

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO E-SHOPY

Tyto všeobecné obchodní podmínky ("Podmínky") společnosti **Toscana store s.r.o.** se sídlem **Dolní Valy 248/7, 695 01 Hodonín, IČ: 06448917, DIČ: CZ06448917**, zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. **C 102119/KSBR** vedeném u **Krajského soudu v Brně**, e-mail **info@toscanastore.cz**, telefonní číslo **+420 721 132 360**, adresa provozovny **Příční 3, Hodonín**; dále jen „**My**“ nebo „**Prodávající**“, upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti Vás, jakožto kupujících, a Nás, jakožto prodávajících, vzniklá v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy („**Smlouva**“) uzavřené prostřednictvím E-shopu na webových stránkách **www.toscanastore.cz**.

Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v Zásadách zpracování osobních údajů, která naleznete [zde](#).

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.

Jak jistě víte, tak komunikujeme primárně na dálku. Proto i pro naši Smlouvu platí, že jsou použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují, abychom se spolu dohodli bez současné fyzické přítomnosti Nás a Vás, a Smlouva je tak uzavřena distančním způsobem v prostředí E-shopu, a to prostřednictvím rozhraní webové stránky („**webové rozhraní E-shopu**“).

Pokud některá část Podmínek odporuje tomu, co jsme si společně schválili v rámci procesu Vašeho nákupu na Našem E-shopu, bude mít tato konkrétní dohoda před Podmínkami přednost.

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. **Cena za dobírku** je finanční částka, kterou budete hradit při volbě platby na dobírku, tj. při převzetí zásilky od zvolené přepravní společnosti;
- 1.4. **Celková cena** je součet Ceny, Ceny za dobírku a Ceny za dopravu;
- 1.5. **DPH** je daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů;
- 1.6. **Faktura** je daňový doklad vystavený v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty na Celkovou cenu;
- 1.7. **Objednávka** je Váš závazný návrh na uzavření Smlouvy o koupi Zboží s Námi;
- 1.8. **Uživatelský účet** je účet zřízený na základě Vámi sdělených údajů, jež umožňuje uchování zadaných údajů a uchovávání historie objednaného Zboží a uzavřených Smluv;
- 1.9. **Vy** jste osoba nakupující na Našem E-shopu, právními předpisy označovaná jako kupující;
- 1.10. **Zboží** je vše, co můžete nakoupit na E-shopu.

2. OBECNÁ USTANOVENÍ A POUČENÍ

- 2.1. Koupě Zboží je možná jen přes webové rozhraní E-shopu.
- 2.2. Při nákupu Zboží je Vaše povinnost poskytnout Nám všechny informace správně a pravdivě. Informace, které jste Nám poskytli v Objednávce budeme tedy považovat za správné a pravdivé.
- 2.3. Na našem E-shopu také poskytujeme přístup k hodnocení Zboží provedenému jinými spotřebiteli. Autenticitu takových recenzí zajišťujeme a kontrolujeme tím, že propojujeme hodnocení s konkrétními objednávkami, tudíž v interním systému u každého hodnocení vidíme i propojené ID objednávky, a tak jsme schopni ověřit a prokázat, že recenze pochází od reálného spotřebitele.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Smlouvu s Námi 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 hradíte Vy. Tyto náklady se však nijak neliší od základní sazby, kterou hradíte za používání těchto prostředků (tedy zejména za přístup k internetu), žádné další náklady účtované Námi tedy nad rámec Celkové ceny nemusíte očekávat. Odesláním Objednávky souhlasíte s tím, že prostředky komunikace na dálku využíváme.
- 3.3. K tomu, abychom mohli Smlouvu uzavřít, je třeba, abyste na E-shopu vytvořili Objednávku. V tomto návrhu musí být uvedeny následující údaje:
 - a) Informace o nakupovaném Zboží (na E-shopu označujete Zboží, o jehož nákup máte zájem, tlačítkem **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 Vámi zvolného Zboží, způsobu jeho doručení a platby;
 - c) Své identifikační a kontaktní údaje sloužící k tomu, abychom mohli doručit Zboží, zejména tedy jméno, příjmení, doručovací adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu.
- 3.4. V průběhu tvorby Objednávky může až do doby jejího dokončení údaje měnit a kontrolovat. Po provedení kontroly prostřednictvím stisku tlačítka „**Objednat s povinností platby**“ Objednávku dokončíte. Stiskem tlačítka **Objednat s povinností platby** potvrdíte Vaše seznámení se a souhlas s těmito Podmínkami.. Po stisku tlačítka „**Objednat s povinností platby**“ budou všechny vyplněné informace odeslány přímo Nám.
- 3.5. Vaši Objednávku Vám v co nejkratší době poté, kdy Nám bude doručena, potvrdíme zprávou odeslanou na Vaši e-mailovou adresu 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 Námi a Vámi.

- 3.6. Mohou nastat i případy, kdy Vám nebudeme 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. Informaci o maximálním počtu Zboží Vám však vždy v rámci E-shopu předem poskytneme a neměla by pro Vás být tedy překvapivá. V případě, že nastane jakýkoli důvod, pro který nemůžeme Objednávku potvrdit, budeme Vás kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte.
- 3.7. V případě, že v rámci E-shopu nebo v Objednávce bude uvedena zjevně chybná Cena, nejsme povinni Vám Zboží za tuto Cenu dodat ani v případě, kdy jste obdrželi potvrzení Objednávky, a tedy došlo k uzavření Smlouvy. V takové situaci Vás budeme bezodkladně kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření nové Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Nová Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte. 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, Vám vzniká závazek k zaplacení Celkové ceny.
- 3.9. V případě, že máte zřízen Uživatelský účet, můžete učinit Objednávku jeho prostřednictvím. I v takovém případě máte 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 Vaše identifikační údaje.
- 3.10. V některých případech umožňujeme na nákup Zboží využít slevu. Pro poskytnutí slevy je třeba, abyste v rámci návrhu Objednávky vyplnili údaje o této slevě do předem určeného pole. Pokud tak učiníte, bude Vám Zboží poskytnuto se slevou.
- 3.11. **Uzavřením smlouvy se rozumí potvrzení tlačítka "Objednat s povinností platby" ze strany zákazníka. V tomto momentě je možné od Smlouvy odstoupit jenom prostřednictvím zaslání "Formuláře pro odstoupení od smlouvy" nebo po písemném či telefonickém upozornění jedné ze stran.**
- 3.12. **Porušením kupní smlouvy se rozumí i nevyzvednutí objednávky zasláné na Dobírku, jelikož Obchodníkovi již vznikly náklady spojené s expedicí objednávky. Nepřevzetí zásilky na Dobírku se nepovažuje za řádný způsob odstoupení od Smlouvy. V takovém případě může být zákazníkovi účtován poplatek ve výši 250 Kč nebo 10€ jako smluvní pokuta.**

4. UŽIVATELSKÝ ÚČET

- 4.1. Na základě Vaší registrace v rámci E-shopu můžete přistupovat do svého Uživatelského účtu.
- 4.2. Při registraci Uživatelského účtu je Vaše 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 Vaší povinností zachovávat mlčenlivost a nikomu tyto údaje neposkytovat. V případě, že dojde k jejich zneužití, neneseme za to žádnou odpovědnost.
- 4.4. Uživatelský účet je osobní, a nejste tedy oprávněni umožnit jeho využívání třetím osobám.

- 4.5. Váš Uživatelský účet můžeme zrušit, a to zejména v případě, když jej více, než **1 rok** nevyužíváte, či v případě, kdy porušíte 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 Vás budeme požadovat po uzavření Smlouvy a před předáním Zboží. Úhradu Celkové ceny můžete provést následujícími způsoby:
- a) Bankovním převodem. Informace pro provedení platby Vám zašleme v rámci potvrzení Objednávky. V případě platby bankovním převodem je Celková cena splatná do **3 pracovních dnů**.
 - b) Kartou online. V takovém případě probíhá platba přes platební bránu **ShoptetPay**, přičemž platba se řídí podmínkami této platební brány, které jsou dostupné na adrese www.shoptetpay.com/cs. V případě platby kartou online je Celková cena splatná v okamžiku platby. V rámci platební brány je možnost zvolit si platbu přes **QR kód**.
 - c) Dobírkou. V takovém případě dojde k platbě při doručení Zboží oproti předání Zboží. V případě platby dobírkou je Celková cena splatná při převzetí Zboží.
 - d) Hotově při osobním odběru. Hotově lze hradit Zboží v případě převzetí v Naší provozovně. V případě platby hotově při osobním odběru je Celková cena splatná při převzetí Zboží.
 - e) Platba „Twisto“ je poskytována společností Twisto payments a.s., IČ: 01615165, zapsanou v OR vedeném MS v Praze, oddíl B, vložka 19085, se sídlem Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1 (dále jen „Twisto“) na základě postoupení pohledávky na úhradu celkové kupní ceny s prodlouženou splatností na společnost Twisto, a to za podmínek uvedených ve „[Všeobecných obchodních podmínkách pro zákazníky služby „TWISTO“](#)“.

Kupující volbou služby Twisto prohlašuje, že je svéprávný a starší 18 let a zároveň si je vědom toho, že služba platba „Twisto“ je určena pouze osobám splňujícím uvedené požadavky.

V případě, že Kupující využije službu „Twisto“ zprostředkovanou Prodávajícím a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Kupující povinen uhradit platbu (tj. celkovou kupní cenu a náklady na dopravu zboží) do 30 dnů ode dne odeslání zboží či služby.

K uzavření kupní smlouvy dojde vyplněním objednávky ze strany Kupujícího, akceptací objednávky ze strany Prodávajícího (písemným potvrzením zaslaným elektronickou poštou) a úhradou objednaného zboží či služby Kupujícím nebo využitím služby „Twisto“. Kupující bere na vědomí, že v případě využití služby „Twisto“ je tato objednávka závazná a neslouží jako rezervace zboží či služeb.

Kupující souhlasí s tím, že volbou služby Twisto v nákupním košíku Obchodníka a po následném schválení žádosti společností Twisto, akceptuje [„Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby „TWISTO“](#).

- 5.4. Faktura bude vystavena v elektronické podobě po uhrazení Celkové ceny a bude zaslána na Vaši e-mailovou adresu. Faktura bude též 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 okamžik provedení platby.

6. DORUČENÍ ZBOŽÍ, PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY NA VĚCI

- 6.1. Zboží Vám bude doručeno nejpozději do **3 dnů** způsobem dle Vaší volby, přičemž můžete vybírat z následujících možností:
- a) Osobní odběr na Naší provozovně na adrese: **Příční 3, Hodonín, Česká Republika.**
 - b) Osobní odběr na výdejních místech společností **Zásilkovna, Balíkovna, GLS, PPL, DPD, WEDO nebo DHL.**
 - c) Doručení prostřednictvím dopravních společností **Zásilkovna, Balíkovna, GLS, PPL, DPD, WEDO nebo DHL.**
- 6.2. Zboží je možné doručit v rámci **České Republiky a Slovenské Republiky.**
- 6.3. Doba doručení Zboží vždy závisí na jeho dostupnosti a na zvoleném způsobu doručení a platby. Předpokládaná doba doručení Zboží Vám bude sdělena v potvrzení Objednávky. Doba uvedená v těchto Podmínkách je pouze orientační a může se lišit od skutečné doby dodání. V případě osobního odběru na provozovně Vás vždy o možnosti vyzvednutí Zboží budeme informovat prostřednictvím e-mailu.
- 6.4. Po převzetí Zboží od dopravce je Vaše povinnost zkontrolovat neporušenost obalu Zboží a v případě jakýchkoli závad tuto skutečnost **neprodleně** oznámit dopravci a Nám. V případě, že došlo k závadě na obalu, která svědčí o neoprávněné manipulaci a vstupu do zásilky, není Vaší povinností Zboží od dopravce převzít. V takovém případě doporučujeme pořídit si fotodokumentaci zásilky v přítomnosti kurýra.
- 6.5. V případě, kdy porušíte svoji povinnost převzít Zboží, s výjimkou případů dle čl. 6.4 Podmínek, nemá to za následek porušení Naší povinnosti Vám Zboží doručit. Zároveň to, že Zboží nepřevežete, není odstoupení od Smlouvy mezi Námi a Vámi. Nám ale v takovém případě vzniká právo od Smlouvy odstoupit z důvodu Vašeho podstatného porušení Smlouvy, případně Zboží uskladnit, za což nám od Vás náleží úplata ve výši **Ceny za dopravu a Ceny za dobírku**. Pokud se rozhodneme odstoupit od Smlouvy, je odstoupení účinné v den, kdy Vám toto odstoupení doručíme. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na nárok na uhrazení Ceny za dopravu, případně na nárok na náhradu škody, pokud vznikla.
- 6.6. Pokud je z důvodů vzniklých na Vaší straně Zboží doručováno opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo ve Smlouvě dohodnuto, je Vaší povinností nahradit Nám náklady s tímto opakovaným doručením spojené. Platební údaje pro zaplacení těchto nákladů Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě a jsou splatné 14 dnů od doručení e-mailu.

- 6.7. Nebezpeční škody na Zboží na Vás přechází v okamžiku, kdy ho převezmete. V případě, kdy Zboží nepřevezmete, s výjimkou případů dle čl. 6.4 Podmínek, na Vás nebezpečí škody na Zboží přechází v okamžiku, kdy jste měli možnost ho převzít, ale z důvodů na Vaší straně k převzetí nedošlo. Přechod nebezpečí škody na Zboží pro Vás znamená, že od tohoto okamžiku nesete veškeré důsledky spojené se ztrátou, zničením, poškozením či jakýmkoli znehodnocením Zboží.
- 6.8. V případě, že Zboží nebylo v E-shopu uvedeno jako skladem a byla uvedena orientační doba dostupnosti Vás budeme vždy informovat v případě:
- a) mimořádného výpadku výroby Zboží, přičemž Vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dostupnosti nebo informace o tom, že nebude možné Zboží dodat;
 - b) prodlení s dodáním Zboží od Našeho dodavatele, přičemž Vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dodání.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 7.1. Zaručujeme, že v době přechodu nebezpečí škody na Zboží podle čl. 6.7 Podmínek je Zboží bez vad, zejména pak, že Zboží:
- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - b) je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a s nímž souhlasíme;
 - c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
 - 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, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná námi nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
 - f) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat; a
 - g) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Vám 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, můžete Nám takovou vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy Zboží reklamovat) zasláním e-mailu či dopisu na Naše adresy uvedené u Našich identifikačních údajů, případně osobně na adrese **Příční 3, Hodonín**. Pro reklamaci můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany, který tvoří **přílohu č. 1** Podmínek. V uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak chcete vadu vyřešit,

přičemž tuto volbu nemůžete následně bez Našeho souhlasu změnit. Reklamací vyřídíme v souladu s Vámi uplatněným právem z vadného plnění.

7.4. Má-li Zboží vadu, máte následující práva:

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

ledaže 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 vás.

7.5. Jsme oprávněni 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 máte právo na:

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

jestliže:

- a) se vada projeví opakovaně,
- b) je vada podstatným porušením Smlouvy; nebo
- c) je z našeho prohlášení nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Vás.

Pokud je vada odstranitelná, nebo je z Naší strany možné Zboží vyměnit za stejné Zboží stejné hodnoty, vyhrazujeme si při řešení práv z vadného plnění postupovat nejdřív tímto způsobem bez ohledu na Vaši žádost o vrácení peněz nebo o vrácení přiměřené částky z Celkové ceny Zboží. K vrácení peněz nebo k poskytnutí Slevy na Zboží přistupujeme až v případě, kdy možnost opravy nebo výměny Zboží neexistuje.

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

7.8. V případě, že jste si vadu na Zboží způsobili sami, práva z vadného plnění Vám 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 Vám vystavíme písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno:

- a) datum, kdy jste reklamaci uplatnili;
- b) co je obsahem reklamace;
- c) Vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

- 7.11. Nedohodneme-li se na delší lhůtě, do 30 dnů od obdržení reklamace odstraníme vady a poskytneme Vám informaci o vyřízení reklamace na uvedené kontaktní údaje. Pokud tato lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 7.12. O vyřízení reklamace Vás budeme informovat e-mailem a vydáme Vám potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Vám 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 Vaší povinností Nám původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení však hradíme My.
- 7.13. V případě, že jste podnikateli, je Vaší povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží.
- 7.14. V případě, že jste spotřebitel, máte právo uplatit 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 Námi a Vámi 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 jste spotřebitel, tedy osoba kupující Zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, máte 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 jsme uzavřeli 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 jsme uzavřeli Smlouvu, na základě které Vám budeme Zboží dodávat pravidelně a opakovaně, začíná běžet dnem dodání první dodávky.
- 8.3. Od Smlouvy můžete odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu nebo dopisu na Naše adresy uvedené u Našich identifikačních údajů). Pro odstoupení můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany, který tvoří **přílohu č. 2** Podmínek.
- 8.4. Ani jako spotřebitel však nemůžete 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 Nám v jejím průběhu odešlete oznámení, že od Smlouvy odstupujete.
- 8.6. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 8.2 Podmínek jste povinni Nám Zboží zaslat do 14 dnů od odstoupení a nesete náklady spojené s navrácením zboží k Nám. Vy máte naopak nárok na to, abychom Vám vrátili Cenu za dopravu, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme pro dodání Zboží nabízeli. V případě odstoupení z důvodu, že My porušíme uzavřenou Smlouvu, hradíme i náklady spojené s navrácením zboží k Nám, ovšem opět pouze do výše Ceny za dopravu ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme při dodání Zboží nabízeli.

- 8.7. V případě odstoupení od Smlouvy Vám bude Cena vrácena do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého byla připsána, případně na účet zvolený odstoupení od Smlouvy. Částka však nebude vrácena dříve, než Zboží obdržíme, nebo Vám prokážete, že došlo k jeho zaslání zpět Vám. Zboží Vám prosím vracejte čisté, pokud možno včetně originálního obalu.
- 8.8. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 8.2 Podmínek Vám však odpovídáte 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 byste se se Zbožím seznamovali v kamenné prodejně. V případě, že jsme Vám ještě nevrátili Cenu, jsme oprávněni pohledávku z titulu nákladů započíst na Vaši pohledávku na vrácení Ceny.
- 8.9. My jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy kdykoliv před tím, než Vám dodáme Zboží, pokud existují objektivní důvody, proč není možné Zboží dodat (zejména důvody na straně třetích osob nebo důvody spočívající v povaze Zboží), a to i před uplynutím doby uvedené v čl. 6.1 Podmínek. Můžeme také od Smlouvy odstoupit, pokud je zjevné, že jste uvedli v Objednávce záměrně nesprávné informace. V případě, že nakupujete zboží v rámci své podnikatelské činnosti, tedy jako podnikatel, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit kdykoli, i bez udání důvodu.

9. ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELI

- 9.1. Nejsme ve vztahu ke kupujícím vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.
- 9.2. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím elektronické adresy **info@toscanastore.cz**. Informaci o vyřízení stížnosti zašleme 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>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, z kupní smlouvy uzavřené elektronickými prostředky.
- 9.4. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <http://www.evropskyspotřebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Pokud Náš a Váš právní vztah obsahuje mezinárodní prvek (tedy například budeme zasílat zboží mimo území České republiky), bude se vztah vždy řídit právem České republiky. Pokud jste však spotřebitelé, nejsou tímto ujednáním dotčena Vaše práva plynoucí z právních předpisů.
- 10.2. Veškerou písemnou korespondenci si s Vámi budeme doručovat elektronickou poštou. Naše e-mailová adresa je uvedena u Našich identifikačních údajů. My budeme doručovat korespondenci na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, v Uživatelském účtu nebo přes kterou jste nás kontaktovali.

- 10.3. Smlouvu je možné měnit pouze na základě naší písemné dohody. My jsme však oprávněni změnit a doplnit tyto Podmínky, tato změna se však nedotkne již uzavřených Smluv, ale pouze Smluv, které budou uzavřeny po účinnosti této změny. O změně Vás však budeme informovat pouze v případě, že máte vytvořený Uživatelský účet (abyste tuto informaci měli v případě, že budete objednávat nové Zboží, změna však nezakládá právo výpovědi, jelikož nemáme uzavřenou Smlouvu, kterou by bylo možné vypovědět), nebo Vám na základě Smlouvy máme dodávat Zboží pravidelně a opakovaně. Informace o změně Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu nejméně 14 dní před účinností této změny. Pokud od Vás do 14 dnů od zaslání informace o změně neobdržíme výpověď uzavřené Smlouvy na pravidelné a opakované dodávky Zboží, stávají se nové podmínky součástí naší Smlouvy a uplatní se na další dodávku Zboží následující po účinnosti změny. Výpovědní doba v případě, že výpověď podáte, činí 2 měsíce.
- 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, máme My i Vy 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 u Nás, ale není Vám přístupná. Vždy však tyto Podmínky a potvrzení Objednávky se shrnutím Objednávky obdržíte e-mailem a budete tedy mít vždy přístup ke Smlouvě i bez Naší součinnosti. Doporučujeme vždy potvrzení Objednávky a Podmínky uložit.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti **12.05.2026**.

[PŘÍLOHA 1 – FORMULÁŘ PRO REKLAMACI](#)

[PŘÍLOHA 2 – FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY](#)