

## Všeobecné obchodní podmínky

### Index:

- Článek 1 - Definice
- Článek 2 - Totožnost obchodníka
- Článek 3 - Použitelnost
- Článek 4 - Nabídka
- Článek 5 - Smlouva
- Článek 6 - Právo na odstoupení od smlouvy
- Článek 7 - Povinnosti zákazníka v případě odstoupení od smlouvy
- Článek 8 - Zákazníci, kteří uplatní své právo na odstoupení od smlouvy, a související náklady
- Článek 9 - Povinnosti obchodníků v případě odstoupení od smlouvy
- Článek 10 - Vyloučení práva na odstoupení od smlouvy
- Článek 11 - Cena
- Článek 12 - Plnění smlouvy a dodatečná záruka
- Článek 13 - Dodání a provedení
- Článek 14 - Transakce s prodlouženou dobou trvání: doba trvání, ukončení a prodloužení
- Článek 15 - Platba
- Článek 16 - Postup pro podávání stížností
- Článek 17 - Spory
- Článek 18 - Záruka pobočky Thuiswinkel.org (Bezpečné nakupování)
- Článek 19 - Dodatečná nebo odlišná ustanovení
- Článek 20 - Změna všeobecných obchodních podmínek

### Článek 1 – Definice

V těchto podmínkách platí následující definice:

1. **Doplňková smlouva:** smlouva, v níž spotřebitel získává produkty, digitální obsah a/nebo služby prostřednictvím smlouvy uzavřené na dálku a obchodník nebo třetí strana dodává tyto produkty, digitální obsah a/nebo služby v souladu s dohodou mezi touto třetí stranou a obchodníkem;
2. **Lhůta pro odstoupení od smlouvy:** lhůta, ve které může spotřebitel využít svého práva na odstoupení od smlouvy;
3. **Spotřebitel:** fyzická osoba, jejíž jednání není prováděno za účelem souvisejícím s výkonem živnosti, povolání nebo podnikání;
4. **Den:** kalendářní den;
5. **Digitální obsah:** data, která jsou vytvářena a dodávána v digitální podobě;
6. **Prodloužená transakce:** smlouva uzavřená na dálku týkající se řady výrobků a/nebo služeb, přičemž závazek dodat a/nebo koupit je rozložen do určitého časového období;
7. **Trvalý nosič:** každý prostředek - včetně elektronické pošty - který umožňuje spotřebiteli nebo obchodníkovi uchovávat informace, které jsou mu osobně určeny, způsobem, který usnadňuje jejich budoucí použití nebo nahlédnutí po dobu, která odpovídá účelu, pro který jsou informace určeny, a který usnadňuje nezměněnou reprodukci uložených informací;
8. **Právo na odstoupení od smlouvy:** možnost spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy;
9. **Obchodník:** Totožnost uvedená v článku 2. Internetový obchod, podnikatel (právnícká osoba), který spotřebitelům nabízí výrobky, (přístup k) digitálnímu obsahu a/nebo služby na dálku;
10. **Smlouva uzavřená na dálku:** smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci systému organizovaného pro prodej výrobků, digitálního obsahu a/nebo služeb na dálku, přičemž se výhradně nebo částečně využívá jedna nebo více technik komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy včetně;
11. **Vzorový formulář pro právo na odstoupení od smlouvy:** evropský vzorový formulář pro právo na odstoupení od smlouvy, který je uveden v příloze I těchto podmínek. Obchodník není povinen poskytnout přílohu I, pokud spotřebitel nemá právo na odstoupení od smlouvy s ohledem na svou objednávku;  
**Technika komunikace na dálku:** prostředky, které lze použít pro komunikaci týkající se nabídky obchodníka a uzavření smlouvy, aniž by spotřebitel a obchodník museli být současně na stejném místě.

## **Článek 2 - Totožnost obchodníka**

Název obchodníka: MobielWerkt BV

Jednající pod jménem (jmény):

- Gomibo.cz

- Belsimpel.nl

Sídlo:

Gomibo

Waagstraat 1

9712JX Groningen

The Netherlands

Poštovní adresa:

Gomibo

Postbus 3023

9701 DA Groningen, The Netherlands

Telefonní číslo: +44 (0)800 0268066

Dostupnost:

Zákaznický servis Gomibo je otevřen každý den od 8:00 do 23:00 hodin.

E-mailová adresa: info@Gomibo.com

Registrační číslo u Nizozemské obchodní komory (KVK): 02093714

DIČ: CZ 685220409

## **Článek 3 – Použitelnost**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na každou nabídku obchodníka a na každou smlouvu uzavřenou na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem.
2. Návštěvou našich stránek a/nebo nákupem u nás se zapojujete do naší "služby" a souhlasíte s tím, že se budete řídit následujícími podmínkami, včetně dalších podmínek a zásad, na které se zde odkazuje a/nebo které jsou k dispozici prostřednictvím hypertextového odkazu. Před vstupem na naše webové stránky nebo jejich používáním si prosím pečlivě přečtete tyto podmínky služby. Přístupem na jakoukoli část webu nebo jeho používáním souhlasíte s tím, že se budete těmito podmínkami služby řídit. Pokud nesouhlasíte se všemi podmínkami této smlouvy, nesmíte na webové stránky přistupovat ani používat žádné služby.
3. Před uzavřením smlouvy na dálku bude znění těchto všeobecných obchodních podmínek zpřístupněno spotřebiteli. Není-li to přiměřeně možné, obchodník před uzavřením smlouvy na dálku uvede, jakým způsobem jsou všeobecné obchodní podmínky k dispozici k nahlédnutí v provozovně obchodníka a že budou spotřebiteli na jeho žádost zaslány bezplatně a co nejrychleji.
4. Pokud je smlouva uzavřena na dálku elektronicky, pak na rozdíl od předchozího odstavce a před uzavřením smlouvy na dálku bude spotřebiteli text těchto všeobecných obchodních podmínek poskytnut elektronicky, a to takovým způsobem, aby si je spotřebitel mohl snadno uložit na trvalý nosič dat. Není-li to rozumně možné, pak obchodník před uzavřením smlouvy uzavřené na dálku uvede, kde je možné do všeobecných obchodních podmínek elektronicky nahlédnout a že na jeho žádost budou spotřebiteli bezplatně zaslány, a to buď elektronicky, nebo jiným způsobem.
5. V případech, kdy se vedle těchto všeobecných podmínek použijí zvláštní podmínky týkající se výrobku nebo služby, se druhý a třetí odstavec použijí obdobně a spotřebitel se může v případě neslučitelnosti všeobecných podmínek vždy odvolat na tu použitelnou podmínku, která je pro něj nejnvýhodnější.

## **Článek 4 – Nabídka**

1. Pokud je nabídka omezena dobou platnosti nebo podléhá podmínkám, bude to v nabídce výslovně uvedeno.

2. Nabídka obsahuje úplný a přesný popis nabízených produktů, digitálního obsahu a/nebo služeb. Popis je dostatečně podrobný, aby spotřebitel mohl nabídku řádně posoudit. Pokud obchodník použije ilustrace, budou tyto ilustrace věrně zobrazovat nabízené produkty a/nebo služby.
3. Každá nabídka obsahuje informace, z nichž je spotřebiteli jasné, jaká práva a povinnosti jsou s přijetím nabídky spojeny.
4. Pokud je uzavřena smlouva, obchodník není vázán zjevnými chybami nebo skutečnými a poctivými chybami v ceně, kterých si spotřebitel měl všimnout. Vyhrazuje si právo omezit nebo zakázat objednávky, které se podle našeho výhradního posouzení jeví jako objednávky podané obchodníky, prodejci nebo distributory.

## **Článek 5 - Smlouva**

1. Zákazník vloží vybrané produkty do nákupního košíku. Zákazník může kdykoli během procesu objednávání změnit zadané údaje a produkty, a to ještě před závazným objednávkou.
2. Závaznou objednávkou produktů/služeb obsažených v nákupním košíku zákazník učiní kliknutím na tlačítko k tomu určené.
3. Smlouva je uzavřena s výhradou, která je uvedena v odstavci 6, v okamžiku, kdy spotřebitel přijme nabídku a jsou splněny takto stanovené podmínky.
4. Pokud spotřebitel přijal nabídku elektronicky, obchodník neprodleně potvrdí přijetí nabídky elektronicky. Spotřebitel může smlouvu vypovědět, dokud toto přijetí nebylo obchodníkem potvrzeno.
5. Je-li smlouva uzavřena elektronicky, podnikatel přijme vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení elektronického přenosu dat a zajistí bezpečné webové prostředí. Pokud má spotřebitel možnost platit elektronicky, obchodník přijme vhodná bezpečnostní opatření.
6. Obchodník může získat informace - v zákonném rámci - o schopnosti spotřebitele plnit své platební povinnosti, jakož i o skutečnostech a faktorech, které jsou důležité pro odpovědné uzavření smlouvy na dálku. Pokud tento průzkum poskytne obchodníkovi řádné důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy, má právo, podložené důvody, objednávku nebo žádost odmítnout nebo její provedení vázat na zvláštní podmínky.
7. Obchodník zašle spotřebiteli nejpozději při dodání výrobku, služby nebo digitálního obsahu následující informace, a to písemně nebo takovým způsobem, aby si je spotřebitel mohl uložit na přístupný trvalý nosič:
  - a. adresu provozovny obchodníka, kde může spotřebitel podat stížnost;
  - b. podmínky, za nichž může spotřebitel využít práva na odstoupení od smlouvy, a způsob, jakým tak může učinit, nebo jasné prohlášení týkající se vyloučení práva na odstoupení od smlouvy;
  - c. informace o zárukách a existujícím poprodejním servisu;
  - d. cenu, včetně všech daní z výrobku, služby nebo digitálního obsahu; náklady na dodání, pokud jsou použitelné, a způsob platby, dodání nebo provedení smlouvy na dálku;
  - e. požadavky na ukončení smlouvy, pokud doba trvání smlouvy přesahuje jeden rok nebo pokud je smlouva uzavřena na dobu neurčitou;
  - f. pokud má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, vzor formuláře pro odstoupení od smlouvy.
8. V případě smlouvy s prodlouženou dobou trvání se ustanovení předchozího odstavce vztahuje pouze na první dodávku.

## **Článek 6 - Právo na odstoupení od smlouvy**

### *Při dodání výrobků*

1. Při nákupu výrobků má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě nejméně 14 dnů. Obchodník je oprávněn požádat spotřebitele o sdělení důvodu tohoto odstoupení, spotřebitel však není povinen důvod (důvody) uvést.
2. Lhůta stanovená v odst. 1 končí uplynutím 14 dnů ode dne, kdy výrobek převzal spotřebitel nebo jím určená třetí osoba, která není přepravcem, popř.:
  - a. pokud si spotřebitel objednal více výrobků: dnem, kdy spotřebitel nebo třetí osoba, kterou spotřebitel určil, obdržela objednávku, nebo dnem, kdy spotřebitel nebo třetí osoba, kterou spotřebitel určil, obdržela objednávku.  
třetí osoba určená spotřebitelem obdržela poslední výrobek. Obchodník může odmítnout jednu objednávku na několik výrobků s různými daty dodání, pokud o tom spotřebitele před objednáním jasně informoval.
  - b. pokud dodávka výrobku zahrnuje různé dodávky nebo části: den, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba obdržela poslední dodávku nebo poslední část;

- c. u smluv o pravidelném dodávání výrobků v daném období: den, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí osoba obdržela poslední výrobek.

*Při poskytování služeb a digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči:*

3. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy o dodávce digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, bez udání důvodu po dobu nejméně čtrnácti dnů. Obchodník je oprávněn požádat spotřebitele o sdělení důvodu tohoto odstoupení, spotřebitel však není povinen důvod (důvody) uvést.
4. Lhůta stanovená v odst. 3 začíná plynout následující den po uzavření smlouvy.

*Prodloužená lhůta pro odstoupení od smlouvy pro výrobky, služby a digitální obsah, který není dodáván na hmotném nosiči, v případě, že spotřebitel nebyl informován o právu na odstoupení od smlouvy:*

5. Pokud obchodník neposkytl spotřebiteli zákonem stanovené povinné informace o právu na odstoupení od smlouvy nebo pokud mu nebyl poskytnut vzorový formulář, končí lhůta pro odstoupení od smlouvy dvanáct měsíců po uplynutí původně stanovené lhůty pro odstoupení od smlouvy na základě předchozích odstavců tohoto článku.
6. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli informace uvedené v předchozím odstavci do dvanácti měsíců od počátku běhu původně stanovené lhůty pro odstoupení od smlouvy, končí lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynutím čtrnácti dnů ode dne, kdy spotřebitel tyto informace obdržel.

#### **Článek 7 - Povinnosti spotřebitelů během lhůty pro odstoupení od smlouvy**

1. Během lhůty pro odstoupení od smlouvy musí spotřebitel s výrobkem a jeho obalem zacházet šetrně. Výrobek rozebalí nebo použije pouze v rozsahu nezbytném pro posouzení povahy, vlastností a účinnosti výrobku. Vychází se přitom z toho, že spotřebitel smí s výrobkem manipulovat a kontrolovat jej pouze stejným způsobem, jaký by mu byl umožněn v obchodě.
2. Spotřebitel odpovídá pouze za znehodnocení výrobku, které je důsledkem toho, že s výrobkem nakládá jinak, než jak je povoleno v odst. 1.
3. Spotřebitel neodpovídá za znehodnocení výrobku, pokud mu obchodník před uzavřením smlouvy neposkytl všechny zákonem povinné informace o právu na odstoupení od smlouvy.

#### **Článek 8 - Spotřebitelé, kteří uplatňují své právo na odstoupení od smlouvy, a související náklady**

1. Spotřebitel, který chce uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy, oznámí tuto skutečnost obchodníkovi ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy prostřednictvím vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy nebo jiným jednoznačným způsobem.
2. Co nejrychleji, nejpozději však do 14 dnů ode dne ohlášení podle odst. 1, spotřebitel výrobek vrátí nebo jej předá (zástupci) obchodníka. To není nutné, pokud obchodník nabídl, že si výrobek vyzvedne sám. Spotřebitel v každém případě dodrží lhůtu pro vrácení zboží, pokud zašle výrobek zpět před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
3. Spotřebitel vrátí výrobek se vším příslušným příslušenstvím, pokud možno v původním stavu a balení, a v souladu s přiměřenými a jasnými pokyny obchodníka.
4. Riziko a důkazní břemeno za řádné a včasné uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nese spotřebitel. Pokud spotřebitel zboží zasílá, měl by zvážit využití sledovatelné přepravní služby nebo zakoupení pojištění přepravy. Obchodník nezaručuje, že vrácené zboží obdrží.
5. Spotřebitel nese přímé náklady na vrácení výrobku. Pokud obchodník neprohlásil, že tyto náklady ponese spotřebitel, nebo pokud obchodník projeví ochotu nést tyto náklady sám, pak spotřebitel není povinen nést náklady na vrácení zboží.
6. Spotřebitel nenese žádné náklady na úplné nebo částečné dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, pokud:
  - a. před dodáním výslovně nesouhlasil se zahájením plnění smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
  - b. při udělení souhlasu s odstoupením od smlouvy nepotvrdil ztrátu práva na odstoupení od smlouvy; nebo
  - c. obchodník opomněl toto prohlášení spotřebitele potvrdit.
7. Uplatní-li spotřebitel své právo na odstoupení od smlouvy, všechny dodatečné smlouvy se ze zákona ruší.

### **Článek 9 - Povinnosti obchodníků v případě odstoupení od smlouvy**

1. Pokud obchodník umožní spotřebiteli prohlásit odstoupení od smlouvy elektronickými prostředky, pak po obdržení takového prohlášení zašle neprodleně potvrzení o jeho přijetí.
2. Obchodník spotřebiteli neprodleně vrátí všechny platby, včetně případných nákladů na dodání, které obchodník účtoval za vrácený výrobek, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy spotřebitel oznámil odstoupení od smlouvy. S výjimkou případů, kdy obchodník nabídl, že výrobek sám vyzvedne, může vrácení peněz odložit do doby, než výrobek obdrží, nebo dokud spotřebitel neprokáže, že výrobek vrátil, podle toho, co nastane dříve.
3. Pro případné vrácení peněz obchodník použije stejný způsob platby, který spotřebitel použil původně, pokud spotřebitel nesouhlasí s jiným způsobem. Vrácení peněz je pro spotřebitele bezplatné.
4. Pokud si spotřebitel zvolil dražší způsob doručení namísto nejlevnějšího standardního doručení, nemusí obchodník dodatečné náklady na dražší způsob doručení vracet.

### **Článek 10 - Vyloučení práva na odstoupení od smlouvy**

Obchodník může vyloučit právo na odstoupení od smlouvy u následujících výrobků a služeb, ale pouze pokud to jasně uvedl při podání nabídky nebo alespoň v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy:

1. Produkty nebo služby, jejichž ceny podléhají výkyvům na finančním trhu, které obchodník nemůže ovlivnit a které mohou nastat ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy;
2. Smlouvy uzavřené během veřejné dražby. Veřejná dražba je definována jako metoda prodeje, při níž obchodník nabízí produkty, digitální obsah a/nebo služby v dražbě podle pokynů dražebníka a při níž je úspěšný kupující povinen produkty, digitální obsah a/nebo služby zakoupit;
3. Smlouvy o poskytování služeb po úplném dokončení služby, avšak pouze v případě, že:
  - a. realizace byla zahájena s výslovným předchozím souhlasem spotřebitele; a
  - b. spotřebitel prohlásil, že ztratil právo na odstoupení od smlouvy, jakmile obchodník smlouvu zcela dokončil;
4. Cestovní balíčky, souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy podle směrnice EU 2015/2302 a smlouvy o přepravě osob;
5. Smlouvy o poskytování služeb zajišťující přístup k ubytování, pokud je ve smlouvě již stanoveno určité datum nebo doba plnění a jiné než za účelem ubytování, přepravy zboží, pronájmu automobilů a stravování;
6. Smlouvy týkající se volnočasových aktivit, pokud je ve smlouvě již stanoveno určité datum nebo doba uskotočnění;
7. Výrobky vyrobené podle specifikací spotřebitele, které nebyly prefabrikované a byly vyrobeny na základě konkrétní volby nebo rozhodnutí spotřebitele, nebo které jsou jednoznačně určeny pro konkrétní osobu;
8. Výrobky podléhající rychlé zkáze nebo s omezenou dobou trvanlivosti;
9. Zapečetěné výrobky, které jsou z důvodů ochrany zdraví nebo hygieny nevhodné k vrácení a jejichž pečeť byla po dodání porušena;
10. Výrobky, které byly vzhledem ke své povaze nenávratně smíchány s jinými produkty;
11. Alkoholické nápoje, jejichž cena byla dohodnuta při uzavření smlouvy, ale k jejichž dodání může dojít až po 30 dnech a jejichž skutečná hodnota závisí na výkyvech trhu, které obchodník nemůže ovlivnit;
12. Zapečetěné audio/video nahrávky a počítačové přístroje, jejichž pečeť byla po dodání porušena;
13. Dodání digitálního obsahu jiného než na hmotném nosiči, avšak pouze v případě, že:
  - a. dodávka byla zahájena s výslovným předchozím souhlasem spotřebitele a
  - b. spotřebitel prohlásil, že tím ztratil právo na odstoupení od smlouvy.

### **Článek 11 – Cena**

1. Během doby platnosti uvedené v nabídce se ceny nabízených výrobků a/nebo služeb nezvyšují, s výjimkou změn cen v sazbách DPH.
2. Na rozdíl od předchozího odstavce může obchodník nabízet výrobky nebo služby za proměnlivé ceny v případech, kdy tyto ceny podléhají výkyvům na finančním trhu, na které obchodník nemá vliv. Nabídka musí odkazovat na tuto souvislost s výkyvy a na skutečnost, že veškeré uvedené ceny jsou cenami doporučenými.
3. Zvýšení cen do 3 měsíců od uzavření smlouvy je přípustné pouze v případě, že vyplývá ze zákonných předpisů nebo ustanovení.

4. Zvýšení cen po více než 3 měsících od uzavření smlouvy je přípustné pouze tehdy, pokud obchodník stanovil co nejvíce a:
  - a. jsou důsledkem zákonných předpisů nebo ustanovení, nebo
  - b. spotřebitel je oprávněn smlouvu vypovědět v den, kdy zvýšení ceny nabývá účinnosti.
5. Ceny uvedené v nabídkách výrobků nebo služeb zahrnují DPH v České republice .
6. V závislosti na hodnotě objednávky nebo zvolené možnosti či adrese doručení mohou být účtovány také náklady na doručení. Tyto dodatečné poplatky budou jasně uvedeny během procesu objednávky a zahrnuty do "Celkových nákladů".
7. V závislosti na zemi spotřebitele může vlastnit cla, daně nebo dovozní poplatky navíc k přepravním poplatkům, které pokrývají pouze náklady na přepravu výrobku.

#### **Článek 12 - Plnění smlouvy a dodatečná záruka**

1. Obchodník ručí za to, že výrobky a/nebo služby splňují smlouvu, specifikace uvedené v nabídce, přiměřené požadavky na spolehlivost a/nebo provozuschopnost a zákonná ustanovení a/nebo vládní nařízení, která platila v den uzavření smlouvy. Je-li to dohodnuto, obchodník rovněž zaručuje, že výrobek je vhodný pro jiné než běžné určení.
2. Ujednání o dodatečné záruce nabízené obchodníkem, výrobcem nebo dovozcem nemůže mít nikdy vliv na zákonná práva a nároky, které může spotřebitel uplatnit vůči obchodníkovi na základě smlouvy, pokud obchodník nesplnil svou část smlouvy.
3. Dodatečnou zárukou se rozumí každý závazek obchodníka, jeho dodavatele, dovozce nebo výrobce, který přiznává spotřebiteli práva nebo nároky nad rámec těch, které stanoví zákon, pro případ, že nesplní svou část smlouvy.

#### **Článek 13 - Dodání a provedení**

1. Obchodník bude při přijímání a realizaci objednávek výrobků a při posuzování žádostí o poskytnutí služeb postupovat s maximální možnou péčí.
2. Za místo dodání se považuje adresa, kterou spotřebitel sdělí společnosti.
3. Není-li dodání spotřebiteli možné, protože se dodané zboží nevejde do vchodových dveří, prvních dveří nebo schodiště spotřebitele nebo protože spotřebitel nebyl na jím určeném místě dodání zastížen, ačkoli byl zákazníkovi oznámen čas dodání s přiměřenou lhůtou, nese náklady na neúspěšné dodání spotřebitel.
4. Dodání se uskutečňuje za podmínek stanovených v dodacích podmínkách a začleněných do těchto podmínek.
5. S přihlédnutím k tomu, co je uvedeno v článku 4 těchto všeobecných podmínek, bude společnost realizovat přijaté objednávky s účinným urychlením, nejpozději však do 30 dnů, pokud nebyla dohodnuta jiná dodací lhůta. Dojde-li ke zpoždění dodávky nebo nebude-li možné dodávku realizovat, případně jen částečně, bude o tom spotřebitel informován nejpozději do 30 dnů od podání objednávky. V takovém případě má spotřebitel právo na bezplatné odstoupení od smlouvy a právo na případnou náhradu škody.
6. Po odstoupení od smlouvy podle předchozího odstavce vrátí obchodník spotřebiteli neprodleně částku, kterou zaplatil.
7. Nebezpečí poškození a/nebo ztráty výrobků nese obchodník až do okamžiku jejich doručení spotřebiteli nebo jím předem určenému a obchodníkovi oznámenému zástupci, pokud nebylo výslovně dohodnuto jinak.

#### **Článek 14 - Transakce s prodlouženou dobou trvání: doba trvání, ukončení a prodloužení**

##### *Ukončení*

1. Spotřebitel má právo kdykoli vypovědět smlouvu na dobu neurčitou, která byla uzavřena na pravidelné dodávky výrobků (včetně elektřiny) nebo služeb, a to podle dohodnutých pravidel pro výpověď a s výpovědní lhůtou, která nepřesahuje jeden měsíc.
2. Spotřebitel má právo kdykoli vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou, která byla uzavřena na pravidelné dodávky produktů (včetně elektřiny) nebo služeb, ke konci doby určité, s výhradou dohodnutých pravidel pro výpověď a výpovědní lhůty, která nepřesahuje jeden měsíc.
3. Pokud jde o smlouvy popsané v prvních dvou odstavcích, spotřebitel může:
  - vypovědět je kdykoli a není omezen na výpověď v určitou dobu nebo během určitého období;
  - vypovědět je stejným způsobem, jakým byly uzavřeny;
  - vypovědět je vždy se stejnou výpovědní lhůtou, jaká je stanovena pro obchodníka.

##### *Prodloužení*

4. Smlouvu na dobu určitou, která byla uzavřena na pravidelný dodávání výrobků (včetně elektřiny) nebo služeb, nelze automaticky prodloužit nebo obnovit na dobu určitou.
5. Odchylně od toho, co je uvedeno v předchozím odstavci, může být smlouva na dobu určitou, která byla uzavřena na pravidelné dodávání denního nebo týdenního tisku nebo časopisů, automaticky prodloužena na dobu určitou, která nepřesahuje tři měsíce, pokud má spotřebitel možnost tuto prodlouženou smlouvu vypovědět ke konci prodloužení s výpovědní lhůtou, která nepřesahuje jeden měsíc.
6. Smlouva na dobu určitou, která byla uzavřena za účelem pravidelného dodávání výrobků nebo služeb, může být automaticky prodloužena na dobu neurčitou pouze tehdy, má-li spotřebitel po celou dobu právo smlouvu vypovědět, a to s výpovědní lhůtou, která nepřesahuje jeden měsíc, a v případě smlouvy o pravidelném dodávání denního nebo týdenního tisku nebo časopisů, avšak méně než jednou měsíčně, s výpovědní lhůtou, která nepřesahuje tři měsíce.
7. Smlouva na dobu určitou o pravidelném dodávání denního nebo týdenního tisku a časopisů na úvod (zkušební předplatné nebo úvodní předplatné) se automaticky neprodlužuje a automaticky končí uplynutím zkušebního období nebo úvodního období.

#### *Doba trvání*

8. Pokud doba trvání smlouvy na dobu určitou přesáhne jeden rok, má spotřebitel vždy po uplynutí jednoho roku právo smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou, která nepřesáhne jeden měsíc, ledaže by z rozumných a spravedlivých důvodů bylo předčasné ukončení smlouvy nepřijatelné.

### **Článek 15 – Platba**

1. Dostupné způsoby platby jsou uvedeny na internetových stránkách obchodníka nebo v popisu příslušného zboží, nejpozději však v závěrečném procesu objednávky v "pokladně". Není-li uvedeno jinak, jsou platební nároky ze smlouvy splatné okamžitě.
2. Pokud není ve smlouvě nebo doplňkových podmínkách stanoveno jiné datum, měly by být částky splatné spotřebitelem uhrazeny do 14 dnů od počátku lhůty pro odstoupení od smlouvy, nebo pokud lhůta pro odstoupení od smlouvy neexistuje, do 14 dnů od uzavření smlouvy. V případě smlouvy o poskytnutí služby začíná tato 14denní lhůta běžet dnem následujícím po dni, kdy spotřebitel obdržel potvrzení o uzavření smlouv.
3. Spotřebitel je povinen neprodleně oznámit obchodníkovi veškeré nepřesnosti v poskytnutých nebo uvedených platebních údajích.
4. Nesplní-li spotřebitel svou platební povinnost (povinnosti) včas poté, co jej obchodník informoval o prodlení s platbou, má spotřebitel 14 dnů na splnění platební povinnosti; pokud platbu v této 14denní lhůtě neprovede, bude mu z dlužné částky vyplacen zákonný úrok z prodlení a obchodník má právo účtovat přiměřené mimosoudní náklady na vymáhání, které mu vznikly. Tyto náklady na vymáhání činí nejvýše: 15 % z nezaplacené částky do výše 2 500 EUR; 10 % nad dalších 2 500 EUR a 5 % nad dalších 5 000 EUR, minimálně však 40 EUR. Obchodník se může odchýlit od těchto částek a procentních podílů, které jsou pro spotřebitele příznivé.

### **Článek 16 - Postup pro podávání stížností**

1. Obchodník na svých internetových stránkách uvádí postup pro podávání stížností, který byl dostatečně zveřejněn, a stížnosti vyřizuje v souladu s tímto postupem.
2. Spotřebitel, který zjistil nedostatky při plnění smlouvy, musí případné stížnosti neprodleně, úplně a srozumitelně popsat obchodníkovi.
3. Odpověď na stížnosti podané obchodníkovi bude poskytnuta ve lhůtě 14 dnů počítané ode dne jejich obdržení. Pokud se předpokládá, že vyřízení stížnosti bude vyžadovat delší dobu, obchodník odpoví do 14 dnů, potvrdí její přijetí a uvede, kdy může spotřebitel očekávat podrobnější odpověď.
4. Spotřebitel by měl obchodníkovi poskytnout lhůtu alespoň 4 týdnů na vyřešení stížnosti při společné konzultaci. Po uplynutí této lhůty se stížnost stává sporem, který podléhá režimu řešení sporů.

### **Článek 17 – Spory**

1. Smlouvy uzavřené mezi obchodníkem a spotřebitelem, na které se vztahují tyto všeobecné obchodní podmínky, se řídí nizozemským právem. Vzhledem k tomu, že podnikatel soustřeďuje svou obchodní činnost na území České republiky - kde spotřebitel žije - může se spotřebitel vždy odvolat na závazné české spotřebitelské právo.
2. Spory mezi spotřebitelem a podnikatelem ohledně uzavření nebo plnění smluv týkajících se výrobků a služeb, které má tento podnikatel dodat, lze předložit výboru pro řešení sporů prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

3. Výbor pro řešení sporů Thuiswinkel (Homeshopping) je poskytovatelem alternativního řešení sporů, k němuž se obchodník hlásí. Výbor pro spory Homeshoppingu je schválen nizozemským ministerstvem spravedlnosti a bezpečnosti k poskytování služeb řešení sporů a k nezávislému přezkoumání vaší stížnosti podle nařízení o alternativním řešení spotřebitelských sporů (příslušné orgány a informace) z roku 2015 v EU.
4. Stížnosti lze Výboru pro řešení sporů v oblasti Homeshoppingu podávat následujícími způsoby  
Online: [www.sgc.cz](http://www.sgc.cz)  
Písemně poštou: Výbor pro řešení sporů v oblasti Homeshoppingu, P.O. Box 90600, 2509 LP v Haagu
5. Výbor pro spory se bude sporem zabývat pouze tehdy, pokud spotřebitel nejprve neprodleně předá svou stížnost obchodníkovi.
6. Pokud stížnost nevede k řešení, měl by být spor předložen Výboru pro spory nejpozději do 12 měsíců poté, co spotřebitel podal stížnost obchodníkovi.
7. Chce-li spotřebitel předložit spor výboru pro spory, je obchodník touto volbou vázán. Spotřebitel o tom nejprve nejlépe informuje obchodníka.
8. Chce-li obchodník předložit spor k projednání sporné komisi, pak spotřebitel v odpovědi na písemnou žádost obchodníka uvede, zda je ve smluvním vztahu, nebo zda dává přednost tomu, aby spor řešil příslušný soud. Neoznámí-li spotřebitel obchodníkovi svou volbu ve lhůtě pěti týdnů, má obchodník právo předložit spor příslušnému soudu.
9. Rozhodnutí sporné komise podléhají podmínkám stanoveným v jednacím řádu sporné komise. Rozhodnutí výboru pro spory mají formu závazného doporučení.
10. Výbor pro spory se sporem nezabývá - nebo svou intervencí ukončí - pokud bylo obchodníkovi povoleno pozastavení plateb, pokud se dostal do úpadku nebo pokud skutečně ukončil obchodní činnost předtím, než se výbor sporem zabýval na zasedání a vydal konečné rozhodnutí.

#### **Článek 18 - Záruka pobočky Thuiswinkel.org (Nákupy zabezpečeny)**

1. Thuiswinkel.org ručí za splnění povinností svých členů v souvislosti se závaznými radami, které jim uložila komise pro spory Thuiswinkel (Homeshopping), pokud se člen nerozhodne předložit závaznou radu soudu k ověření do dvou měsíců od data vydání této rady. V případě ověření soudem pozastavení záruky skončí a záruka opět vstoupí v platnost po nabytí právní moci rozhodnutí soudu, kterým soud prohlásil, že závazná rada má závazný účinek. Do maximální výše 10 000 EUR za jednu závaznou radu vyplatí Thuiswinkel.org tuto částku spotřebiteli. V případě částek vyšších než 10 000 EUR za závaznou radu bude vyplacena částka 10 000 EUR. Pokud je částka vyšší než 10 000 EUR, je Thuiswinkel.org povinen vyvinout přiměřené adekvátní úsilí k tomu, aby člen splnil závaznou radu.
2. Uplatnění této záruky vyžaduje, aby spotřebitel podal písemnou výzvu Thuiswinkel.org a převedl svůj nárok na obchodníka na Thuiswinkel.org. Pokud pohledávka vůči obchodníkovi přesahuje částku 10 000 EUR, bude spotřebiteli nabídnuta možnost převést svou pohledávku vůči obchodníkovi nad částku 10 000 EUR na Thuiswinkel.org, přičemž poté se tato organizace bude domáhat zaplacení pohledávky soudní cestou z vlastního titulu a na vlastní náklady.

#### **Článek 19 - Dodatečná nebo odlišná ustanovení**

Dodatečná ujednání nebo ujednání, která se liší od těchto všeobecných obchodních podmínek, nesmí být na újmu spotřebitele a měla by být zaznamenána písemně nebo tak, aby je spotřebitel mohl uložit snadno dostupným způsobem na trvalém nosiči.

#### **Článek 20 - Změna všeobecných obchodních podmínek**

Změny těchto všeobecných obchodních podmínek vstoupí v platnost až po jejich zveřejnění vhodným způsobem s tím, že pokud se změny uplatní v průběhu platnosti nabídky, má přednost ustanovení, které je pro spotřebitele nejvýhodnější.

## **Dodatek I: Vzor formuláře pro právo na odstoupení od smlouvy**

### **Vzor formuláře pro právo na odstoupení od smlouvy**

(tento formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.)

- Na adresu:[jméno obchodníka]  
[zeměpisná adresa obchodníka]  
[číslo faxu obchodníka, pokud je k dispozici]  
[e-mailová nebo elektronická adresa obchodníka].

- Já/my (1) tímto oznamuji/oznamujeme, že já/my (1) odstupuji/odstupujeme od mé/naší (1) kupní smlouvy na následující zboží (1)/na poskytnutí následující služby (1)

- Objednáno dne\*/převzato dne  
- [jméno spotřebitele (spotřebitelů)]  
- [adresa spotřebitele (spotřebitelů)]  
- [Podpis spotřebitele (spotřebitelů)] (pouze v případě, že je tento formulář předložen v papírové podobě)  
- [Datum]

(1)\* Případné doplňující informace škrtněte nebo uveďte.