Všeobecné obchodné podmienky pre spotrebiteľov

Tieto všeobecné obchodné podmienky pre spotrebiteľov (ďalej len „obchodné podmienky“) sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené prostredníctvom on-line obchodov prevádzkovaných našou spoločnosťou na webových rozhraniach www.hrackolka.sk a www.momkii.com (ďalej spoločne len „webové rozhranie“) medzi

našou spoločnosťou: **HRAČKOLKA s.r.o.** Sídlo: Prakšice 331, 687 56 Prakšice, Zlínsky kraj, Česká republika IČO: 08738297, DIČ: CZ08738297 Zapísaná v obchodnom registri vedenom na Krajskom súde v Brne, oddiel C, vložka 120447. Adresa na doručovanie a vrátenie tovaru: Soukenická 2465, 688 01 Uherský Brod Kontaktné e-maily: info@hrackolka.cz / info@momkii.com Telefón: +420 603 794 921 (ďalej ako „my“ alebo „predávajúci“)

a vami ako kupujúcim (ďalej ako „vy“ alebo „kupujúci“).

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. **Zhrnutie obsahu obchodných podmienok**

Kúpnou zmluvou sa zaväzujeme dodať vám tovar uvedený v objednávke a vy sa zaväzujete tento tovar prevziať a zaplatiť nám kúpnu cenu. Na uzatvorenie zmluvy je potrebné, aby ste podali objednávku a aby došlo k jej prijatiu z našej strany.

1.2. **Ide o spotrebiteľskú zmluvu?**

O spotrebiteľskú zmluvu ide v prípade, že ste spotrebiteľom, t. j. ak ste fyzickou osobou a tovar kupujete mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania. Na podnikateľov a právnické osoby sa tieto podmienky v plnom rozsahu nevzťahujú.

1.3. **Čím sa riadia naše vzájomné práva a povinnosti?**

V prvom rade zmluvou, ktorá je tvorená týmito obchodnými podmienkami, Reklamačným poriadkom, Zásadami ochrany osobných údajov a vašou objednávkou. V otázkach neupravených zmluvou sa náš vzťah riadi českým právnym poriadkom, najmä Občianskym zákonníkom (č. 89/2012 Sb.) a Zákonom o ochrane spotrebiteľa (č. 634/1992 Sb.).

1.4. **Súhlas s obchodnými podmienkami**

Zaslaním objednávky potvrdzujete, že ste sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámili a súhlasíte s nimi. Znenie obchodných podmienok môžeme meniť; vaše práva a povinnosti sa však riadia vždy tým znením, za ktorého účinnosti vznikli.

UŽÍVATEĽSKÝ ÚČET A REGISTRÁCIA

2.1. **Ako funguje užívateľský účet?**

Na našom webovom rozhraní sa môžete zaregistrovať a vytvoriť si užívateľský účet. Z neho môžete pohodlnejšie objednávať tovar, sledovať históriu objednávok a vkladať overené

recenzie zakúpených produktov. Nákupy prostredníctvom užívateľského účtu môžu byť navyše spojené s rôznymi výhodami (napr. vernostné zľavy, špeciálne ponuky či iné benefity), ktorých aktuálne pravidlá vždy nájdete priamo na našom webovom rozhraní. Objednávať tovar však možno aj bez registrácie.

2.2. **Vaše povinnosti pri registrácii**

Pri registrácii a objednávaní ste povinní uvádzať správne a pravdivé údaje. Prístup k účtu je zabezpečený heslom – tieto údaje nikomu neposkytujte a nie ste oprávnení umožniť využívanie svojho užívateľského účtu tretím osobám. V prípade porušenia podmienok alebo dlhodobej neaktivity (viac ako 24 mesiacov) si vyhradzujeme právo užívateľský účet zrušiť.

KÚPNA ZMLUVA

3.1. **Ako podať objednávku a uzatvoriť zmluvu?**

Objednávku podáte vyplnením formulára v košíku na webovom rozhraní. Záväznú objednávku odošlete stlačením príslušného tlačidla zaväzujúceho k platbe (napr. „Dokončiť objednávku“ / „Objednávka zaväzujúca k platbe“). Kúpna zmluva je uzatvorená momentom, keď vám na e-mail doručíme potvrdenie o prijatí objednávky.

3.2. **Môžete už odoslanú objednávku zrušiť alebo zmeniť?**

Objednávku, ktorú sme doteraz nepotvrdili, môžete zrušiť či zmeniť telefonicky alebo e-mailom. Po našom prijatí (uzatvorení zmluvy) je zrušenie možné len po vzájomnej dohode.

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1. **Aké sú ceny a ako ich môžete uhradiť?**

Všetky ceny na webovom rozhraní sú konečné (vrátane DPH a všetkých súvisiacich poplatkov). Kúpnu cenu a náklady na dodanie môžete uhradiť spôsobmi, ktoré ponúkame v košíku (napr. prevodom na účet, on-line platobnou kartou, na dobierku pri převzatí alebo v hotovosti pri osobnom odbere). Prípadné zľavy z ceny nemožno vzájomne kombinovať.

4.2. **Kedy nastane splatnosť?**

Pri platbe vopred je cena splatná do 5 dní od prijatia objednávky. Tovar odosielame až po pripísaní platby na náš účet.

DODACIE PODMIENKY

5.1. **Ako a kedy vám tovar dodáme?**

Spôsoby dodania a ich ceny si volíte v košíku. V objednávke je vždy uvedená konečná cena, ktorá už náklady na zvolený spôsob dopravy zahŕňa. Doba dodania závisí od dostupnosti tovaru (tovar skladom obvykle expedujeme do niekoľkých pracovných dní). Vlastnícke právo k tovaru nadobúdate zaplatením celej kúpnej ceny a prevzatím tovaru.

5.2. **Čo robiť pri prevzatí a rozbalení tovaru?**

Pri prevzatí zásielky od dopravcu skontrolujte neporušenosť obalu. Ak zistíte zjavné poškodenie obalu, oznámte to ihneď dopravcovi a zásielku prípadne vôbec nepreberajte.

Skryté vady z prepravy: Tovar si po prevzatí prosím čo najskôr rozbaľte a skontrolujte. Ak zistíte akékoľvek mechanické poškodenie, ktoré mohlo vzniknúť prepravou (napr. prasknutie, poškrabanie, ulomené časti), dôrazne vám odporúčame nám toto poškodenie oznámiť najneskôr do 48 hodín od prevzatia (ideálne e-mailom s priloženou fotografiou krabice a poškodeného tovaru). Včasným nahlásením nám umožníte uplatniť škodu u dopravcu a my vám tak budeme môcť obratom a bez komplikácií zaslať nový kus. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia môžu byť s ohľadom na striktné podmienky prepravcov veľmi ťažko riešiteľné a môže byť sporné, či k poškodeniu tovaru nedošlo až po jeho prevzatí.

5.3. **Čo sa stane v prípade neprevzatia tovaru na dobierku?**

Neprevzatie tovaru bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy nie je zákonným zrušením objednávky, ale porušením kúpnej zmluvy z vašej strany. V prípade, že pri platbe na dobierku balík od dopravcu bezdôvodne nepreberiete, vzniká nám právo na náhradu škody (skutočne vynaložených nákladov spojených s balným, dopravou na vašu adresu a dopravou späť k nám). Tieto náklady činia paušálne 300 Kč vr. DPH. Ste povinní nám túto časткy uhradiť na základe výzvy k platbe. Ak táto pohľadávka nebude z vašej strany uhradená, vyhradzujeme si právo odovzdať ju na vymáhanie tretej strane (inkasnej agentúre), čím vám môžu vzniknúť ďalšie dodatočné náklady.

5.4. **Podmienky dopravcov a presmerovanie zásielky**

Samotný proces dopravy sa riadi prepravnými podmienkami vámi vybraného dopravcu. Vezmite prosím na vedomie, že dopravca si vyhradzuje právo zmeniť výdajné miesto (napr. z dôvodu plnej kapacity vámi zvoleného výdajného boxu či pobočky) a doručiť zásielku na najbližšie dostupné výdajné miesto. V takom prípade vás o zmene a presnom mieste vyzdvihnutia informuje priamo dopravca.

UPLATNENIE DARČEKOVÉHO POUKAZU

6.1. **Ako čerpať darčekový poukaz?**

Darčekový poukaz uplatníte zadaním unikátneho kódu do príslušného poľa v nákupnom košíku. Poukaz je možné čerpať iba raz a jeho platnosť je obmedzená na 12 mesiacov od zakúpenia (nemožno ju predĺžiť). Poukaz je prenosný. Po uplatnení poukazu z neho nemožno vracať peniaze v hotovosti.

ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY (VRÁTENIE TOVARU)

7.1. **Kedy a ako môžete odstúpiť od zmluvy?**

Ako spotrebiteľ môžete bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Najjednoduchší spôsob je využitie online tlačidla pre odstúpenie od zmluvy, ktoré nájdete priamo na našom webovom rozhraní (napr. vo svojom užívateľskom účte alebo na to určenej podstránke). Po odoslaní tohto online formulára vám obratom e-mailom potvrdíme jeho prijatie. Oznámenie o odstúpení nám prípadne môžete zaslať aj klasicky na náš e-mail alebo poštou na našu doručovaciu adresu (k čomu možno využiť náš vzorový formulár).

7.2. **Vrátenie tovaru a peňazí**

Tovar nám musíte vrátiť (na doručovaciu adresu Soukenická 2465, Uherský Brod) do 14 dní od odstúpenia. Náklady na vrátenie tovaru k nám znášate vy. Peniaze vám vrátime do 14 dní od odstúpenia, nie však skôr, ako nám tovar doručíte alebo preukážete jeho odoslanie. V prípade vrátenia kompletnej objednávky vám vrátime aj počiatočné náklady na najlacnejší nami ponúkaný spôsob dodania k vám. Ak však odstupujete od zmluvy iba čiastočne (vraciate len niektoré položky z objednávky a časť si ponechávate), nárok na vrátenie nákladov na dodanie tovaru (počiatočného dopravného) vám nevzniká. Peniaze vraciame zásadne rovnakým spôsobom, akým sme ich prijali, prípadne na bankový účet podľa našej dohody.

7.3. **Kedy od zmluvy odstúpiť nemožno?**

Nemožno vrátiť tovar vyňatý z hygienického obalu, zvukové/obrazové nahrávky s porušeným obalom, tovar upravený na prianie zákazníka alebo darčekový poukaz, ktorý už bol využitý. Zodpovedáte tiež za zníženie hodnoty tovaru, ak ste s ním zaobchádzali inak, než bolo potrebné na oboznámenie sa s jeho vlastnosťami (tovar nesmie byť opotrebovaný, poškodený či čiastočne spotrebovaný).

PRÁVA Z VADNÉHO PLNENIA (REKLAMÁCIA)

Vaše práva z vadného plnenia sa riadia príslušnými zákonmi (najmä Občianskym zákonníkom). Ak sa vada prejaví počas prvého roka (12 mesiacov) od prevzatia, predpokladá sa, že tovar bol vadný už pri prevzatí. Tovar môžete reklamovať do 24 mesiacov od prevzatia. Podrobný postup pre uplatnenie reklamácie nájdete v našom samostatnom dokumente Reklamačný poriadok.

ZOBRAZOVANIE A OVEROVANIE RECENZIÍ (Nákupný radca)

V súlade s legislatívou vás informujeme o tom, ako spracovávame hodnotenia a recenzie zobrazené na našich webových rozhraniach:

9.1. **Hodnotenie produktov (Interné recenzie):** Recenzie k produktom na našom webe môžu vkladať iba registrovaní kupujúci, ktorí daný produkt u nás skutočne zakúpili. Náš systém automaticky páruje hodnotenia s históriou nákupov v užívateľskom účte. Tieto recenzie sú vždy označené ako overené.

9.2. **Hodnotenie obchodu (Heureka.cz):** Vašu spokojnosť s nákupom zisťujeme prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Ověřené zákazníky, do ktorého je

náš e-shop zapojený. Tieto vám zasielame zakaždým, keď u nás nakúpite, ak v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o niektorých službách informačnej spoločnosti ich zasielanie neodmietnete. Spracovanie osobných údajov na účely zaslania dotazníka vykonávame na základe nášho oprávneného záujmu. Pre zasielanie dotazníkov a vyhodnocovanie spätnej väzby využívame sprostredkovateľa (portál Heureka.cz), ktorému na tieto účely odovzdávame informácie o zakúpenom tovare a vašu e-mailovú adresu. Proti zasielaniu dotazníkov môžete kedykoľvek vyjadriť námietku pomocou odkazu v e-maile. V prípade vašej námietky vám dotazník nebudeme ďalej zasielať.

9.3. **Profilové recenzie (Google):** Ak zobrazujeme hodnotenia z nášho Google firemného profilu, ide o recenzie vložené užívateľmi platformy Google. Tu nemôžeme stopercentne zaručiť overenie nákupu. Falošné či vulgárne recenzie nahlasujeme prevádzkovateľovi platformy.

9.4. **Moderácia:** Zobrazujeme všetky pozitívne aj negatívne recenzie bez úpravy ich textu. Vyhradzujeme si právo zmazať či nezobraziť iba hodnotenia obsahujúce vulgarizmy, rasizmus, preukázateľný spam alebo osobné údaje cudzích osôb.

ĎALŠIE INFORMÁCIE PRE SPOTREBITEĽOV A KOMUNIKÁCIA

10.1. **Mimosúdne riešenie sporov**

Ak medzi nami vznikne spor zo spotrebiteľskej zmluvy, ktorý sa nepodarí vyriešiť dohodou, máte právo obrátiť sa na Českú obchodnú inšpekciu (Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz) za účelom mimosúdneho riešenia spotrebiteľského sporu. Na riešenie sporov online možno využiť aj platformu ODR zriadenú Európskou komisiou (http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

10.2. **Autorské práva a web**

Obsah webových stránok (texty, fotografie, logá, zdrojový kód) je chránený autorským právom. Jeho kopírovanie, šírenie alebo zneužitie bez nášho výslovného súhlasu je zakázané. Nenesieme zodpovednosť za chyby vzniknuté zásahom tretích osôb do webového rozhrania.

10.3. **Ochrana osobných údajov (Cookies a Marketing)**

Informácie o tom, ako nakladáme s vašimi osobnými údajmi (vrátane problematiky ukladania tzv. cookies a zasielania obchodných oznámení a newsletterov), nájdete v samostatnom dokumente Zásady ochrany osobných údajov (GDPR), ktorý je dostupný na našom webovom rozhraní. Súhlasy s cookies a marketingom nie sú podmienené přijatím týchto obchodných podmienok a sú spravované nezávisle.

10.4. **Doručovanie a komunikácia**

Bežná korešpondencia môže byť vzájomne doručovaná prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailom), a to na adresu uvedenú vo vašom užívateľskom účte, v objednávke, respektíve na náš e-mail uvedený v úvode týchto podmienok. Za doručené sa považuje aj oznámenie,

ktorého prevzatie bolo adresátom odmietnuté, ktoré nebolo vyzdvihnuté v úložnej dobe, alebo ktoré sa vrátilo ako nedoručiteľné.

Tieto obchodné podmienky sú platné a účinné od 15. 8. 2026.