovat, pokud jde o věrnostní kartu, která byla personifikovaná na jméno uvedené v objednávce, ve kterém byla chyba a jméno bylo takto napersonifikováno na kartu. Chyba nebyla na straně prodávajícího.
- 4.3. Byla-li chyba personifikace na straně prodávajícího, má kupující nárok na nové plnění zdarma včetně nákladů za nové dodání. Kupující v takovém případě vrátí kartu prodávajícímu, který doručí kupujícímu novou kartu bez vady.
- 4.4. Prodávající odpovídá za vady ve lhůtě do 24 měsíců od dodání zboží. Odpovědnost však nemá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo používání v rozporu s určením a charakterem zboží.

#### **5. Reklamacce**

- 5.1. Kupující je povinen při reklamaci zboží prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamacce běží od předání/doručení zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 5.2. Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez

zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

- 5.3. Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.
- 5.4. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.
- 5.5. Prodávající se zavazuje reklamaci zboží vyřídit včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě.

## **6. Ochrana osobních údajů**

- 6.1. Kupující souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy. Kupující má právo být informován, jaké údaje o něm prodávající eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováním. Splněním účelu zpracování osobních údajů, ke kterým byly poskytnuty, je prodávající odstraní ze své evidence.
- 6.2. Prodávající se zavazuje osobní údaje kupujícího neposkytnout jiným třetím subjektům než smluvnímu dopravci za účelem dodání zboží.
- 6.3. Prodávající umožní nákup bez registrace, přičemž údaje neregistrovaných kupujících využije výhradně k plnění předmětu smlouvy, nikoliv k marketingovým či obchodním účelům.
- 6.4. Prodávající je oprávněn zasílat kupujícímu vlastní obchodní sdělení, jen pokud si je kupující aktivně vyžádá, a to jen do doby, než kupující prodávajícímu sdělí, že zasílání chce ukončit. Toto sdělení kupující může učinit na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady, nebo se odhlásí od zasílání sám.

## **7. Řešení sporů**

- 7.1. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.
- 7.2. Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 7.3. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.
- 7.4. Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.

7.5. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **8. Ostatní ustanovení**

8.1. Kupujícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel, jímž je člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

8.2. Prodávajícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel, který na rozdíl od kupujícího při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

8.3. Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

8.4. Smlouva a otázky související se řídí českým právem. Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. března 2017.