

# Obchodní podmínky

## I. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy/licenční smlouvy. Na jedné straně je společnost Traiva **s.r.o.**, IČ 25380141, DIČ CZ25380141, se sídlem Pohraniční 104, 703 00 Ostrava, zapsaná v v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 16963 jako prodávající (dále jen „Traiva“) a na straně druhé je kupující (dále jen „**Kupující**“).

Další informace o Traivě jsou uvedeny na webové stránce [www.e-safetyshop.eu](http://www.e-safetyshop.eu) v sekci „[O nás](#)“.

**Kupujícím** je spotřebitel nebo podnikatel.

**Podnikatelem** je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem provádět ji soustavně za účelem dosažení zisku. Podnikatelem se pro účely VOP rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti. Uvede-li Kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že pro něj platí pravidla uvedená ve VOP pro podnikatele. \* Za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

**Spotřebitelem** je každý člověk, který nepatří do výše uvedené skupiny „podnikatel“

Kupující zasláním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří sdělení před uzavřením smlouvy obsažená v článku II, [Reklamační řád](#) a dokument „[Způsoby dopravy](#)“, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

Kopii VOP obdrží Kupující jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou emailovou adresu, přičemž fakturu obsahující základní údaje smlouvy obdrží Kupující při převzetí zboží a/nebo služby.

## II. Sdělení před uzavřením smlouvy

Traiva sděluje, že

- a. **náklady na prostředky komunikace na dálku** (e-mail, telefon apod.) jsou shodné se **základní sazbou** dle podmínek operátora Kupujícího, **Traiva si neúčtuje žádné další poplatky**,
- b. požaduje úhradu kupní ceny před převzetím plnění Kupujícím od Traivy. Případný požadavek zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu se týká požadavků Kupujícího na

- poskytnutí specifických služeb (např. věc na zakázku), jsou-li vyžadovány a poskytovány;
- c. kupující může obdržet zboží před zaplacením pouze v případě, že se jedná o obchodníky s podepsanou rámcovou smlouvou, státní instituce, úřady a školy nebo stálé partnery, kterým je tato forma placení povolena v systému Traiva.
  - d. **Traiva neuzavírá smlouvy na zboží, jejímž předmětem je opakované plnění.** Pokud takové smlouvy uzavírá na služby a software, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat, sděluje ve samostatné smlouvě, včetně údajů o ceně, nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná;
  - e. v případě licenčních smluv uzavíraných na dobu neurčitou, je cena licence sjednána za celou dobu poskytování licence, není-li uvedeno jinak;
  - f. ceny zboží a služeb jsou na webu provozovaném Traivou uváděny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem. Náklady na dodání zboží nebo služby se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady. Cena za dopravu je však viditelná ještě před uskutečněním objednávky.
  - g. V případě, že Kupujícím je spotřebitel, má takový spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží, jde-li o
    - i. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží
    - ii. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo
    - iii. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží;
    - iv. přičemž toto odstoupení musí zaslat na adresu sídla Traivy, příp. může využít [formulář](#) pro odstoupení od smlouvy na stránkách Traivy;

**Traiva nad rámec legislativy umožňuje odstoupit obdobně od smlouvy i podnikatelům pokud poskytnou rozumné zdůvodnění a celé množství zboží bylo v okamžiku uzavření smlouvy na e-shopu označeno jako „skladem“. Pokud bylo zboží pro podnikatele speciálně nakoupeno, nebo vyrobeno Traiva ověří možnosti vrácení zboží a nabídne řešení situace.**

- g. spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:
  - i. o poskytování služeb, které Traiva splnila s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
  - ii. o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele (na zakázku) nebo pro jeho osobu;
  - iii. o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
  - iv. o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal;
  - v. o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, Traiva zdůrazňuje, že v případě dodání digitálního obsahu dodávaného on-line nelze od takové smlouvy odstoupit;
- h. v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou;

- i. spotřebitel má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo;
  - j. smlouva, resp. příslušná faktura, bude uložena v elektronickém archivu Traivy, přičemž registrovaní uživatelé Traivy mají k těmto údajům také přístup ve svém profilu;
  - k. v případě, že spotřebitel má stížnost, může tuto uplatnit přes kontaktní formulář, poštou na adrese firmy nebo e-mailem.
- l. Traiva tímto informuje Kupujícího, že zajišťuje bezplatný odběr určitých elektrozařízení na adrese firmy. Seznam elektrozařízení je shodný s nabídkou na [www.e-safetyshop.eu](http://www.e-safetyshop.eu)

### **III. Smlouva**

#### **1. Uzavření smlouvy**

##### **Objednávky na webu Traiva**

Smlouvu může Kupující uzavřít tak, že vytvoří návrh k uzavření smlouvy na webu provozovaném Traivou. Návrh vytvoří tím, že požadované plnění (zboží, službu, elektronický obsah) vloží do košíku. Kupujícímu může při uzavírání smlouvy asistovat pracovník Traivy, ať už přímo na pobočce nebo po telefonu a při faxové nebo emailové objednávce. Než Kupující závazně potvrdí objednávku, má Kupující právo měnit jak požadované plnění, dopravu i způsob úhrady, tedy zkontrolovat všechny údaje, které do objednávky vložil. Kupní smlouva vzniká odesláním objednávky Kupujícím po zvolení dopravy a způsobu úhrady a přijetím objednávky Traivou. Za případné chyby při přenosu dat Traiva nenese odpovědnost. Uzavření smlouvy Traiva neprodleně potvrdí Kupujícímu informativním emailem na Kupujícím zadaný email.

Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů, není-li ve VOP uvedeno jinak.

V případě, že si Kupující objedná zboží jinou cestou (e-mailem, poštou, telefonicky) je kupní smlouva uzavřena potvrzením objednávky Traivou.

Uzavřená smlouva je prodávajícím archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou jasné z těchto obchodních podmínek, kde je tento proces srozumitelně popsán.

#### **2. Dodání předmětu koupě**

Kupní smlouvou se Traiva zavazuje, že Kupujícímu odevzdá věc, poskytne digitální obsah/licenci, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo/licenci k ní, a Kupující se zavazuje, že věc/digitální obsah převezme a zaplatí Traivě kupní cenu.

Traiva si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Kupující stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny. Obdobně se toto pravidlo užije v případě zakoupení licence či služby. Výjimkou jsou podnikatelé – prodejci, kterým je umožněno na základě Rámcové kupní smlouvy platit po dodání zboží a nabývat vlastnické právo k věci před zaplacením, tak aby mohli věc prodat před splatností faktury.

Traiva Kupujícímu odevzdá věc, jakož i doklady, které se k věci vztahují, a umožní Kupujícímu nabýt vlastnického práva k věci/licenci v souladu se smlouvou.

Traiva splní povinnost odevzdat věc Kupujícímu, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.

Má-li Traiva věc odeslat, odevzdá věc Kupujícímu (podnikateli) předáním prvním dopravci k přepravě pro Kupujícího a umožní Kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci, Traiva odevzdá Kupujícímu – spotřebiteli až, jakmile mu věc předá dopravce.

Dodá-li Traiva větší množství věcí, než bylo ujednáno, a cena tohoto zboží je bagatelní (do 100 Kč) je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je Kupující bez zbytečného odkladu odmítl.

Traiva odevzdá Kupujícímu předmět koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení.

Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí Traiva věc podle zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu. Stejným způsobem opatří Traiva věc pro přepravu.

Včasnost plnění: Traiva odesílá objednané zboží pokud bylo objednané množství v okamžiku elektronické objednávky na webu dostupné (počet kusů uvedených na webu je vyšší nebo shodný s objednávkou) obvykle do 24 h (počítáno v pracovních dnech). Vyjíměčně do 48 hodin. Překročení této lhůty o dalších 24 hodin z provozních důvodů (zejména v sezónních výkyvech odbytu) však nezakládá porušení smlouvy.

Ostatní zboží, které není skladem má uveden termín dostupnosti a od tohoto termínu je počítána včasnost plnění dle předchozího odstavce. Pokud zboží není odesláno včas informuje o tom Traiva Kupujícího a nabídne mu náhradní termín nebo alternativní zboží. Pokud Kupující náhradní termín nebo alternativní zboží neakceptuje, považuje se to za odstoupení Kupujícího od smlouvy a objednávka je stornována.

Porušení včasnosti plnění však nezakládá odpovědnost za škodu, která pozdním plněním mohla Kupujícímu vzniknout a tuto odpovědnost Traiva výslovně odmítá. Odpovědnost za takovou škodu, pokud ji Kupující požaduje, musí být stanovena ve speciální smlouvě (speciální termínované zakázky).

S ohledem na minimalizaci vzniku škod a zajištění bezproblémového zásobování si Traiva vyhrazuje právo dodat zboží Kupujícímu, který si v rámci jedné objednávky a/nebo jednoho dne objednal zboží za celkovou hodnotu přesahující 50.000,- Kč vč. DPH, až po úplné úhradě celkové kupní ceny (nelze zaslat na dobírku). Jakmile Kupující uhradí celkovou kupní cenu zakoupeného zboží, Traiva provede expedici v souladu s požadavky Kupujícího stanovenými v objednávce.

### **3. Přechod nebezpečí škody**

Kupující věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množstvích.

Kupující je povinen prohlédnout obal věci při doručení, zda není viditelně poškozen. Pokud ano, sepíše o tom zápis s dopravcem a informaci doručí do 24 hodin Traivě.

Rovněž je kupující povinen neprodleně prohlédnout obsah zásilky, zda věc není poškozena přepravou. Pokud kupující zjistí, že věc byla poškozena přepravou, informaci doručí do 24 hodin od převzetí zásilky Traivě.

Pokud kupující neučiní výše uvedená opatření při převzetí zásilky, ztrácí nárok na reklamaci v souvislosti s doručením a přepravou, jak co do obsahu, množství a poškození věci v zásilce.

Věc je vadná, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje i plnění jiné věci a vady v dokladech nutných pro užívání věci.

Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se projeví až později. Právo Kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou Traiva způsobila porušením své povinnosti.

Nebezpečí škody přechází na Kupujícího převzetím věci. Týž následek má, nepřevzme-li Kupující věc, ač mu s ní Traiva umožnila nakládat.

Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže Traiva škodu způsobila porušením své povinnosti.

Prodlením strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodlévajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodlévajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlévá-li strana s placením, kterým je předání věci podmíněno.

### **4. Odpovědnost Traivy**

Traiva odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Traiva odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal,

- a. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Traiva nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
- b. se věc hodí k účelu, který pro její použití Traiva uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- c. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
- d. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, není-li uvedeno jinak, to se však netýká:

- a. u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- b. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
- c. u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím; nebo
- d. vyplývá-li to z povahy věci.

Jednotlivé lhůty blíže upravuje Reklamační řád.

Pro Kupujícího podnikatele je lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění shodná. Pokud však je na výrobku uvedeno datum spotřeby je tato lhůta zkrácena jen do data spotřeby.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

## **5. Podstatné porušení smlouvy**

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:

- a. u tištěných tabulek dodání nové, bez vady
- b. u ostatního zboží na 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;
- c. na odstranění vady opravou věci;
- d. na přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- e. odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí Traivě, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Traivy; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Traiva 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.

Nezvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.

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

## **6. Nepodstatné porušení smlouvy**

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

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

Neodstraní-li Traiva 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 Traivy.

## **7. Porušení smlouvy obecně**

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 i právo od smlouvy odstoupit.

Při dodání nové věci vrátí Kupující Traivě na její náklady věc původně dodanou (včetně veškerého dodaného příslušenství). To však neplatí u věci za bagatelní částky do 100 Kč, zasílané přepravní službou, kde vrácení věci je neekonomické. V tomto případě postačí fotografie, popis vady pro reklamaci a dodání nového zboží bez vady.

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.

## **8. Záruka za jakost**

Zárukou za jakost se Traiva zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.

Záruční doba běží od odevzdání věci Kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od doručení věci do místa určení. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost.

## **9. Užívání elektronického obsahu, SW apod.**

Kupující je povinen při užívání veškerého elektronického obsahu (pro účely VOP rozuměj software a filmy) zakoupeného u Traivy dodržovat povinnosti stanovené těmito VOP, právními předpisy upravujícími autorská díla a konkrétními licenčními podmínkami daného produktu. Pokud Kupující poruší takto stanovené povinnosti, pak je povinen uhradit případnou náhradu škody, přičemž takové jednání může mít také trestněprávní následky.

# **IV. Odstoupení od smlouvy**

## **1. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem**

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

- a. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží;
- b. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo

Odstoupit lze i korespondenčně, a to na adrese:

Traiva.cz - reklamace, Pohraniční 104, 703 00 Ostrava

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá Traivě bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od Traivy obdržel, a to na své náklady. To však neplatí u věci za bagatelní částky do 100 Kč, zaslané přepravní službou, kde vrácení věci je neekonomické. V tomto případě postačí fotografie, popis vady pro reklamaci a dodání nového zboží bez vady.

Zboží by měl spotřebitel vrátit úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal.

Rozhodne-li se spotřebitel pro odstoupení v uvedené lhůtě, Traiva doporučuje pro urychlení vyřízení odstoupení zboží doručit na adresu Traivy spolu s příloženým průvodním dopisem s případným důvodem odstoupení od kupní smlouvy (není podmínkou), s číslem nákupního dokladu a uvedeným číslem bankovního účtu nebo s uvedením, zdali částka bude odebrána v hotovosti nebo zdali bude čerpána ve formě jiného zboží.

Spotřebitel odpovídá Traivě pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

V případě proplácení dobropisu v hotovosti může Traiva požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Traiva odmítnout peněžní prostředky proplatit.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu Traiva bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem.

Spotřebitel bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi Traivou a Kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů, darovací smlouva pozbývá účinnosti a spotřebitel je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky včetně všeho, oč se obohatil. V případě, že tyto nebudou vráceny zpět, budou tyto hodnoty chápány jako bezdůvodné obohacení spotřebitele. Není-li vydání předmětu bezdůvodného obohacení dobře možné, má Traiva právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny. V případě odstoupení od darovací smlouvy nezaniká smlouva kupní a smlouvy jsou posuzovány z tohoto hlediska samostatně.

## 2. Odstoupení v ostatních případech

Bude-li umožněno Kupujícímu podnikateli odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů, pak Kupující bere na vědomí, že vrácená kupní cena může být vyjimečně ponížena o to, oč se snížila hodnota zboží (.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- a. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b. u věci za bagatelní částky do 100 Kč, zasílané přepravní službou, kde vrácení věci je neekonomické. V tomto případě postačí fotografie, popis vady pro reklamaci a dodání nového zboží bez vady;
- c. použil-li Kupující věc ještě před objevením vady;
- d. nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
- e. prodal-li Kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující Traivě, co ještě vrátit může, a dá Traivě náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Neoznámil-li Kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Z důvodu ochrany práv Kupujícího je-li Kupujícím právnická osoba a bude-li požadovat proplacení dobropisu v hotovosti přímo na pobočce Traivy, pak příslušná částka bude předána pouze osobám oprávněným jednat za dotyčnou právnickou osobu, tj. statutárním orgánu nebo osobě, jež se prokáže úředně ověřenou plnou mocí.

## V. Bezpečnost a ochrana informací

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s Kupujícím a marketingových akcí prodávajícího a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem týkajícího se objednaného zboží (sdělení jména, čísla účtu a adresy dodání). Prodávající postupuje tak, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů. Osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně Kupujícím prodávajícímu za účelem splnění objednávky a marketingových akcí prodávajícího, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění. Kupující dává prodávajícímu svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy a využití pro marketingové účely prodávajícího (zejm. pro zasílání obchodních sdělení), a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním, zejména prostřednictvím kontaktního formuláře u obchodního sdělení.

V rámci reklamačního řízení jsou od zákazníků vyžadovány následující údaje: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, e-mail a podpis či digitální podpis. Veškeré takto získané osobní údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem nezbytným pro vyřízení reklamace a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně práva požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu a dalších zákonných práv k těmto údajům.

Traiva může dále při poskytnutí souhlasu zpracovávat tzv. "cookies" tak, aby usnadnila poskytování služeb informační společnosti, v souladu s ustanovením Směrnice 95/46/ES o účelu "cookies" či podobných nástrojů a je zajištěno, aby uživatelům byly známy informace, které se ukládají do koncového zařízení, jež používají. Uživatelé mají možnost odmítnout, aby "cookies" nebo podobné nástroje byly ukládány do jejich koncových zařízení, např. tím, že spustí ve svém prohlížeči funkci anonymního prohlížení.

Traiva si z důvodu předcházení trestné činnosti a minimalizace škod vyhrazuje právo odmítnout objednávku Kupujícího vytvářenou z blokované IP adresy, v případě že je tato IP adresa na tzv. blacklistu.

## **VI. Provozní doba**

Objednávky přes internetový obchod Traivy: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci Traiva nenesou odpovědnost za nedodržení provozní doby.

## **VII. Ceny**

Všechny ceny jsou smluvní. V on-line e-shopu jsou vždy aktuální a platné ceny. Ceny uvedené u jednotlivých produktů jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání zboží zaplatit, to se však netýká případných poplatků za dopravné, dobřečné a nákladů na komunikace prostředky na dálku, které jsou uváděny až v rámci tzv. nákupního košíku a jejich výše se odvíjí od volby Kupujícího. Kupující však bere na vědomí, že konečné ceny na faktuře u produktů zaokrouhlovány v souladu s příslušnými právními předpisy, ve specifických situacích tedy může v konečném součtu všech zakupovaných produktů dojít k nepatrné odchylce od takto uvedené kupní ceny, toto je dáno právě v důsledku zaokrouhlení.

Kupující bere na vědomí, že mohou nastat případy, kdy nedojde k uzavření smlouvy mezi Traivou a Kupujícím, a to zejména v případě, kdy Kupující objedná zboží za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Traivy. Traiva v takovém případě Kupujícího informuje o takové skutečnosti.

Traiva si vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití osobních údajů, zneužití platební karty apod., nebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu, o takovémto postupu bude Kupující informován. Kupující bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže kupní smlouva platně vzniknout.

## **VIII. Objednávání**

Cena bude uvedena jak v objednávce a ve zprávě potvrzující přijetí objednávky zboží. Objednávat je možno následujícími způsoby:

- a. prostřednictvím elektronických obchodů Traivy (dále jen „e-shop“);
- b. elektronickou poštou na adrese obchod@traiva.cz;
- c. osobně v provozovnách Traivy;
- d. faxem;
- e. telefonicky.

Objednávky přímo na některé z našich poboček lze realizovat kdykoliv v rámci otevírací doby této pobočky. Veškeré telefonické objednávky zboží je možné realizovat od 08:00 do 16:00, v pracovní dny.

Traiva doporučuje Kupujícímu provádět objednávky přes e-shop prostřednictvím registrovaného profilu Kupujícího na Traivě.

Kupující bude o přesném čase doručení objednaného zboží informován prostřednictvím e-mailu. Délka doručování objednaného zboží a cena dopravy je závislá na způsobu dopravy, kterou si Kupující zvolí v třetím kroku objednávky v rámci svého košíku.

## **IX. Platební podmínky**

Traiva akceptuje následující platební podmínky:

- a. platba v hotovosti či kartou při nákupu;
- b. platba předem bankovním převodem;
- c. platba přes internetové rozhraní banky;
- d. platba kartou MasterCard nebo Visa prostřednictvím internetového platebního portálu;
- e. platba po dodání zboží fakturou se splatností. (státní instituce, úřady, školy a obchodníci s rámcovou smlouvou)
- f. na dobírku při doručení zboží (hotovost přebírá od zákazníka přepravce - Kupující hradí navíc tzv. doběrečné;
- g. platba prostřednictvím systému Paypal.

## **X. Dodací podmínky**

### **1. Způsoby dodání**

Traiva zajišťuje či zprostředkovává následující způsoby dodání:

- a. osobní odběr;
- b. zasílání přepravní službou – ČR;
- c. zasílání poštou ( poštovné zdarma pro zásilky do rozměru A4, a obsahu do 10 plastových tabulek nebo samolepek)

Zboží označené nápisem „Doprava zdarma“ je zasíláno z externího skladu bez účtování ceny dopravy. Jednotlivé způsoby dopravy jsou nabízeny dle aktuální dostupnosti jednotlivých služeb podle druhu (objemu a hmotnosti zásilky). V případě zásahu vyšší moci Traiva nenesou zodpovědnost za opožděné dodání zboží.

Všechny nabízené způsoby dopravy, jejich aktuální podmínky a ceny naleznete na webových stránkách obchodů v sekci „doprava“.

## **2. Ostatní podmínky**

V případě vyzvednutí objednávky, jež byla uhrazena předem prostřednictvím internetu, může její smluvní partner požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Traiva či její smluvní partner odmítnout zboží vydat.

Nebude-li zboží předáno osobním odběrem na pobočce a je-li zboží zakoupeno kupujícím, který je v době okamžiku koupě plátcem DPH, a je fakturováno s 0% sazbou DPH, pak musí být místem dodání adresa sídla či provozovny uvedená v obchodním, živnostenském či obdobném rejstříku.

Kupující je povinen bezprostředně při dodání přezkontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu **info@traiva.cz**, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou Traivě. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Traivě možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

## **XI. Záruční podmínky**

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem Traivy a příslušnými právními předpisy ČR. Jako záruční list obvykle slouží doklad o zakoupení (podrobnosti viz Reklamační řád).

## **XII. Závěrečná ustanovení**

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1.11. 2015 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž předchozí jsou k dispozici v sídle a provozovnách Traivy.