Všeobecné obchodní podmínky pro spotřebitele

Tyto všeobecné obchodní podmínky pro spotřebitele (dále jen „obchodní podmínky“) se vztahují na smlouvy uzavřené prostřednictvím on-line obchodů provozovaných naší společností na webových rozhraních **www.hrackolka.cz** a **www.momkii.com** (dále společně jen „webové rozhraní“) mezi

naší společností: **HRAČKOLKA s.r.o.** Sídlo: Prakšice 331, 687 56 Prakšice, Zlínský kraj, Česká republika IČ: 08738297, DIČ: CZ08738297 Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 120447.

Adresa pro doručování a vrácení zboží: Soukenická 2465, 688 01 Uherský Brod **Kontaktní e-maily:** info@hrackolka.cz / info@momkii.com **Telefon:** +420 603 794 921 *(dále jako „my“ nebo „prodávající“)*

a vámi jako kupujícím *(dále jako „vy“ nebo „kupující“)*.

1. **ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1.1. Shrnutí obsahu obchodních podmínek Kupní smlouvou se zavazujeme dodat vám zboží uvedené v objednávce a vy se zavazujete toto zboží převzít a zaplatit nám kupní cenu. Pro uzavření smlouvy je potřeba, abyste podali objednávku a aby došlo k jejímu přijetí z naší strany.

1.2. Jedná se o spotřebitelskou smlouvu? O spotřebitelskou smlouvu se jedná v případě, že jste spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a zboží kupujete mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Na podnikatele a právnické osoby se tyto podmínky v plném rozsahu nevztahují.

1.3. Čím se řídí naše vzájemná práva a povinnosti? V první řadě smlouvou, která je tvořena těmito obchodními podmínkami, Reklamačním řádem, Zásadami ochrany osobních údajů a vaší objednávkou. V otázkách neupravených smlouvou se náš vztah řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

1.4. Souhlas s obchodními podmínkami Zasláním objednávky stvrzujete, že jste se s těmito obchodními podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi. Znění obchodních podmínek můžeme měnit; vaše práva a povinnosti se však řídí vždy tím zněním, za jehož účinnosti vznikly.

2. **UŽIVATELSKÝ ÚČET A REGISTRACE**

2.1. Jak funguje uživatelský účet? Na našem webovém rozhraní se můžete zaregistrovat a vytvořit si uživatelský účet. Z něj můžete pohodlněji objednávat zboží, sledovat historii objednávek a vkládat ověřené recenze zakoupených produktů. Nákupy prostřednictvím uživatelského účtu mohou být navíc spojeny s různými výhodami (např. věrnostní slevy, speciální nabídky či jiné benefity), jejichž aktuální pravidla vždy najdete přímo na našem webovém rozhraní. Objednávat zboží však lze i bez registrace. **2.2. Vaše povinnosti při**

registraci Při registraci a objednávání jste povinni uvádět správné a pravdivé údaje. Přístup k účtu je zabezpečen heslem – tyto údaje nikomu nesdělujte a nejste oprávněni umožnit využívání svého uživatelského účtu třetím osobám. V případě porušení podmínek nebo dlouhodobé neaktivity (více než 24 měsíců) si vyhrazujeme právo uživatelský účet zrušit.

3. **KUPNÍ SMLOUVA**

3.1. Jak podat objednávku a uzavřít smlouvu? Objednávku podáte vyplněním formuláře v košíku na webovém rozhraní. Závaznou objednávku odešlete stisknutím příslušného tlačítka zavazujícího k platbě (např. „Dokončit objednávku“ / „Objednávka zavazující k platbě“). Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy vám na e-mail doručíme potvrzení o přijetí objednávky.
3.2. Můžete již odeslanou objednávku zrušit nebo změnit? Objednávku, kterou jsme dosud nepotvrdili, můžete zrušit či změnit telefonicky nebo e-mailem. Po našem přijetí (uzavření smlouvy) je zrušení možné jen po vzájemné dohodě.

4. **CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

4.1. Jaké jsou ceny a jak je můžete uhradit? Všechny ceny na webovém rozhraní jsou konečné (včetně DPH a všech souvisejících poplatků). Kupní cenu a náklady na dodání můžete uhradit způsoby, které nabízíme v košíku (např. převodem na účet, on-line platební kartou, na dobírku při převzetí nebo v hotovosti při osobním odběru). Případné slevy z ceny nelze vzájemně kombinovat.

4.2. Kdy nastane splatnost? Při platbě předem je cena splatná do 5 dnů od přijetí objednávky. Zboží odesíláme až po připsání platby na náš účet.

5. **DODACÍ PODMÍNKY**

5.1. Jak a kdy vám zboží dodáme? Způsoby dodání a jejich ceny si volíte v košíku. V objednávce je vždy uvedena konečná cena, která již náklady na zvolený způsob dopravy zahrnuje. Doba dodání závisí na dostupnosti zboží (zboží skladem obvykle expedujeme do několika pracovních dnů). Vlastnické právo ke zboží nabýváte zaplacením celé kupní ceny a převzetím zboží.

5.2. Co dělat při převzetí a rozbalení zboží? Při převzetí zásilky od dopravce zkontrolujte neporušenost obalu. Pokud zjistíte zjevné poškození obalu, oznamte to ihned dopravci a zásilku případně vůbec nepřebírejte. **Skryté vady z přepravy:** Zboží si po převzetí prosím co nejdříve rozbalte a zkontrolujte. Pokud zjistíte jakékoliv mechanické poškození, které mohlo vzniknout přepravou (např. prasknutí, poškrábání, ulomené části), **důrazně vám doporučujeme nám toto poškození oznámit nejpozději do 48 hodin od převzetí** (ideálně e-mailem s přiloženou fotografií krabice a poškozeného zboží). Včasným nahlášením nám umožníte uplatnit škodu u dopravce a my vám tak budeme moci obratem a bez komplikací zaslat nový kus. Pozdější reklamace mechanického poškození mohou být s ohledem na striktní podmínky přepravců velmi obtížně řešitelné a může být sporné, zda k poškození zboží nedošlo až po jeho převzetí.

5.3. Co se stane v případě nepřevzetí zboží na dobírku? Nepřevzetí zboží bez předchozího odstoupení od smlouvy není zákonným zrušením objednávky, ale porušením kupní smlouvy z vaší strany. V případě, že při platbě na dobírku balík od dopravce bezdůvodně nepřevezmete, vzniká nám právo na náhradu škody (skutečně vynaložených nákladů spojených s balným, dopravou na vaši adresu a dopravou zpět k nám). Tyto náklady činí paušálně **300 Kč vč. DPH**. Jste povinni nám tuto částku uhradit na základě výzvy k platbě. Pokud tato pohledávka nebude z vaší strany uhrazena, vyhrazujeme si právo předat ji k vymáhání třetí straně (inkasní agentuře), čímž vám mohou vzniknout další dodatečné náklady.

5.4. Podmínky dopravců a přesměrování zásilky Samotný proces dopravy se řídí přepravními podmínkami vámi vybraného dopravce. Vezměte prosím na vědomí, že dopravce si vyhrazuje právo změnit výdejní místo (např. z důvodu plné kapacity vámi zvoleného výdejního boxu či pobočky) a doručit zásilku na nejbližší dostupné výdejní místo. V takovém případě vás o změně a přesném místě vyzvednutí informuje přímo dopravce.

6. UPLATNĚNÍ DÁRKOVÉHO POUKAZU

6.1. Jak čerpat dárkový poukaz? Dárkový poukaz uplatníte zadáním unikátního kódu do příslušného pole v nákupním košíku. Poukaz lze čerpat pouze jednou a jeho platnost je omezena na 12 měsíců od zakoupení (nelze ji prodloužit). Poukaz je přenosný. Po uplatnění poukazu z něj nelze vracet peníze v hotovosti.

7. ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY (VRÁCENÍ ZBOŽÍ)

7.1. Kdy a jak můžete odstoupit od smlouvy? Jako spotřebitel můžete bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne převzetí zboží. Nejjednodušší způsob je využití **online tlačítka pro odstoupení od smlouvy**, které najdete přímo na našem webovém rozhraní (např. ve svém uživatelském účtu nebo na k tomu určené podstránce). Po odeslání tohoto online formuláře vám obratem e-mailem potvrdíme jeho přijetí. Oznámení o odstoupení nám případně můžete zaslat i klasicky na náš e-mail nebo poštou na naši doručovací adresu (k čemuž lze využít náš vzorový formulář).

7.2. Vrácení zboží a peněz Zboží nám musíte vrátit (na doručovací adresu Soukenická 2465, Uherský Brod) do 14 dnů od odstoupení. Náklady na vrácení zboží k nám nesete vy. Peníze vám vrátíme do 14 dnů od odstoupení, ne však dříve, než nám zboží doručíte nebo prokážete jeho odeslání. V případě vrácení kompletní objednávky vám vrátíme i počáteční náklady na nejlevnější námi nabízený způsob dodání k vám. **Pokud však odstupujete od smlouvy pouze částečně (vracíte jen některé položky z objednávky a část si ponecháváte), nárok na vrácení nákladů na dodání zboží (počátečního dopravného) vám nevzniká.** Peníze vracíme zásadně stejným způsobem, jakým jsme je přijali, případně na bankovní účet dle naší domluvy.

7.3. Kdy od smlouvy odstoupit nelze? Nelze vrátit zboží vyjmuté z hygienického obalu, zvukové/obrazové nahrávky s porušeným obalem, zboží upravené na přání zákazníka nebo dárkový poukaz, který již byl využit. Zodpovídáte také za snížení hodnoty zboží, pokud jste s

ním nakládali jinak, než bylo nutné k obeznámení se s jeho vlastnostmi (zboží nesmí být opotřebené, poškozené či částečně spotřebované).

8. **PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)** Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými zákony (zejména občanským zákoníkem). Projeví-li se vada během prvního roku (12 měsíců) od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné už při převzetí. Zboží můžete reklamovat do 24 měsíců od převzetí. Podrobný postup pro uplatnění reklamace najdete v našem samostatném dokumentu **Reklamační řád**.

9. **ZOBRAZOVÁNÍ A OVĚŘOVÁNÍ RECENZÍ (Nákupní rádce)** V souladu s legislativou vás informujeme o tom, jak zpracováváme hodnocení a recenze zobrazené na našich webových rozhraních:

9.1. Hodnocení produktů (Interní recenze): Recenze k produktům na našem webu mohou vkládat pouze registrovaní kupující, kteří daný produkt u nás skutečně zakoupili. Náš systém automaticky páruje hodnocení s historií nákupů v uživatelském účtu. Tyto recenze jsou vždy označené jako ověřené.

9.2. Hodnocení obchodu (Heureka.cz): Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti jejich zasílání neodmítnete. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání dotazníku provádíme na základě našeho oprávněného zájmu. Pro zasílání dotazníků a vyhodnocování zpětné vazby využíváme zpracovatele (portál Heureka.cz), kterému pro tyto účely předáváme informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu. Proti zasílání dotazníků můžete kdykoli vyjádřit námitku pomocí odkazu v e-mailu. V případě vaší námitky vám dotazník nebudeme dále zasílat.

9.3. Profilové recenze (Google): Zobrazujeme-li hodnocení z našeho Google firemního profilu, jedná se o recenze vložené uživateli platformy Google. Zde nemůžeme stoprocentně zaručit ověření nákupu. Falešné či vulgární recenze nahlašujeme provozovateli platformy.

9.4. Moderace: Zobrazujeme všechny pozitivní i negativní recenze bez úpravy jejich textu. Vyhrazujeme si právo smazat či nezobrazit pouze hodnocení obsahující vulgarismy, rasismus, prokazatelný spam nebo osobní údaje cizích osob.

10. **DALŠÍ INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE A KOMUNIKACE**

10.1. Mimosoudní řešení sporů Pokud mezi námi vznikne spor ze spotřebitelské smlouvy, který se nepodaří vyřešit dohodou, máte právo obrátit se na Českou obchodní inspekci (Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz) za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. K řešení sporů online lze využít také platformu ODR zřízenou Evropskou komisí (http://ec.europa.eu/consumers/odr/).
10.2. Autorská práva a web Obsah webových stránek (texty, fotografie, loga, zdrojový kód) je

chráněn autorským právem. Jeho kopírování, šíření nebo zneužití bez našeho výslovného souhlasu je zakázáno. Neneseme odpovědnost za chyby vzniklé zásahem třetích osob do webového rozhraní.

10.3. Ochrana osobních údajů (Cookies a Marketing) Informace o tom, jak nakládáme s vašimi osobními údaji (včetně problematiky ukládání tzv. cookies a zasílání obchodních sdělení a newsletterů), naleznete v samostatném dokumentu **Zásady ochrany osobních údajů (GDPR)**, který je dostupný na našem webovém rozhraní. Souhlasy s cookies a marketingem nejsou podmíněny přijetím těchto obchodních podmínek a jsou spravovány nezávisle.

10.4. Doručování a komunikace Běžná korespondence může být vzájemně doručována prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem), a to na adresu uvedenou ve vašem uživatelském účtu, v objednávce, respektive na náš e-mail uvedený v úvodu těchto podmínek. Za doručené se považuje i oznámení, jehož převzetí bylo adresátem odmítnuto, které nebylo vyzvednuto v úložní době, nebo které se vrátilo jako nedoručitelné.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 15. 8. 2026.