

# OBCHODNÍ PODMÍNKY ELEKTRONICKÉHO OBCHODU SENDMYHELP.COM

## Článek 1 Definice pojmů

kupní smlouva	znamená kupní smlouvu uzavřenou mezi zákazníkem a prodávajícím postupem podle článku 3.
Obchod	znamená elektronický obchod dostupný pomocí prostředků komunikace na dálku a umístěný na internetové adrese sendmyhelp.com. Provozovatelem Obchodu je prodávající.
prodávající	znamená obchodní společnost Authentica, s.r.o., zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 43287, se sídlem: Brno, Lazaretní 1/7, PSČ 615 00, IČ: 268 83 082.

## Článek 2 Uživatel - Kupující

1. Ze svého uživatelského rozhraní může kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). Webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu
2. Na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené při objednávání zboží je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

## Článek 3 Uzavření kupní smlouvy

1. Návrh na uzavření kupní smlouvy činí zákazník vyplněním a odesláním elektronického formuláře objednávky zboží v Obchodě. Návrh na uzavření kupní smlouvy je neodvolatelný ve smyslu § 43a(4)(b) občanského zákoníku. Zákazník je povinen pravdivě vyplnit všechny údaje ve formuláři objednávky a ještě před jejím odesláním zkontrolovat specifikaci objednávaného zboží a předběžnou kalkulaci kupní ceny. Proávající ani zprostředkovatel nenesou odpovědnost za nesprávnost údajů v objednávce.
2. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy prodávající doručí zákazníkovi potvrzení objednávky učiněné podle článku 3(1). Návrh na uzavření kupní smlouvy zaniká, jestliže prodávající nepotvrdil objednávku do deseti pracovních dnů od jejího odeslání zákazníkem.
3. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást každé kupní smlouvy. Odesláním objednávky podle článku 3(1) zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem.
4. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.
5. Způsob stornování objednávky spotřebitelem: emailem na adrese info@sendmyhelp.com nebo telefonicky na tel.: 000 00 000 neprodleně po odeslání objednávky a zjištění nesrovnalosti v objednávce.

## Článek 4 Úhrada kupní ceny, dodání zboží a cena dopravy

1. Zákazník je povinen uhradit kupní cenu ve lhůtě a způsobem stanoveným prodávajícím v potvrzení objednávky podle článku 4(2). Proávající není povinen dodat objednané zboží před uhrazením kupní ceny. Neuhradí-li zákazník kupní cenu řádně a včas, je prodávající oprávněn odstoupit od kupní smlouvy. Pro stanovení kupní ceny je určující cena zboží zobrazovaná webovým rozhraním v době provedení objednávky.
2. Zákazník nese náklady spojené s odevzdáním zboží, zejména náklady na měření, vážení, balení a přepravu. Povinnost uhradit kupní cenu zahrnuje pro účely kupní smlouvy vždy i povinnost uhradit tyto náklady.
3. Proávající dodá objednané zboží na adresu, kterou zákazník uvedl v objednávce. Zákazník je povinen zboží převzít a převzetí zboží písemně potvrdit přepravci; poruší-li zákazník tuto povinnost, je prodávající oprávněn odstoupit od kupní smlouvy a dále zákazníkovi vzniká povinnost uhradit prodávajícímu náklady spojené se splněním jeho závazku z kupní smlouvy. Odstoupí-li prodávající od kupní smlouvy, je oprávněn započíst své nároky dle předchozí věty oproti nároku zákazníka na vrácení kupní ceny.
4. Vlastnické právo ke zboží a nebezpečí škody na něm přechází na zákazníka jeho převzetím.
5. Zjistí-li prodávající po uzavření kupní smlouvy, že objednané zboží není skladem, vyrozumí o tom zákazníka bez zbytečného odkladu. Nebude-li možné objednané zboží dodat ve lhůtě deseti pracovních dnů od uzavření kupní smlouvy, mohou zákazník i prodávající od ní bez sankce odstoupit.

6. Objednávky o více kusech zboží budou odesílány až po kompletaci všech položek objednávky.
7. Prodávající zasílá balíky prostřednictvím přepravní společnosti Zásilkovna.cz. Zboží je vždy zabaleno tak, aby nedošlo k poškození originálního obalu ani samotného zboží.  
Přehled možných způsobů doručení zásilek a jejich ceny:  
Doručení osobním převzetím na odběrných místech - 38,- Kč  
DPD - platba kartou online, bankovním převodem ČR 69,- Kč
8. Veškeré ceny za zboží a služby jsou uváděny včetně DPH.

## Článek 5 Dodací lhůta a lhůty dodání

1. Dodací lhůta u všech produktů je uváděna v počtu pracovních dnů. Dodací lhůta začíná běžet ode dne obdržení závazné objednávky za podmínky obdržení všech podkladů, které jsou nutné pro včasné vyřízení dodávky. V případě, že zboží je na skladě, zavazuje se prodávající je vyexpedovat nebo předat dopravci do 2 pracovních dnů. Dodací lhůta bude přiměřeně k okolnostem prodloužena, jestliže zpoždění je způsobeno vyšší mocí nebo okolnostmi nezaviněnými prodávajícím. Většina zboží je převážně stále na skladě, pokud zboží skladem není, ale je v předprodeji dodací lhůta se pohybuje cca od 7 do 10 dní. Dodací lhůta se považuje za splněnou včas, jestliže zboží bude připraveno v místě plnění k předání nejpozději poslední den sjednané nebo dodatečně sjednané dodací lhůty. Není-li prodávající schopen do 30 kalendářních dní odeslat zboží odběrateli (předat k přepravě prvnímu přepravci), je povinen vrátit bez zbytečného odkladu veškeré finanční prostředky vynaložené odběratelem k aktuální objednávce - kupní smlouvě na jeho účet.
2. Lhůta pro doručení balíků: Česká pošta - doručení do 24 hodin. Kupující je povinen zboží od přepravce řádně převzít, zkontrolovat neporušenost obalů, počet balíků a v případě jakýchkoliv závad neprodleně oznámit přepravci. Daňový doklad je přiložen v balíku spolu s zásilkou, faktura je zákazníkovi zaslána e-mailem po předání balíku přepravci.

## Článek 6 Odpovědnost za vady

1. Zákazník je povinen uplatnit vady dodaného zboží u prodávajícího bez zbytečného odkladu po jeho převzetí, nejpozději však do šesti měsíců. Je-li dodané zboží vadné, má zákazník rovněž právo na úhradu nákladů spojených s uplatněním vad; tyto náklady musí zákazník oznámit prodávajícímu ve lhůtě dle předchozí věty.
2. Má-li dodané zboží vady a uplatní-li zákazník tyto vady řádně a včas, je prodávající povinen dle domluvy se zákazníkem dodat náhradní zboží. Jde-li o vadu, která činí zboží neupotřebitelným, má zákazník kromě nároků dle předchozí věty i právo odstoupit od kupní smlouvy.
3. Zákazník je oprávněn uplatnit vady pouze v internetovém obchodě sendmyhelp.com a to telefonicky 548 217 991 nebo e-mailem info@sendmyhelp.com. Prodávající nebo jeho pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů ode dne uplatnění vad; po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, jež činí zboží neupotřebitelným.
4. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti (6) měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.  
Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).  
Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny.  
V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).
5. Reklamace dodaného zboží, se uplatňují písemnou formou (emailovou zprávou zaslánou na adresu: info@sendmyhelp.com). Po fyzickém přijetí reklamovaného zboží (max 2 dny), dostane zákazník emailem informaci o přijetí reklamace prodávajícím.  
O výsledku reklamace Vás budeme vždy informovat ve lhůtě do 30 dní od přijetí zboží - e-mailem nebo telefonicky. V případě, že bude reklamace shledána jako oprávněná, bude kupujícímu zaslán nový kus nebo vrácena kupní cena. Bude tak učiněno bezprostředně po posouzení reklamace. Finanční obnos zašleme převodem na bankovní účet, a to nejpozději do 14 pracovních dnů od vyřízení reklamace.
6. Reklamované zboží nám zasílejte na adresu: Authentica, s r.o. - (reklamace), Lazaretní 1/7, 615 00 Brno

## Článek 7

## Odstoupení od kupní smlouvy

1. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 7.1 či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat na adresu prodejce či na adresu elektronické pošty prodávajícího [info@sendmyhelp.com](mailto:info@sendmyhelp.com)
3. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 7.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
4. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 7.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodejci odeslal.
5. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.
6. Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.
7. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.
8. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

### Článek 8

#### Záruka za jakost zboží

1. Prodávající poskytuje záruku za jakost zboží po dobu 24 měsíců, která počíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem resp. dnem, kdy byl zákazník poprvé povinen zboží převzít. Na žádost zákazníka mu prodávající poskytne záruku písemnou formou.
2. Pro uplatnění vad v záruční době se přiměřeně užije článek 6.

### Článek 9

#### Zvláštní ustanovení o spotřebitelských smlouvách

1. Zákazník, který je fyzickou osobou a který při uzavírání a plnění kupní smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, je spotřebitelem a v takovém případě jsou součástí kupní smlouvy i ustanovení tohoto článku. V případě rozporu tohoto článku s ostatními ustanoveními těchto obchodních podmínek se aplikují ustanovení tohoto článku.
2. Zákazník souhlasí s tím, aby při komunikaci na dálku byly použity automatické telefonní systémy bez (lidské) obsluhy, faxové přístroje a automatické rozesílání elektronické pošty. Zákazník dále bere na vědomí, že informace pro spotřebitele ve smyslu § 53(4) a (6) občanského zákoníku jsou uvedeny v Obchodě.
3. Zákazník je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce do čtrnácti dnů od převzetí zboží. Toto právo se nevztahuje mj. na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, jestliže zákazník porušil jejich originální obal, a na dodávku novin, periodik a časopisů. Využije-li zákazník svého práva odstoupit od kupní smlouvy, je povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s vrácením zboží; prodávající je oprávněn započíst tento svůj nárok oproti nároku zákazníka na vrácení kupní ceny.

### Článek 10

#### Ochrana osobních údajů

1. Prodávající je správcem osobních údajů zákazníků, které jim byly sděleny v souvislosti s uzavíráním a plněním

kupních smluv. V rozsahu, ve kterém je zpracování osobních údajů zákazníků nezbytné pro uzavření kupní smlouvy na návrh zákazníka podle článku 3(1), její změnu a plnění, jsou zprostředkovatel a prodávající oprávněni zpracovávat osobní údaje zákazníků i bez jejich souhlasu.

2. Odesláním objednávky podle článku 3(1) zákazník uděluje prodávajícímu souhlas k tomu, aby zpracovával jeho osobní údaje, které uvedl v objednávce a případně v komunikaci se s prodávajícím, na dobu neurčitou a pro účely nabízení obchodu nebo služeb zákazníkovi.
3. Proávající je oprávněn předat jméno, příjmení a adresu zákazníka, zpracovávané za účelem nabízení obchodu nebo služeb zákazníkovi, jinému správci. Zákazník je oprávněn s tímto postupem vyslovit nesouhlas písemnou formou.
4. Proávající bude zpracovávat osobní údaje zákazníků ve svých informačních systémech, jež nejsou nijak propojeny. Zpracování osobních údajů budou provádět osoby poučené o právech a povinnostech při takové činnosti.
5. Zjistí-li zákazník nebo domnívá-li se, že prodávající provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má právo požádat prodávajícího o vysvětlení a požadovat, aby prodávající odstranil takto vzniklý stav, a to zejména blokováním, provedením opravy, doplněním či likvidací osobních údajů.

## **Článek 11**

### **Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies**

1. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.
2. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.
3. Kupujícímu může být doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu či uvedenou kupujícím v objednávce.

## **Článek 12**

### **Obecná smluvní ustanovení**

1. Není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, je místem plnění závazku sídlo prodávajícího.
2. Není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak a lze-li závazek splnit několika způsoby, má právo určit způsob plnění prodávající.

## **Článek 13**

### **Účinnost a změny obchodních podmínek**

1. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. 11. 2017
2. Proávající je oprávněn kdykoli změnit obchodní podmínky a nejsou povinni o tom informovat. Je odpovědností zákazníka, aby se seznámil se zněním obchodních podmínek při uzavírání každé kupní smlouvy.

V Brně, 1. 11. 2017

Authentica, s.r.o.  
Miroslav Hanák, jednatel

Authentica, s.r.o.  
Ing. Martin Hasilík, jednatel

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.