

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Společnost Mlékárna Hlinsko, a.s., se sídlem Kouty 53, 539 01 Hlinsko v Čechách, zastoupená Jiřím Tvrdíkem, předsedou představenstva a Ing. Ladou Hájkovou, členkou představenstva, IČ: 48169188, DIČ:CZ48169188, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 3061 , dále jen „**Prodávající**“) upravuje v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti kupujících a prodávajících, vzniklá v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy („**Smlouva**“) uzavřené prostřednictvím e-shopu na webových stránkách www.eshop.tatramleko.cz (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v Zásadách zpracování osobních údajů, která naleznete zde <https://eshop.tatramleko.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/>

Ustanovení těchto Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Znění Podmínek můžeme jednostranně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.

Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

1. NĚKTERÉ DEFINICE

- 1.1. **Cena** je finanční částka, kterou budete hradit za Zboží,
- 1.2. **Cena za dopravu** je finanční částka, kterou budete hradit za doručení Zboží, a to včetně ceny za jeho zabalení,
- 1.3. **Celková cena** je součet Ceny a Ceny za dopravu,
- 1.4. **DPH** je daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů,
- 1.5. **Faktura** je daňový doklad vystavený v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty na Celkovou cenu,
- 1.6. **Objednávka** je Váš závazný návrh na uzavření Smlouvy o koupi Zboží s Prodávajícím,
- 1.7. **Uživatelský účet** je účet zřízený na základě Vámi sdělených údajů, jež umožňuje uchování zadaných údajů a uchovávání historie objednaného Zboží a uzavřených Smluv,
- 1.8. **Kupující** je osoba nakupující na e-shopu www.eshop.tatramleko.cz , právními předpisy označovaná jako kupující,

- 1.9. **Zboží** je vše, co můžete nakoupit na e-shopu www.eshop.tatramleko.cz.

2. OBECNÁ USTANOVENÍ A POUČENÍ

- 2.1. Koupě Zboží je možná jen přes webové rozhraní e-shopu www.eshop.tatramleko.cz.
- 2.2. Při nákupu Zboží je Vaše povinnost poskytnout Prodávajícímu všechny informace správně a pravdivě. Informace, které jste Prodávajícímu poskytli v Objednávce budeme považovat za správné a pravdivé.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Smlouvu s Prodávajícím je možné uzavřít pouze v českém jazyce.
- 3.2. Smlouva je uzavírána na dálku prostřednictvím e-shopu, přičemž náklady na použití komunikačních prostředků na dálku hradí Kupující. Tyto náklady se však nijak neliší od základní sazby, kterou hradí za používání těchto prostředků (tedy zejména za přístup k internetu), žádné další náklady účtované Prodávajícím tedy nad rámec Celkové ceny nemusí očekávat. Odesláním Objednávky souhlasí s tím, že prostředky komunikace na dálku Prodávající využívá.
- 3.3. K tomu, abychom mohli Smlouvu uzavřít, je třeba, aby Kupující na e-shopu www.eshop.tatramleko.cz vytvořili Objednávku. V tomto návrhu musí být uvedeny následující údaje:
- a) Informace o nakupovaném Zboží (na e-shopu Kupující označuje Zboží, o jehož nákup má zájem, tlačítkem „Přidat do košíku“),
 - b) Informace o Ceně, Ceně za dopravu, způsobu platby Celkové ceny a požadovaném způsobu doručení Zboží, tyto informace budou zadány v rámci tvorby Objednávky v rámci uživatelského prostředí e-shopu, přičemž informace o Ceně, Ceně za dopravu a Celkové ceně budou uvedeny automaticky na základě zvoleného Zboží Kupujícím, způsobu jeho doručení a platby,
 - c) Kupující vyplní identifikační a kontaktní údaje, které slouží k tomu, aby Prodávající mohl doručit Zboží, zejména tedy jméno, příjmení, doručovací adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu.
- 3.4. V průběhu tvorby Objednávky může Kupující až do doby jejího dokončení údaje měnit a kontrolovat. Po provedení kontroly prostřednictvím stisku tlačítka „Objednat s povinností platby“ Objednávku dokončíte. Po stisku tlačítka „Objednat s povinností platby“ budou všechny vyplněné informace odeslány přímo Prodávajícímu. Stisknutím tlačítka „Objednat s povinností platby“ souhlasí Kupující s obchodními podmínkami a podmínkami ochrany osobních údajů
- 3.5. Objednávku v co nejkratší době poté, kdy Prodávajícímu bude doručena, potvrdí zprávou odeslanou na e-mailovou adresu Kupujícího zadanou v Objednávce. Součástí potvrzení bude shrnutí Objednávky a tyto Podmínky formou přílohy e-mailové zprávy. Podmínky ve znění účinném ke dni Objednávky, tj. ve znění přiloženém jako příloha potvrzující e-mailové zprávy, tvoří nedílnou součást Smlouvy. Potvrzením Objednávky dochází k uzavření Smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím.
- 3.6. Mohou nastat i případy, kdy Prodávající nebude moci Objednávku potvrdit. Jedná se zejména o situace, kdy Zboží není dostupné nebo případy, kdy objednáte větší počet kusů Zboží, než kolik je z naší strany umožněno. V případě, že nastane jakýkoli důvod, pro který nemůže Prodávající Objednávku potvrdit, bude Kupujícího kontaktovat a zašle nabídku na uzavření Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy nabídku Prodávajícího potvrdí Kupující.

- 3.7. V případě, že v rámci e-shopu nebo v Objednávce bude uvedena zjevně chybná Cena, Prodávající není povinen Kupujícímu Zboží za tuto Cenu dodat ani v případě, kdy Kupující obdržel potvrzení Objednávky, a tedy došlo k uzavření Smlouvy. V takové situaci Prodávající bude Kupujícího bezodkladně kontaktovat a zašle nabídku na uzavření nové Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Nová Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Kupující nabídku potvrdí. Za zjevnou chybu v Ceně se považuje například situace, kdy Cena neodpovídá obvyklé ceně u jiných prodejců nebo chybí či přebývá cifra.
- 3.8. V případě, kdy dojde k uzavření Smlouvy, Kupujícímu vzniká závazek k zaplacení Celkové ceny.
- 3.9. V případě, že má Kupující zřízen Uživatelský účet, může učinit Objednávku jeho prostřednictvím. I v takovém případě má Kupující ale povinnost zkontrolovat správnost, pravdivost a úplnost předvyplněných údajů. Způsob tvorby Objednávky je však totožný, jako v případě Kupujícího bez Uživatelského účtu, výhodou však je, že není třeba opakovaně vyplňovat identifikační údaje.
- 3.10. Pokud v některých případech Prodávající umožňuje na nákup Zboží využít slevu, pro poskytnutí slevy je třeba, aby Kupující v rámci návrhu Objednávky vyplnil údaje o této slevě do předem určeného pole. Pokud tak učiní, bude mu Zboží poskytnuto se slevou.

4. UŽIVATELSKÝ ÚČET

- 4.1. Na základě registrace v rámci e-shopu může Kupující přistupovat do svého Uživatelského účtu.
- 4.2. Při registraci Uživatelského účtu je povinnost uvést správně a pravdivě všechny zadávané údaje a v případě změny je aktualizovat.
- 4.3. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Ohledně těchto přístupových je povinností Kupujícího zachovávat mlčenlivost a nikomu tyto údaje neposkytovat. V případě, že dojde k jejich zneužití, nenese Prodávající za to žádnou odpovědnost.
- 4.4. Uživatelský účet je osobní, Kupující není oprávněn umožnit jeho využívání třetím osobám.
- 4.5. Uživatelský účet může Prodávající zrušit, a to zejména v případě, kdy poruší Kupující své povinnosti dle Smlouvy.
- 4.6. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení.

5. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY, VÝHRADA VLASTNICKÉHO PRÁVA

- 5.1. Cena je vždy uvedena v rámci e-shopu, v návrhu Objednávky a samozřejmě ve Smlouvě. V případě rozporu mezi Cenou uvedenou u Zboží v rámci e-shopu a Cenou uvedenou v návrhu Objednávky se uplatní Cena uvedená v návrhu Objednávky, která bude vždy totožná s cenou ve Smlouvě. V rámci návrhu Objednávky je též uvedena Cena za dopravu, případně podmínky, kdy je doprava zdarma.
- 5.2. Celková cena je uvedena včetně DPH včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.
- 5.3. Platbu Celkové ceny po Kupujícím bude Prodávající požadovat po uzavření Smlouvy a před předáním Zboží. Úhradu Celkové ceny může Kupující provést následujícími způsoby:

- a) Kartou online. V takovém případě probíhá platba přes platební bránu Shoptet Pay, přičemž platba se řídí podmínkami této platební brány, které jsou dostupné na adrese: www.shoptetpay.com/cs/vseobecne-obchodni-podminky-shoptet-pay. V případě platby kartou online je Celková cena splatná bezprostředně po odeslání objednávky.
- b) Bezhotovostně platební kartou při převzetí zboží. Platbu lze provést platební kartou při převzetí zboží, pokud tuto možnost podporuje zvolený přepravce. Tato platební metoda je dostupná při doručení prostřednictvím PPL a při převzetí zásilky ve výdejních místech Zásilkovny, a to v závislosti na technických možnostech konkrétního řidiče nebo výdejního místa. V případě platby kartou při převzetí zboží je Celková cena splatná bezprostředně po převzetí zboží.
- c) Hotově při osobním odběru. Hotově lze hradit Zboží v případě převzetí v podnikové prodejně Mlékárny Hlinsko, a.s., na adrese provozovny Havlíčkova 629, 539 01 Hlinsko. V případě platby hotově při osobním odběru je Celková cena splatná při převzetí Zboží.
- 5.4. Faktura bude vystavena v elektronické podobě po uhrazení Celkové ceny a bude zaslána na e-mailovou adresu Kupujícího. Faktura bude též fyzicky přiložena ke Zboží a dostupná v Uživatelském účtu.
- 5.5. Vlastnické právo ke Zboží na Vás přechází až poté, co zaplatíte Celkovou cenu a Zboží převezmete. V případě platby bankovním převodem je Celková cena zaplacená připsáním na Náš účet, v ostatních případech je zaplacená v okamžiku provedení platby.
- 6. DORUČENÍ ZBOŽÍ, PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY NA VĚCI**
- 6.1. Zboží je možné doručit pouze v rámci České republiky.
- 6.2. Doba doručení Zboží vždy závisí na jeho dostupnosti a na zvoleném způsobu doručení a platby. V případě osobního odběru na provozovně bude Prodávající Kupujícího vždy o možnosti vyzvednutí Zboží informovat prostřednictvím e-mailu.
- 6.3. Po převzetí Zboží od dopravce je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalu Zboží a v případě jakýchkoli závad tuto skutečnost neprodleně oznámit dopravci. V případě, že došlo k závadě na obalu, která svědčí o neoprávněné manipulaci a vstupu do zásilky, není povinností Kupujícího Zboží od dopravce převzít.
- 6.4. V případě, kdy Kupující poruší svoji povinnost převzít Zboží, s výjimkou případů dle čl. 6.3 Podmínek, nemá to za následek porušení povinnosti Prodávajícího Zboží doručit. Zároveň to, že Zboží Kupující nepřevzme, není odstoupení od Smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím. Prodávajícím ale v takovém případě vzniká právo od Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení Smlouvy, případně Zboží uskladnit. Pokud se Prodávající rozhodne odstoupit od Smlouvy, je odstoupení účinné v den, kdy Kupujícímu toto odstoupení doručí. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na nárok na uhrazení Ceny za dopravu, případně na nárok na náhradu škody, pokud vznikla.
- 6.5. Pokud je z důvodů vzniklých na straně Kupujícího Zboží doručováno opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo ve Smlouvě dohodnuto, je povinností Kupujícího nahradit Prodávajícímu náklady s tímto opakovaným doručením spojené. Platební údaje pro zaplacení těchto nákladů zašle Prodávající na e-mailovou adresu Kupujícího uvedenou ve Smlouvě a jsou splatné 14 dnů od doručení e-mailu.

- 6.6. Nebezpečí škody na Zboží na Kupujícího přechází v okamžiku, kdy ho převezme. V případě, kdy Zboží nepřevezme, s výjimkou případů dle čl. 6.3 Podmínek, na Kupujícího nebezpečí škody na Zboží přechází v okamžiku, kdy měl možnost ho převzít, ale z důvodů na jeho straně k převzetí nedošlo. Přejed nebezpečí škody na Zboží pro Kupujícího znamená, že od tohoto okamžiku nese veškeré důsledky spojené se ztrátou, zničením, poškozením či jakýmkoli znehodnocením Zboží.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 7.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti,
- b) je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a s nímž souhlasíme,
- c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití,
- d) je vhodné k účelu, k němuž se Zboží tohoto druhu obvykle používá,
- e) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem Zboží téhož druhu, které můžete rozumně očekávat,
- f) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu,
- g) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Kupujícímu byly poskytnuty před uzavřením smlouvy.

- 7.2. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

- 7.3. V případě, že bude mít Zboží vadu, tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek dle čl. 7.1., může Kupující takovou vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy Zboží reklamovat) zasláním e-mailu na adresy uvedené u identifikačních údajů Prodávajícího. Pro reklamaci může Kupující využít také vzorový formulář poskytovaný Prodávajícím, který tvoří přílohu č. 1 Podmínek. V uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak vadu chce Kupující vyřešit, přičemž tuto volbu nemůže následně bez souhlasu Prodávajícího změnit. Reklamaci Prodávající vyřídí v souladu s uplatněným právem z vadného plnění.

- 7.4. Má-li Zboží vadu, má Kupující následující práva:

- a) na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží; nebo
- b) na odstranění vady opravou Zboží,

leďaže by byl zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný, což se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího.

- 7.5. Prodávající je oprávněn odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.

7.6. Dále má Kupující právo na:

- a) přiměřenou slevu z Ceny, nebo
- b) odstoupení od Smlouvy,

jestliže:

- a) Prodávající odmítne vadu odstranit nebo ji neodstraní v souladu s právními předpisy,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením Smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.

7.7. Právo na odstoupení od Smlouvy nenáleží v případě, je-li vada Zboží nevýznamná.

7.8. V případě, že si Kupující na Zboží způsobil vadu sám, práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží.

7.9. Vadou Zboží není opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého Zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

7.10. Při uplatnění reklamace Kupujícímu vystaví Prodávající písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno:

- a) datum, kdy Kupující reklamaci uplatnil,
- b) co je obsahem reklamace,
- c) jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje,
- d) kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

7.11. Nedohodne-li se Prodávající a Kupující na delší lhůtě, do 30 dnů od obdržení reklamace poskytne Prodávající informaci o vyřízení reklamace na uvedené kontaktní údaje.

7.12. O vyřízení reklamace bude Prodávající informovat e-mailem a vydá Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady jste povinni prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je povinností Kupujícího původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení hradí Prodávající.

7.13. V případě, že je Kupující podnikatel, je jeho povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží.

7.14. V případě, že je Kupující spotřebitel, má právo uplatnit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Zboží.

8. Odstoupení od Smlouvy

- 8.1. K odstoupení od Smlouvy, tedy k ukončení smluvního vztahu mezi Prodávajícím a Kupujícím od jeho počátku, může dojít z důvodů a způsoby uvedenými v tomto článku, případně v dalších ustanoveních Podmínek, ve kterých je možnost odstoupení výslovně uvedena.
- 8.2. V případě, že je Kupující spotřebitel, tedy osoba kupující Zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, má v souladu s ustanovením §1829 občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí. V případě, že Prodávající uzavřel Smlouvu, jejímž předmětem je několik kusů Zboží nebo dodání několika částí Zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu nebo části Zboží, a v případě, že Prodávající uzavřel Smlouvu, na základě které bude Kupujícímu Zboží dodávat pravidelně a opakovaně, začíná běžet dnem dodání první dodávky.
- 8.3. Od Smlouvy může Kupující odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu, dopisu na adresy uvedené u identifikačních údajů). Může rovněž využít funkci odstoupení od Smlouvy online, která se nachází v sekci e-shopu věnované reklamám a vrácení zboží a je označena tlačítkem „Moje objednávka“. Využije-li této možnosti, bez zbytečného odkladu Prodávající potvrdí přijetí prohlášení o odstoupení od smlouvy v textové podobě (například prostřednictvím elektronické pošty), včetně jeho obsahu a data a času jeho odeslání. Pro odstoupení může Kupující využít také vzorový formulář, který tvoří přílohu č. 2 Podmínek.
- 8.4. Ani jako spotřebitel však nemůže Kupující od Smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem Smlouvy plnění uvedené v § 1837 Občanského zákoníku.
- 8.5. Lhůta k odstoupení dle čl. 8.2 Podmínek se považuje za zachovanou, pokud Prodávajícímu v jejím průběhu Kupující odešle oznámení, že od Smlouvy odstupuje.
- 8.6. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 8.2 Podmínek je Kupující povinen Prodávajícímu Zboží zaslat do 14 dnů od odstoupení a nese náklady spojené s navrácením zboží Prodávajícímu. Kupující má naopak nárok na to, aby mu byla vrácena Cena za dopravu, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který je pro dodání Zboží nabízen. V případě odstoupení z důvodu, že Kupující poruší uzavřenou Smlouvu, hradí i náklady spojené s navrácením zboží k Prodávajícímu, ovšem opět pouze do výše Ceny za dopravu ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který je při dodání Zboží nabízen.
- 8.7. V případě odstoupení od Smlouvy bude Cena vrácena Kupujícímu do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého byla připsána, případně na účet zvolený Kupujícím při odstoupení od Smlouvy. Částka však nebude vrácena dříve, než Zboží Prodávající obdrží, nebo prokážete, že došlo k jeho zaslání zpět. Zboží Prodávajícímu vrací Kupující čisté, pokud možno včetně originálního obalu.
- 8.8. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 8.2 Podmínek Kupující odpovídá za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, abyste se seznámili s povahou, vlastnostmi a funkcí Zboží, tj. způsobem, jakým by se se Zbožím seznamovali v kamenné prodejně. V případě, že Prodávající ještě nevrátil Cenu, je oprávněn pohledávku z titulu nákladů započíst na pohledávku na vrácení Ceny.
- 8.9. Prodávající je oprávněn odstoupit od Smlouvy kdykoliv před tím, než zboží dodá Kupujícímu, pokud existují objektivní důvody, proč není možné Zboží dodat (zejména důvody na straně třetích osob nebo

důvody spočívající v povaze Zboží). Prodávající může také od Smlouvy odstoupit, pokud je zjevné, že Kupující uvedl v Objedávce záměrně nesprávné informace. V případě, že nakupuje zboží v rámci své podnikatelské činnosti, tedy jako podnikatel, je Prodávající oprávněn od Smlouvy odstoupit kdykoli, i bez udání důvodu.

9. ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELI

- 9.1. Prodávající není ve vztahu ke Kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.
- 9.2. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Prodávající prostřednictvím elektronické adresy marketing@tatramleko.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího.
- 9.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Právní vztah Prodávajícího a Kupujícího se vždy řídí právem České republiky.
- 10.2. Veškerá písemná korespondence bude doručována elektronickou poštou. E-mailová adresa Prodávajícího je uvedena u identifikačních údajů.
- 10.3. Smlouvu je možné měnit pouze na základě písemné dohody. Prodávající je oprávněn změnit a doplnit tyto Podmínky, tato změna se však nedotkne již uzavřených Smluv, ale pouze Smluv, které budou uzavřeny po účinnosti této změny.
- 10.4. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), neneseme odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, Prodávající i Kupující mají právo od smlouvy odstoupit.
- 10.5. Přílohou Podmínek je vzorový formulář pro reklamaci a vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy.
- 10.6. Smlouva včetně Podmínek je archivována v elektronické podobě, ale není přístupná Kupujícímu. Vždy však tyto Podmínky a potvrzení Objednávky se shrnutím Objednávky obdrží Kupující e-mailem a bude tedy mít vždy přístup ke Smlouvě i bez součinnosti Prodávajícího. Prodávající doporučuje vždy potvrzení Objednávky a Podmínky uložit.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti 1. 7. 2026

PŘÍLOHA Č. 1 - FORMULÁŘ PRO REKLAMACI

Adresát: Mlékárna Hlinsko, a.s., Kouty 53, 539 01 Hlinsko

Uplatnění reklamace

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Zboží, které je reklamováno:	
Popis vad Zboží:	
Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace:	

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduji, spolu s uvedením mých kontaktních údajů pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis:

PŘÍLOHA Č. 2 - FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Adresát: Mlékárna Hlinsko, a.s., Kouty 53, 539 01 Hlinsko

Tímto prohlašuji, že odstupuji od Smlouvy:

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Specifikace Zboží, kterého se Smlouva týká:	
Způsob pro navrácení obdržených finančních prostředků, případně uvedení čísla bankovního účtu:	

Je-li kupující spotřebitelem má právo v případě, že objednal zboží prostřednictvím e-shopu společnosti **Mlékárna Hlinsko, a.s., Kouty 53, 539 01 Hlinsko („Společnost“)** nebo jiného prostředku komunikace na dálku, mimo případy uvedené v § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od již uzavřené kupní smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí. V případě smlouvy, jejímž předmětem je několik kusů zboží nebo dodání několika částí zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu nebo části zboží, a v případě smlouvy, na základě které má být zboží dodáváno pravidelně a opakovaně, ode dne dodání první dodávky.

Toto odstoupení oznámí kupující Společnosti písemně na adresu provozovny Společnosti nebo elektronicky na e-mail uvedený na vzorovém formuláři.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, zašle nebo předá Společnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, zboží, které od ní obdržel.

Odstoupí-li kupující, který je spotřebitelem, od kupní smlouvy, vrátí mu Společnost bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, všechny peněžní prostředky (kupní cenu dodaného zboží) včetně nákladů na dodání, které od něho na základě kupní smlouvy přijala, stejným způsobem. Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který Společnost nabízí, vrátí Společnost kupujícímu náklady na dodání zboží pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Společnost není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než zboží obdrží zpět nebo než kupující prokáže, že zboží Společnosti odeslal.

Datum:

Podpis: