

## OBECNÉ PODMÍNKY PRO ONLINE PRODEJ

(dále jen „Online podmínky“)

Tyto online podmínky se vztahují výhradně na prodej produktů (dále jen „Produkt“, resp. „Produkty“) řádně popsanych a vyobrazených na internetových stránkách [www.tezenis.com](http://www.tezenis.com) (dále jen „Web“) na dálku prostřednictvím Webu.

V případě změny online podmínek se na nákup Produktů, který provede kupující, použijí online podmínky zveřejněné na webu v době odeslání Návrhu objednávky (dále jen „Návrh objednávky“). Případně [předchozí verze Online podmínek](#) je možné ověřit v příslušné sekci Webu, kde budou k dispozici k uložení a vtištění.

Zákazník je povinen se před odesláním Návrhu objednávky seznámit s Online podmínkami a potvrdit, že s nimi souhlasí. Podání Návrhu objednávky znamená plné seznámení se s těmito Online podmínkami i s tím, co je v Návrhu objednávky uvedeno, a jejich výslovný souhlas.

Právní informace naleznete v oddílech:

[Zásady ochrany osobních údajů](#)

[Podmínky používání místa](#)

[Zásady používání souborů cookie](#)

### 1. SUBJEKTY

- 1.1 Prodejcem Produktů 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“).
- 1.2 Tyto Online podmínky upravují podmínky nákupu Produktů online na Webu a neupravují prodej Produktů nebo služeb jiných stran než Prodejce, které se mohou na Webu nacházet prostřednictvím odkazů, bannerů nebo jiných hypertextových odkazů. Prodejce neodpovídá za nabídku zboží nebo služeb třetích stran.
- 1.3 Zákazník bude identifikován na základě údajů uvedených v Návrhu objednávky. Zákazník nesmí uvádět nepravdivé a/nebo smyšlené údaje. Prodejce neodpovídá za škodu způsobenou uvedením nepravdivých údajů zákazníkem.
- 1.4 Nabídky Produktů na těchto stránkách jsou určeny pro plnoleté zákazníky. Podáním Návrhu objednávky prostřednictvím Webu zákazník prohlašuje, že je starší 18 let a má způsobilost k právnímu jednání a zavazuje se k plnění dle uzavřené smlouvy.

### 2. ZPŮSOB UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1 Informace uvedené v těchto Online podmínkách a údaje obsažené na Webu nepředstavují veřejnou nabídku, ale pouhou výzvu k podání Návrhu objednávky. Po podání Návrhu objednávky obdrží Zákazník e-mailem potvrzení o jeho doručení (dále jen „**Potvrzení o doručení objednávky**“). Tento e-mail nepředstavuje přijetí Návrhu objednávky, který je považován za přijatý teprve tehdy, když zákazník obdrží další e-mailové potvrzení o přijetí Návrhu objednávky a o odeslání zboží (dále jen „**Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky**“).

Mezi zákazníkem a Prodejcem tedy není uzavřena kupní smlouva, dokud není Návrh objednávky Prodejcem výslovně přijat zasláním Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky.

Kupní smlouva online (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena až v okamžiku, kdy zákazník obdrží Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky (dále jen „**Den uzavření smlouvy**“) - od tohoto okamžiku se Návrh objednávky označuje jednoduše jako „**Objedávka**“.

- 2.2 Před odesláním Návrhu objednávky musí zákazník potvrdit, že se seznámil s Online podmínkami a že je přijímá.
- 2.3 Po uzavření Smlouvy obdrží zákazník e-mailem Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky, které obsahuje:
  - odkaz na Online podmínky, které si zákazník přečetl a akceptoval již při zaslání Návrhu objednávky, které jsou účinné ke dni podání Návrhu objednávky;
  - rekapitulaci Objedávky, včetně:
    - o informací a obrázků jednotlivých Produktů a jejich odpovídající ceny;
    - o zvoleného způsobu platby;
    - o místa a způsobu doručení a nákladů spojených s přepravou;
- 2.4 Prodejce si vyhrazuje právo vyžádat si před odesláním Objedávky a Potvrzení o přijetí objednávky e-mailem nebo telefonicky další informace týkající se Návrhu objednávky.

- 2.5 Prodejce si vyhrazuje právo z jakéhokoli důvodu odmítnout Návrh objednávky zákazníka, vzniknou-li pochyby o solventnosti zákazníka, nebo je-li Návrh objednávky neúplný či nesprávný, a dále v případě nedostupnosti Produktů. V těchto případech bude Prodejce Zákazníka informovat do 30 pracovních dnů e-mailem od obdržení Návrhu objednávky o tom, že Návrh objednávky byl zcela nebo zčásti odmítnut, a to spolu s uvedením důvodů odmítnutí. V takových případech bude zákazníkovi vrácena uhrazená částka za zboží, vůči kterému byl Návrh objednávky odmítnut.
- 2.6 Prodejce se zavazuje dodat objednané Produkty co nejdříve (s ohledem na způsob přepravy zvolený zákazníkem), nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode Dne uzavření smlouvy.
- 2.7 Prodejce si vyhrazuje právo odmítnout Návrhy objednávek od zákazníka, s nímž probíhá nebo v minulosti probíhal soudní spor a/nebo spor týkající se předchozí objednávky takového zákazníka. To platí i pro všechny případy, kdy Prodejce považuje zákazníka za nevhodného, například z důvodu předchozího porušení Online podmínek, podmínek věrnostního programu nebo z jakéhokoli jiného důvodu, zejména pokud byl zákazník zapojen do podvodné činnosti jakéhokoli druhu.
- 2.8 Ačkoli Prodejce neustále přijímá opatření, aby fotografie zobrazené na Webu věrně zobrazovaly Produkty, jsou vždy možné určité odchylky způsobené technickými vlastnostmi a barevným rozlišením použitého počítače. Prodejce proto neodpovídá za případnou nevhodnost grafických vyobrazení Produktů uvedených na Webu z výše uvedených technických důvodů, neboť tato vyobrazení jsou pouze ilustrativní.
- 2.9 Upozorňujeme, že náklady na prostředky komunikace na dálku pro uzavření Smlouvy se neliší od základní sazby.
- 2.10 Pokud Prodejce není schopen odeslat Produkty dle Objednávky do 30 (třiceti) dnů od uzavření Smlouvy, má zákazník možnost zrušit Objednávku odstoupením od Smlouvy a získat zpět peníze v plné výši.
- 2.11 Smlouvu lze uzavřít pouze v češtině.

### 3. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRODEJE PERSONALIZOVANÝCH PRODUKTŮ

- 3.1 Některé Produkty (dále jen "**Personalizované produkty**") je možné upravit tak, že na ně Prodejce umístí slovo, symbol, číslo nebo větu (dále jen "**Text**"), což v každém případě podléhá předchozímu souhlasu Prodejce, a to na základě jeho vlastního uvážení a z jakéhokoli důvodu. Rozhodnutí Prodejce o odmítnutí zákazníkem navrženého Textu bude mít za následek zrušení Návrhu objednávky.

Text nesmí být nikdy urážlivý, mít sexuální podtext, být hanlivý, rouhavý, rasistický, diskriminační, nesmí obsahovat výhrůžky a podněcovat k násilí, nesmí obsahovat jména nebo přezdívky známých osobností a obecně nesmí porušovat práva třetích stran, zejména práva duševního vlastnictví nebo registrované ochranné známky třetích stran.

Objednáním Personalizovaných produktů zákazník:

- prohlašuje a zaručuje, že Text požadovaný pro Personalizovaný produkt nespadá do žádné ze zakázaných kategorií;
- prohlašuje, že přebírá veškerou odpovědnost za požadovaný Text;
- prohlašuje, že odškodní Prodejce, jeho přidružené společnosti a společnosti patřící do skupiny Prodejce za veškeré náklady, výdaje, škody a ztráty, které jim vzniknou v důsledku použití jakéhokoli Textu požadovaného zákazníkem a umístěného na Personalizovaném produktu;
- splňuje-li Text definici autorského díla, zákazník poskytuje Prodejci, jeho přidruženým společnostem a společnostem patřícím do skupiny Prodejce nevýhradní, neodvolatelnou, bezplatnou licenci, která je plně převoditelná na třetí strany, a to pro účely použití a reprodukce Textu zvoleného Zákazníkem pro Personalizované produkty.

- 3.2 Vzhledem k povaze Personalizovaných produktů a skutečnosti, že jsou vyrobeny speciálně pro zákazníka, nelze je vrátit, refundovat, vyměnit ani nahradit. Proto se na Personalizované produkty nevztahuje článek 7 těchto Online podmínek.
- 3.3 Zákonná odpovědnost Prodejce za vady Personalizovaného produktu dle článku 8 níže zůstává v nezměněném rozsahu.

### 4. PRODEJNÍ CENY

- 4.1 Ceny Produktů (dále jen "**Cena/y**") a náklady na dopravu (dále jen "Náklady na dopravu") jsou uvedeny na Webu v okamžiku tvorby Návrhu objednávky. Ceny a Náklady na dopravu zahrnují veškeré daně a poplatky a jsou Cenami konečnými.
- 4.2 V případě, že jsou některé položky na Webu chybně oceněny a Cena uvedená na Webu je nižší než správná prodejní cena Produktu, bude zákazník kontaktován, aby si ověřil, zda si přeje zakoupit Produkt za správnou cenu. V případě, že zákazník netrvá na dodání Produktu za správnou cenu, bude Návrh objednávky zrušen. Pokud je Cena uvedená na Webu vyšší než správná prodejní Cena Produktu, naúčtuje Prodejce správnou nižší cenu.

## 5. ZPŮSOB PLATBY

5.1 Platbu lze provést jedním ze způsobů uvedených v části "[Platba](#)" na Webu.

5.2 Cenu lze uhradit kreditní i debetní kartou. Při platbě platební kartou se neúčtují žádné další poplatky. Zákazník provádějící platbu potvrzuje, že je oprávněným držitelem dané platební karty. V případě nesplnění těchto podmínek není možné pokračovat v Návrhu objednávky.

V okamžiku odeslání Návrhu objednávky bude částka pouze zadržena: skutečná úhrada bude provedena až v okamžiku Potvrzení a odeslání objednávky.

V případě, že není možné provést platbu v účtované výši, bude Návrh objednávky automaticky zrušen.

Vezměte prosím na vědomí, že Prodejce není schopen získat kompletní informace o platební kartě zákazníka, kterou spravuje přímo třetí strana, která zpracovává platbu. Prodejce bude mít přístup pouze k dílčím informacím, které se zákazník rozhodne uložit (například: typ kreditní karty, datum platnosti, držitel karty); tyto informace nejsou dostatečné pro identifikaci kreditní karty, ale jsou užitečné pro další nákupy zákazníka.

Prodejce proto v žádném případě nenese odpovědnost za podvodné použití platebních karet a předplacených karet třetími osobami.

5.3 Při volbě způsobu platby na dobírku (je-li povolena) musí být Objednávka uhrazena v hotovosti nebo kartou přímo dopravci, který Produkty doručí.

## 6. DODÁNÍ A PŘEPRAVA

6.1 Každá zásilka obsahuje:

- objednané Produkty a případné dárky, pokud se na Objednávku vztahují;
- dokumentaci vyžadovanou v zemi odeslání;
- informační a marketingové materiály;
- vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy a informační leták o možnostech odstoupení od smlouvy zákazníkem.

6.2 Nákupní doklad vztahující se k Objednávce bude k dispozici na Webu v sekci „Zákazník“ a v případě neregistrovaného zákazníka na stránce obsahující údaje o Objednávce.

6.3 Produkty budou doručeny přepravcem určeným Prodejcem. Pro další informace o nákladech, časech a způsobech dopravy je možné kdykoli nahlédnout do sekce "[Doručení](#)" na Webu.

Produkty mohou být doručeny následujícími způsoby:

- doručení na adresu uvedenou zákazníkem;
- doručení na prodejní místo Prodejce k vyzvednutí zákazníkem;
- doručení na výdejní místo přepravce vybrané zákazníkem.

6.4 V případě vyzvednutí Produktů z prodejního nebo výdejního místa přepravce bude zákazník po dodání Produktů na dohodnuté výdejní místo informován a bude si moci Produkty vyzvednout během následujících 10 (deseti) dnů (osobně nebo prostřednictvím zástupce).

Zákazník je povinen při převzetí:

- předložit e-mail s Potvrzením o přijetí objednávky;
- podepsat potvrzení o převzetí.

Pokud je zákazník registrován ve věrnostním programu Prodejce, postačí, když:

- uvede jméno a příjmení nebo předloží věrnostní kartu nebo e-mail s Potvrzením o přijetí a odeslání objednávky;
- podepíše potvrzení o převzetí.

Po doručení Produktů na dohodnuté výdejní místo bude zákazník informován a bude si moci Produkty vyzvednout v souladu s postupem používaným provozovatelem výdejního místa.

6.5 Nepředložení dokladů požadovaných k vyzvednutí, nevyzvednutí Produktů ve výše uvedené lhůtě, jakož i nepřevzetí Produktů zaslaných na adresu zvolenou zákazníkem, bude mít za následek zrušení Objednávky a vrácení celé zaplacené částky, které bude provedeno stejným způsobem platby, který byl použit při nákupu. Upozorňujeme, že dle § 1837 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, není možné odstoupit od smlouvy o koupi zboží, které bylo upraveno na přání zákazníka (Personalizované produkty), a proto jakákoli zaplacená částka se nevrací.

6.6 Při převzetí Produktů je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost Produktů a zkontrolovat, zda obal není zjevně poškozen (například: mokrá nebo poškozená krabice atd.). V případě nesrovnalostí je zákazník povinen je neprodleně oznámit Prodejci a pokud možno ukázat poškození nebo nesrovnalosti dopravci nebo personálu Prodejce (v případě vyzvednutí v prodejně), a odmítnout převzetí.

6.7 Web je strukturován tak, aby umožňoval zákazníkovi přístup a zadání Objednávky bez ohledu na státní příslušnost a/nebo zeměpisnou polohu.

Zákazník může obdržet Produkty na doručovací adrese, kterou si sám zvolí, pokud se tato adresa nachází v zemi odpovídající lokalizaci Webu, na kterém byla provedena objednávka.

Pouze jako příklad: pokud se zákazník fyzicky nachází v zemi X a zadá Objednávku na Webu země Y, může se rozhodnout, že Produkty obdrží výhradně na adrese v zemi Y. Jakákoli přeprava Produktů do země X nebo do jiné země zvolené zákazníkem je možná pouze z Webu s lokalizací v zemi doručení.

6.8 Prodejce neodpovídá za jakékoli zpoždění nebo neplnění způsobené okolnostmi, které nemůže ovlivnit, včetně, mimo jiné, zásahů vyšší moci, války, teroristických činů, povstání, nepokojů, embarg, požárů, stávek, zpoždění v dopravě, nemožnosti získat dodávky surovin nebo zařízení používaných při výrobě Produktů, neplnění jakékoli smlouvy s Prodejcem související s výrobou Produktů, výpadků elektřiny nebo vládních zákonů, nařízení, příkazů nebo opatření.

## 7. VRÁCENÍ PRODUKTŮ

7.1 Zákazník má právo zcela nebo zčásti odstoupit o Smlouvy uzavřené prostřednictvím Webu, a to bez jakékoliv sankce a bez uvedení důvodu, s navazující povinností vrátit Produkty v rozsahu odstoupení od Smlouvy zpět Prodejci.

Web je strukturován tak, aby umožňoval zákazníkům odstoupit od Smlouvy bez ohledu na státní příslušnost a zeměpisnou polohu.

Zákazník je povinen informovat Prodejce způsobem uvedeným v odstavci 7.2 níže o odstoupení od Smlouvy ve lhůtě 30 dnů, která začíná běžet ode dne, kdy zákazník nebo jím pověřená osoba (jiná než přepravce) převzali Produkty.

Pokud zákazník učinil Objednávku obsahující více než jeden Produkt, může od Smlouvy ve vztahu k jednotlivým Produktům odstoupit v různých termínech, v každém případě však nejpozději do 30 dnů od převzetí Produktů.

V případě, že se Zákazník rozhodne vrátit pouze některé z Produktů zakoupených v rámci jedné Objednávky, náklady na dopravu nebudou vráceny. Aniž je dotčeno výše uvedené, má Zákazník právo na vrácení nákladů na dopravu v případě, že vrátí všechny Produkty zakoupené v jediné Objednávce, a to i ve více zásilkách, ve lhůtě 14 dnů od odstoupení Zákazníka od uzavřené Smlouvy.

7.2 Pro vrácení Produktů má zákazník následující možnosti:

### **(A) vrácení Produktů Prodejci prostřednictvím dopravce nebo smluvního výdejního místa (pokud existuje).**

Před předáním Produktů, které mají být vráceny, dopravci nebo před jejich předáním do smluvního výdejního místa musí zákazník dodržet postup vrácení uvedený na Webu.

Alternativně k výše uvedenému může zákazník Prodejci zaslat jakékoli jiné výslovné prohlášení, v němž popíše svou vůli uplatnit své právo na odstoupení od Smlouvy, a to rovněž vyplněním formuláře pro odstoupení od smlouvy, který musí být zaslán doporučeně poštou nebo přepravcem s doručenkou na adresu uvedenou ve [formuláři pro odstoupení od smlouvy](#) nebo e-mailem na adresu [hello@tezenis.com](mailto:hello@tezenis.com).

Do 14 (čtrnácti) dnů od sdělení zákazníka, že chce uplatnit právo na odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazník Produkty v souladu s podmínkami odst. 7.3 níže.

### **(B) vrácení Produktů Prodejci na jedné z prodejen značky (pokud existují) v zemi odpovídající lokalizaci Webu, na které byl nákup proveden.**

Zákazník se výše uvedeným postupem neřídí a Produkty určené k vrácení pouze předá na příslušné prodejně (pokud existuje).

7.3 Vrácení Produktů podléhá následujícím podmínkám:

- do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen:

(1) zaslat Prodejci vhodně zabalené Produkty:

- a) doručení Produktů na jedno z určených výdejních míst přepravce.  
nebo
- b) zasláním Produktů přepravcem zvoleným Zákazníkem;  
nebo
- c) předáním Produktů přepravci zvolenému Prodejcem ve státě korespondujícím se státem lokalizace Webu, na kterém byla Objednávka podána.

(2) vrátit Produkty do jednoho ze zúčastněných prodejních míst Prodejce (pokud existují) v zemi odpovídající lokalizaci Webu, na kterém byla Objednávka učiněna, při současném:

- a) předložení e-mailu o přijetí oznámení o záměru vrácení Produktů;  
nebo
- b) nahlášení čísla Objednávky;  
nebo
- c) sdělení jména a příjmení zákazníka, předložení věrnostní karty, nebo předložení Potvrzení o přijetí a odeslání objednávky, pokud je zákazník registrován ve věrnostním programu.

Vrácení Produktů není možné v outletových prodejnách a tax/duty free prodejnách.

- 7.4 Produkty zakoupené v rámci stejné Objednávky lze vrátit v různých termínech, vždy však do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od Smlouvy. Produkty vrácené v důsledku uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy (dále jen "**Vrácené produkty**") musí být vráceny jako celek, což vylučuje možnost vrácení pouze některých částí nebo komponentů těchto Produktů (a to i v případě sad).
- 7.5 Vrácené produkty by měly být pokud možno vráceny zabalené přesně tak, jak byly odeslány, se všemi visačkami a štítky. Například v obalu, s kompletním kartonem atd. Pakliže nesou Vrácené produkty známky toho, že zákazník tyto Produkty užíval nad míru nutnou pro seznámení se s vlastnostmi Produktů (nošením, odstřížením visaček, praním, apod.), může být zákazníkovi za vrácení Produktu vrácena snížená Cena.
- 7.6 Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy v případě Produktů, které z hygienických důvodů není možné vrátit, pokud byla porušena pečeť obalu, ve kterém jsou takové Produkty zabaleny.
- 7.7 V případě Produktů zakoupených v souvislosti se specifickými akcemi (např. 5x4, 3x2, kupte X a získáte Y atd.) lze vrátit pouze některé Produkty v rámci akce: v takovém případě bude vrácena skutečně zaplacená akční cena Produktu uvedená na obchodním dokladu/nákupní faktuře, s výjimkou nákladů na dopravu uvedených v bodě 7.8 níže.
- 7.8 Aniž jsou dotčena zvláštní ustanovení dle bodu 7.1 výše, v případě kdy zákazník odstoupí od Smlouvy a vrátí Produkt, Prodejce vrátí zákazníkovi všechny platby za nákup Vrácených produktů, s výjimkou následujících nákladů:
- dodatečné náklady spojené s přepravou Objednávky (již uhrazené zákazníkem při nákupu), pokud by si zákazník zvolil jiný způsob přepravy než standardní způsob přepravy navržený Prodejcem (např. expresní doručení);
  - případné další výdaje spojené s objednávkou (například náklady na dárkové balení atd.);
- 7.9 V případě vrácení Produktů v důsledku odstoupení zákazník nese veškeré náklady na vrácení Produktů Prodejci.
- 7.10 Po odeslání formuláře pro vrácení zboží [a převzetí Vrácených produktů Prodejci] obdrží zákazník e-mail s potvrzením o vrácení zboží (dále jen "**Potvrzení o vrácení zboží**") a Prodejce provede kontrolu Vrácených produktů. Po ověření Prodejce, že byly dodrženy všechny postupy požadované v článku 7 Online podmínek, obdrží zákazník e-mail o schválení provedeného vrácení (dále jen "**Schválení vrácení**").
- Prodejce vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za nákup Vrácených produktů nejpozději do 14 dnů od přijetí Vrácených produktů Prodejci, nebo do 14 dnů od doby, kdy zákazník prokáže odeslání Vrácených produktů Prodejci. Do doby splnění jedné z uvedených podmínek si Prodejce částku odpovídající Ceně Vrácených produktů ponechá.
- Prodejce vrátí zaplacenou Cenu stejným způsobem platby, jaký použil zákazník, s výjimkou případu, kdy zákazník požádal o tzv. [Return Card](#). V případě, že zákazník původně zaplatil dobírkou (je-li to povoleno), bude mu zaplacená cena vrácena bankovním převodem nebo prostřednictvím Return Card dle přání zákazníka.
- 7.11 Vrácení Produktu, které nespňuje postupy popsané v článku 7 Online podmínek, nebude vyhověno. Do 10 dnů od okamžiku, kdy byl zákazník informován o zamítnutí vrácení, si může odpovědí na stejný e-mail zvolit převzetí Produktů zpět na náklady zákazníka. V opačném případě si Prodejce může Vrácené produkty oprávněně ponechat, a to navíc k již zaplacené Ceně za jejich pořízení.
- 7.12 Personalizované produkty nelze vrátit.

## 8. ODPOVĚDNOST PRODEJCE ZA VADY PRODUKTŮ

- 8.1 Prodejce odpovídá za vady a neshody Produktu s Objednávkou, které existují v okamžiku dodání.
- 8.2 Odpovědnost Prodejce za vady Produktů trvá 2 (dva) roky od okamžiku dodání Produktu zákazníkovi za podmínky, že tato délka doby odpovědnosti za vady není v rozporu s příslušnými právními předpisy v zemi bydliště zákazníka. Tato odpovědnost platí za následujících podmínek:
- a) vada se vyskytne a bude řádně vytknuta zákazníkem do 2 (dvou) let od data dodání Produktu zákazníkovi;
  - b) zákazník prokáže nákup Produktu od Prodejce, např. předložením obchodního dokladu/nákupní faktury nebo v případě nákupu jako věrnostní zákazník postačí předložení věrnostní karty nebo sdělení jména a příjmení.
- 8.3 V případě zjištění vady Produktu po posouzení Prodejcem má Zákazník právo dle své volby požadovat:

- vrácení částky zaplacené za nákup Produktů. Vrácení peněz bude provedeno na stejným způsobem platby, který zákazník použil při prvním nákupu, nebo dle volby zákazníka na bankovní účet sdělený zákazníkem.
  - dodání nového Produktu;
  - opravu vadného Produktu, je-li to možné a není-li to nepřiměřeně nákladné;
- 8.4 Prodejce je povinen vystavit zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí zboží do reklamačního řízení, které bude obsahovat:
- (a) datum zahájení reklamačního řízení (datum uplatnění vady);
  - (b) popis vady Produktu, která je předmětem reklamace;
  - (c) způsob vyřízení reklamace požadovaný zákazníkem;
  - (d) kontaktní údaje zákazníka pro účely informování o způsobu vyřízení reklamace (jméno a příjmení a telefonní číslo nebo e-mailová adresa).
- 8.5 Reklamacie musí být vyřízena do 30 dnů od uplatnění vady. Zákazník musí být v této lhůtě vyrozuměn o způsobu vyřízení reklamace na jím poskytnuté kontaktní údaje.
- 8.6 V případě zamítnutí reklamace je zákazník povinen si Produkt převzít do 10 dnů od vyrozumění o vyřízení reklamace. Do 10 dnů od okamžiku, kdy byl zákazník informován o zamítnutí reklamace, si může odpovědí 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 nepřevezme Produkt do 10 dnů od vyrozumění o zamítnutí reklamace, je Prodejce oprávněn účtovat skladné za každý den prodlení zákazníka s převzetím Produktu. V případě prodlení zákazníka s převzetím Produktu podle tohtoto 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.
- 8.7 Veškeré náklady na vrácení Produktů, které byly uznány jako vadné, nese Prodejce.
- 8.8 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.
- 8.9 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
- 8.10 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.

## 9. KONTAKTY

Pokud zákazník posílá e-mail, textovou zprávu (SMS) a jakoukoli jinou komunikaci prostřednictvím mobilního telefonu nebo počítače (například chat), komunikuje písemně v elektronické podobě. Upozorňujeme, že Prodejce může se Zákazníkem komunikovat různými způsoby, například prostřednictvím e-mailu, textových zpráv (SMS) nebo zveřejňováním zpráv a sdělení na Webových stránkách. Další informace získáte na 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. +420-284-028-611

## 10. PRIVACY

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

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

- 11.1 Tyto online podmínky se řídí českým právem a budou vykládány na jeho základě, aniž by byly dotčeny jakékoli jiné závazné předpisy v zemi obvyklého pobytu zákazníka, které mohou mít přednost. Výklad, provádění a ukončení platnosti Online podmínek se proto řídí výhradně českým právem (aniž by byla dotčena jakákoli jiná úprava platná v zemi obvyklého pobytu zákazníka) a veškeré neoddelitelné a/nebo následné spory musí být řešeny výhradně českými právními orgány, jak je uvedeno níže. Zejména pokud je zákazník spotřebitelem, budou veškeré spory řešeny soudem v místě jeho trvalého bydliště nebo sídla, a to za podmínek stanovených platnými právními předpisy, nebo dle volby Zákazníka v případě žaloby podané u soudu v Praze. Pokud naopak zákazník podává žalobu a ve vztahu k Prodejci jednal při výkonu své vlastní podnikatelské, obchodní, řemeslné nebo profesní činnosti, smluvní strany souhlasně zakládají výlučnou příslušnost soudu v Praze.
- 11.2 Vzhledem k tomu, že Prodejce je kdykoli k dispozici pro smírné řešení vzniklých sporů prostřednictvím kontaktů uvedených v předchozích oddílech, upozorňujeme, že podle článku 14 nařízení EU č. 524/2013 byla Evropskou komisí zřízena online platforma pro řešení sporů v rámci online řešení sporů ("online dispute resolution") vyplývajících z nákupu zboží online, která je dostupná na následujícím odkazu <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Prostřednictvím platformy ODR je možné nahlédnout do seznamu orgánů ODR, najít odkaz na každý z nich a zahájit online postup řešení sporů.
- 11.3 Své stížnosti může zákazník podat také k České obchodní inspekci jakožto orgánu pověřenému ochranou spotřebitele, přičemž lze využít také mimosoudní řešení sporů České obchodní inspekce které jsou popsány na <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.
- 11.4 Aniž je dotčeno výše uvedené a bez ohledu na výsledek mimosoudního řízení, má Zákazník právo podat žalobu týkající se těchto Online podmínek k příslušnému soudu a kromě toho, za předpokladu existence požadovaných podmínek, má Zákazník právo pokračovat v mimosoudním řízení týkajícím se spotřebitelských záležitostí prostřednictvím žádosti k příslušným spotřebitelským řízením.
- 11.5 Spotřebitel má dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu 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.

## **12. ZMĚNY A AKTUALIZACE**

- 12.1 Tyto online podmínky mohou být kdykoli změněny. Zákazník je povinen přijmout online podmínky platné v době nákupu. Nové verze Online podmínek budou účinné od data zveřejnění na Stránkách a ve vztahu k Objednávkám podaným po tomto datu. Veškeré předchozí verze Online podmínek je možné ověřit v [příslušné sekci Stránek](#).

Verze aktualizována dne 12.07.2023