

## OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO NÁKUPY V OBCHODĚ

### OBECNÉ POZNÁMKY

Vážený zákazníku,

Na našich prodejních místech si můžete zakoupit jak produkty dostupné v obchodě (dále jen „**Dostupné produkty**“), tak produkty (pouze na zúčastněných prodejních místech), které nejsou v době nákupu v obchodě dostupné a budou vám dodány později (dále jen „**Produkty@**“), (Dostupné produkty a Produkty@ dále společně jen „**Produkty**“).

Při nákupu produktů se tyto všeobecné obchodní podmínky vztahují na nákupy v obchodě (dále jen „**Obchodní podmínky pro nákupy v obchodě**“). Podmínky pro nákupy v obchodě jsou k dispozici jak v obchodě, tak i v [sekce webu](#) [www.tezenis.com](http://www.tezenis.com) (dále jen „**Webové stránky**“), kde jsou rovněž popsány hlavní charakteristiky Produktů.

### POUŽITELNOST VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK PRO NÁKUPY V OBCHODĚ.

V případě změny Obchodních podmínek pro nákup v obchodě, platí podmínky platné v době nákupu. Předchozí verze si budete moci zkontrolovat ve specifické sekci Webových stránek, kterou si můžete uložit a vytisknout.

Zákazník je povinen se před nákupem seznámit s těmito Obchodními podmínkami pro nákup v obchodě. Nákupem zákazník vyjadřuje souhlas s těmito Obchodními podmínkami pro nákup v obchodě a jejich přijetí jako součást uzavřené kupní smlouvy.

#### 1. STRANY

- 1.1 Prodejcem je společnost CALPRA s.r.o., IČO: 272 21 181, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 105505 (dále jen „**Prodejce**“). Veškeré informace týkající se Prodejce jsou k dispozici v prodejních místech.
- 1.2 V případě nákupu Produktů@ bude zákazník identifikován podle údajů uvedených v obchodě. Poskytování nepravdivých a/nebo vymyšlených údajů je zakázáno: Prodejce je v tomto ohledu zproštěn jakékoli odpovědnosti.
- 1.3 Pro jakékoli informace se obraťte přímo na adresy uvedené v následujícím odstavci 8.

#### 2. PRODEJ PRODUKTŮ

- 2.1 Nákup Produktů je dokončen okamžikem jejich zaplacení v prodejním místě Prodejce.
- 2.2 Zakoupením Produktů@ zákazník souhlasí s jejich doručením na adresu poskytnutou Prodejci nebo na prodejní místo zvolené zákazníkem.
- 2.3 Po zakoupení Produktů@ obdrží zákazník e-mail (dále jen „**Potvrzení o nákupu Produktů@**“) obsahující potvrzení o nákupu a shrnutí jeho podmínek a aktuálně platné Obchodní podmínky pro nákup v obchodě.
- 2.4 Následně zákazník obdrží e-mailem:
  - potvrzení, že Produkt@ je odeslán na adresu sdělenou zákazníkem, nebo na prodejní místo zvolené zákazníkem;
  - potvrzení, že Produkt@ byl dodán na adresu sdělenou zákazníkem, nebo na prodejní místo zvolené zákazníkem, přičemž v takovém případě bude e-mail obsahovat také pokyny pro vyzvednutí v prodejním místě(dále jen „**Potvrzení o dodání Produktu@**“).

#### 3. PRODEJNÍ CENY

- 3.1 Ceny Produktů jsou ceny platné v místě prodeje v den nákupu.
- 3.2 Ceny jsou uvedeny v kompletní výši včetně všech daní, cel a jakýchkoli dalších poplatků, vyjma případných nákladů na dopravu k zákazníkovi, které jsou uvedeny zvlášť.
- 3.3 Veškeré náklady na dopravu účtované zákazníkovi za přepravu Produktů@ (bude-li to relevantní) budou uvedeny před zakoupením Produktů a na dokladu o koupi.

#### 4. ZPŮSOB PLATBY

Platbu lze provést všemi platebními metodami, které jsou akceptovány na prodejním místě vybraném pro nákup Produktů.

#### 5. PŘEPRAVA A DORUČENÍ

5.1 Dostupné produkty budou zákazníkovi dodány v místě prodeje v okamžiku zaplacení. Produkty@ budou dodány na dohodnuté místo co nejdříve a v každém případě nejpozději do 30 (třiceti) dnů od data nákupu uvedeného na obchodním dokladu/nákupní faktuře vystavené v obchodě.

5.2 V případě, že si zákazník zvolil možnost převzít Produkty@ na prodejním místě, budou k dispozici k vyzvednutí po dobu 10 (deseti) dnů počínaje Potvrzením o dodání Produktů@.

5.3 Zákazník si může vyzvednout Produkty@ přímo nebo prostřednictvím osoby pověřené Zákazníkem.

Při vyzvedávání Produktů@ je třeba:

- předložit e-mail s Potvrzením o dodání Produktu@;
- podepsat formulář pro vyzvednutí.

V případě, že je zákazník zaregistrován ve věrnostním programu Prodejce, postačí:

- uvést celé jméno zákazníka nebo ukázat věrnostní kartu, nebo ukázat e-mail s Potvrzením o dodání Produktu@;
- podepsat formulář pro vyzvednutí.

5.4 Nepředložení dokladů potřebných k vyzvednutí, jakož i nevyzvednutí Produktů@ a jejich nedostupnost budou mít za následek ukončení kupní smlouvy týkající se Produktů@ a vrácení celé zaplacené částky, která bude vrácena bankovním převodem.

5.5 Při vyzvednutí Produktů@ je zákazník povinen:

- zkontrolovat soulad převzatých Produktů@ se smlouvou;
- zkontrolovat neporušenost obalu a případnou přítomnost poškození, které je ihned patrné (například: mokrá krabice, poškozená krabice atd.).

5.6 V případě jakýchkoli problémů je Zákazník povinen je neprodleně nahlásit.

5.7 Pokud zákazník nepředloží doklady potřebné k vyzvednutí nebo si Produkty nevyzvedne ve výše uvedeném termínu, budou mu všechny zaplacené peníze vráceny původním způsobem platby (v hotovosti, vratnou kartou nebo kreditní kartou). V případě Produktů zaplacených v hotovosti se zákazník bude muset vrátit do prodejního místa původního nákupu, aby mu byla vrácena hotovost, nebo zaslat Prodejci číslo účtu, na který mu mají být zaplacené peníze vráceny. V případě, že Produkty@ nebudou skladem, zašle Prodejce zákazníkovi e-mail s informací, že Produkt@ nemůže být dodán, a všechny peníze zaplacené zákazníkem budou vráceny v původním způsobu platby. V případě Produktů zaplacených v hotovosti se zákazník bude muset vrátit do prodejny, kde původně zakoupil Produkty@, aby mu byla vrácena hotovost, nebo zaslat Prodejci Potvrzení o dodání Produktu@ a číslo účtu, na který mu mají být zaplacené peníze vráceny.

5.8 Při vyzvednutí Produktu@ je zákazník povinen:

- ověřit, zda Produkt@ odpovídá produktům uvedeným v Potvrzení o nákupu Produktu@;
- ověřit neporušenost a případnou přítomnost poškození obalu, které je okamžitě zřejmé (například: mokrá krabice, poškozená krabice atd.).

V případě jakýchkoli problémů je zákazník povinen je neprodleně nahlásit na kontaktní údaje uvedené v odstavci 8.

5.9 Pracovníci prodejního místa budou informovat zákazníka o tom, zda je třeba uhradit náklady na dopravu (dále jen „[Náklady na dopravu](#)“). Tyto náklady na dopravu jsou k dispozici na Webových stránkách a jsou uvedeny v nákupním dokladu, který je vystaven při nákupu Produktu@ prodejním místem.

5.10 Prodejce neodpovídá za jakékoli prodlení nebo neplnění způsobené okolnostmi, které nemůže ovlivnit, včetně, mimo jiné, zásahu vyšší moci, války, teroristických činů, povstání, nepokojů, embarg, požárů, stávek, pandemií, epidemií nebo jiných zdravotních problémů, zpoždění v dopravě, nemožnosti získat dodávky surovin nebo zařízení používaných při výrobě Produktů, neplnění jakékoli smlouvy dodavatele s Prodejcem související s výrobou Produktů, výpadků proudu nebo vládních zákonů, nařízení, příkazů nebo opatření.

## 6. ZÁSADY VRÁCENÍ PRODUKTŮ

- 6.1 V rámci nadstandardního zákaznického servisu našim zákazníkům nabízíme nad rámec zákonných povinností možnost vrácení Produktů ve všech zúčastněných prodejnách Tezenis nacházejících se v České republice (s výjimkou outletů a prodejních míst Tax/Duty free), a to i v případě, že se nejedná o nákup online a i když Produkty nejsou vadné.
- 6.2 Produkty vrácené v rámci uplatnění smluvního práva na vrácení nákupu se dále označují jako "**Vrácené produkty**".
- 6.3 Vrácené produkty se vracejí předložením obchodního dokladu/nákupní faktury, nebo pokud je zákazník registrován ve Věrnostním programu, sdělením svého celého jména, nebo předložením věrnostní karty.
- 6.4 Výše uvedené vrácení musí proběhnout nejpozději do:
- pro Dostupné produkty: do 30 dnů od data nákupu;
  - pro Produkty@: do 30 dnů od data vyzvednutí zákazníkem nebo jeho oprávněným zástupcem nebo od doručení na adresu uvedenou zákazníkem.
- 6.5 Za předpokladu, že jsou splněny požadavky stanovené v odstavci 6.4 výše, má zákazník právo:
- vyměnit Vrácené produkty za jiné Dostupné produkty nebo za jiné Produkty@, v závislosti na dostupnosti, a uhradit veškeré případné náklady přesahující původní kupní cenu Vrácených produktů;
  - získat zpět částku zaplacenou za Vrácené produkty prostřednictvím Return Card. Vezměte prosím na vědomí, že v případě, že cena Vrácených produktů byla zaplacena (zcela nebo částečně) poukázkou, Dárkovou kartou nebo Return Card, je vrácení částky prostřednictvím Return Card jedinou možnou variantou;
  - získat zpět částku zaplacenou za Vrácené produkty výběrem jedné z následujících možností mezi těmi, které akceptuje prodejní místo, kde zákazník provádí vrácení, podle vlastního uvážení. Každé prodejní místo totiž může zákazníkovi nabídnout jednu nebo více z následujících možností:
    - (i) vrácení peněz bankovním převodem;
    - (ii) vrácení peněz v hotovosti (výhradně v obchodě, kde byl nákup uskutečněn, a pouze v případě, že příslušné prodejní místo tuto možnost nabízí);
    - (iii) vrácení peněz připsáním na platební kartu použitou k nákupu, pokud to obvod kreditní karty umožňuje (výhradně v obchodě, kde byl nákup proveden, a pouze v případě, že příslušné prodejní místo tuto možnost nabízí).
- V případě uplatnění smluvního práva na vrácení zakoupených Produktů budou tyto vráceny za cenu uvedenou na obchodním dokladu/nákupní faktuře, s výjimkou nákladů uvedených v odstavci 6.7.
- 6.6 Právo na vrácení Produktů podléhá následujícím podmínkám:
- U Produktů, které se skládají z více položek (např. sady Produktů), musí být Vrácené produkty vráceny jako celek; tj. není možné vrátit pouze některé části daného Produktu (např. tvoří-li sadu);
  - Vrácené produkty musí být vráceny způsobem uvedeným v článku 6, a to nejpozději v termínech uvedených v článku 6.4;
  - Vrácené produkty nesmějí být použité, opotřebované, vyprané, znečištěné nebo poškozené a nesmějí vykazovat známky používání;
  - Vrácené produkty musí být vráceny zabalené přesně tak, jak byly dodány, se všemi doplňky, visačkami a štítky (například punčocháče musí být vráceny v obalu, s přiloženou lepenkou atd.);
  - Vrácené produkty zakoupené s dokladem o koupi lze vrátit v různých termínech, a to v rámci lhůt uvedených v článku 6.4 a nejpozději do jejich uplynutí);
  - v případě, že byly některé Produkty zakoupeny v rámci specifických akcí (např. 5x4, 3x2, kupte X a získejte Y atd.), může se zákazník rozhodnout vrátit pouze některé z Produktů zahrnutých do akce: v tomto případě bude vrácena cena za skutečně zaplacený Produkt uvedená na dokladu o koupi.
- 6.7 V případě vrácení Produktů Prodejce zákazníkovi nevrací případné náklady na dopravu, dárkové balení a náklady na další služby.
- 6.8 Následující Produkty nelze vrátit:
- produkty personalizované na přání zákazníka;
  - dárkové karty;
  - Produkty zakoupené v prodejních místech Tax / Duty free.

## 7. REKLAMACE VADNÝCH PRODUKTŮ

7.1 Jakoukoli vadu nebo nesoulad Produktů se smlouvou může zákazník reklamovat ve lhůtě 2 (dvou) let od zakoupení za podmínek uvedených v tomto článku.

Odpovědnost Prodejce za vady Produktů je dána za současného splnění následujících podmínek:

- (a) vada se vyskytne a je zákazníkem řádně reklamována do 2 (dvou) let:
  - od data uvedeného na nákupním dokladu vystaveném v prodejním místě v případě Dostupných produktů;
  - od data uvedeného na formuláři pro vyzvednutí podepsaném zákazníkem nebo oprávněnou osobou nebo od data doručení na adresu zákazníka v případě Produktů@.
- (b) zákazník vadu řádně reklamuje;
- (c) zákazník prokáže zakoupení Produktu u Prodejce (např. předloží doklad o nákupu, nebo pokud nakoupil jako věrnostní zákazník, stačí předložit věrnostní kartu nebo uvést celé jméno).

7.2 V případě, že Prodejce zjistí, že Produkt je vadný, má zákazník právo požadovat bez jakýchkoli dalších nákladů:

- (a) výměnu vadného Produktu za nový nebo opravu Produktu, pokud to není nemožné nebo nepřiměřené;
- (b) vrácení částky zaplacené za nákup vadného Produktu ve výši dle nákupního dokladu prostřednictvím Return card; nebo
- (c) vrácení částky zaplacené původním způsobem platby za vadný Produkt ve výši dle nákupního dokladu, jedním z níže uvedených způsobů, pokud je k dispozici v prodejním místě, kde je vrácení provedeno:
  - (i) vrácení bankovním převodem;
  - (ii) vrácení v hotovosti;
  - (iii) vrácení na debetní nebo kreditní kartu, která byla použita k nákupu, pokud to taková karta umožňuje.

7.3 Reklamacе musí být vyřízena do 30 dnů od uplatnění vady. Zákazník musí být v této lhůtě vyrozuměn o způsobu vyřízení reklamacе na jím poskytnuté kontaktní údaje.

7.4 V případě zamítnutí reklamacе je zákazník povinen si Produkt převzít do 10 dnů od vyrozumění o vyřízení reklamacе. Do 10 dnů od okamžiku, kdy byl zákazník informován o zamítnutí reklamacе, si může odpovědět na stejný e-mail zvolit, zda mu bude Produkt zaslán zpět na jeho náklady, a to ve stavu, v jakém je předal Prodejci. Pokud zákazník nepřevzme Produkt do 10 dnů od vyrozumění o zamítnutí reklamacе, je Prodejce oprávněn účtovat skladné za každý den prodlení zákazníka s převzetím Produktu. V případě prodlení zákazníka s převzetím Produktu podle tohoto odstavce Prodejce upozorní zákazníka na povinnost vyzvednout Produkt v dodatečné lhůtě 1 měsíce, jinak může být nevyzvednutý Produkt zákazníka prodán nebo zlikvidován. Pohledávka Prodejce za uskladnění Produktu se v takovém případě automaticky započítá proti pohledávce zákazníka na vrácení Produktu.

7.5 Veškeré náklady na vrácení Produktů, které byly uznány jako vadné, nese Prodejce.

7.6 Vyskytne-li se vada Produktu a bude řádně uplatněna zákazníkem ve lhůtě 12 měsíců od převzetí Produktu zákazníkem, má se za to, že Produkt měl vadu již v době převzetí od Prodejce, pokud Prodejce neprokáže opak. Po uplynutí lhůty 12 měsíců od zakoupení Produktu je zákazník povinen prokázat, že Produkt měl vadu již v době převzetí.

7.7 Odpovědnost Prodejce za vady se nevztahuje na poškození způsobené běžným opotřebením, nesprávným používáním, nesprávným skladováním nebo údržbou, nehodou nebo zanedbáním, jako je fyzické poškození a jakýkoli jiný typ nesprávného používání, poškození nebo jiného škodlivého vlivu, které nevyplývá z vad materiálu nebo zpracování. Práva z vadného plnění má pouze zákazník

7.8 POKUD NENÍ V TOMTO ODDÍLE VÝSLOVNĚ UVEDENO JINAK, JSOU PRODUKTY PRODÁVÁNY POUZE SE ZÁKONNOU DVOULETOU ODPOVĚDNOSTÍ PRODEJCE ZA VADY PRODUKTŮ POPSANOU V TOMTO ODDÍLE. S VÝJIMKOU PŘÍPADŮ, KDY JE TO ZAKÁZÁNO ZÁKONEM NEBO KDY JE V TOMTO DOKUMENTU VÝSLOVNĚ UVEDENO JINAK, NEPOSKYTUJE PRODEJCE NA VÝROBKY ŽÁDNÉ VÝSLOVNĚ ANI PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY. PRODEJCE NENÍ ODPOVĚDNÝ ZA VHODNOST PRODUKTŮ PRO URČITÝ ÚČEL SLEDOVANÝ ZÁKAZNÍKEM.

## 8. KONTAKTY

Prodejce můžete kontaktovat na následující adrese:

Zákaznický servis Tezenis

CALPRA s.r.o., IČO: 272 21 181

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 105505

se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8

[hello@tezenis.com](mailto:hello@tezenis.com)

tel. 284-028-610

## **9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Seznamte se prosím se Zásadami ochrany osobních údajů zveřejněnými na Stránkách, abyste získali veškeré informace o tom, jak spravujeme vaše osobní údaje.

## **10. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ A SOUDNÍ PRÁVOMOC**

- 10.1 Tyto obchodní podmínky pro nákupy v obchodě se řídí a budou vykládány podle platného práva v místě, kde se nachází prodejní místo, kde byl nákup uskutečněn, aniž by byla dotčena jakákoli jiná závazná pravidla platná v zemi bydliště zákazníka. Případné spory musí být řešeny výhradně soudem v místě bydliště nebo pobytu zákazníka na základě platného práva.
- 10.2 Dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklého ze smlouvy s Prodejcem. V takovém případě je spotřebitel oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci, (Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno výhradně na návrh spotřebitele, a to v případě, že se spor s Prodejcem nepodařilo vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo ve sporu u prodejce poprvé. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ADR.

## **11. ZMĚNA A AKTUALIZACE**

Tyto Obchodní podmínky mohou být kdykoli změněny. Zákazník je povinen přijmout Obchodní podmínky platné v době nákupu. Nové verze Obchodních podmínek budou účinné od data zveřejnění a ve vztahu k nákupům uskutečněným po tomto datu. Veškeré předchozí verze Obchodních podmínek je možné ověřit v [příslušné sekci Stránek](#).

Verze aktualizována dne 25.07.2023