

# Všeobecné obchodní podmínky

## I.

### Základní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Obchodní podmínky**“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“). Tyto Obchodní podmínky se vztahují na zhotovení díla (poskytnutí služby/zážitku) ze strany **Zhotovitele** pro **Objednatele**.

#### **Bílá holubice, z.s.**

IČ: 27045617

DIČ: CZ27045617

se sídlem: Černá louka 3187, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

zapsané u spolkového rejstříku vedeného Krajským soudem, oddíl L, vložka 7259

kontaktní osoba: Mgr. Xenie Kaduchová

e-mail: xenie.kaduchova@bila-holubice.cz

telefon: 603 950 682

web: [www.bila-holubice.cz](http://www.bila-holubice.cz)

(dále jen „**Zhotovitel**“)

2. Tyto Obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti Zhotovitele a fyzické osoby, která uzavírá smlouvu o dílo mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen: „**Objednatel**“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce DOBRO&TA dostupné na internetové adrese [www.dobro-ta.cz](http://www.dobro-ta.cz) (dále jen „**Internetový obchod**“). Provozovatelem tohoto Internetového obchodu je DOBRO&TA s.r.o., sídlem U Břízek 115/8, 747 94 Dobroslavice, IČO 01966910, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spisová zn. C 74239, zastoupena Ing. Lucíí Houthoofdtovou, jednatelkou (dále jen „**Provozovatel**“), která na základě smlouvy o zprostředkování vystupuje jako Zprostředkovatel pro Zhotovitele (Zájemce) a využívá webové stránky jako platformy k vyhledávání Objednatelů (Zákazníků) pro Zhotovitele (Zájemce). Objednatel uzavírá smlouvu o dílo pouze se Zhotovitelem.
3. Ustanovení Obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo. Odchylná ujednání ve smlouvě o dílo mají přednost před ustanovením Obchodních podmínek.

## II.

### Informace o díle a ceně

1. Informace o díle, včetně uvedení ceny díla a jeho hlavních vlastností, jsou uvedeny u jednotlivého díla v katalogu internetového obchodu. Ceny děl jsou uvedeny včetně všech souvisejících poplatků a nákladů. Ceny děl zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v internetovém obchodě. Toto ustanovení nevylučuje sjednání ceny díla za individuálně sjednaných podmínek.
2. Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru.

### III.

#### Objednávka a uzavření smlouvy o dílo

1. Náklady vzniklé Objednateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy o dílo (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Objednatel sám.
2. Objednatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy o dílo.
3. Objednatel provádí objednávku díla těmito způsoby:
  - prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě,
  - vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.
4. Při zadávání objednávky si Objednatel vybere dílo (službu/zážitek), počet kusů, způsob platby a způsob doručení potvrzení o uzavření smlouvy o dílo ve formě DOBROvouchery.
5. Objednávku Objednatel odešle Zhotoviteli kliknutím na tlačítko „objednat“. Údaje uvedené v objednávce jsou Zhotovitelem považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení Objednatele o tom, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil.
6. Po obdržení objednávky zašle Zhotovitel Objednateli potvrzení o obdržení objednávky na e-mailovou adresu, kterou Objednatel při objednání zadal. K uzavření smlouvy o dílo dochází v okamžiku, kdy je objednávka dokončena a zároveň kdy dojde k uhrazení ceny díla dle části V. těchto Obchodních podmínek. Objednateli po uzavření smlouvy o dílo bude též odesláno potvrzení o uzavření smlouvy o dílo ve formě tzv. DOBROvouchery.
7. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně Zhotovitele při uvedení ceny díla v Internetovém obchodě nebo v průběhu objednávání, není Zhotovitel povinen dodat Objednateli dílo za tuto zcela zjevně chybnou cenu. Zhotovitel informuje Objednatele o chybě bez zbytečného odkladu a zašle Objednateli na jeho e-mailovou adresu pozměněnou nabídku na uzavření smlouvy o dílo. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh smlouvy o dílo a smlouvy o dílo je v takovém případě uzavřena zasláním potvrzení o přijetí Objednatele na e-mailovou adresu Zhotovitele.

### IV.

#### Zákaznický účet

1. Na základě registrace Objednatele provedené v Internetovém obchodě může Objednatel přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může Objednatel provádět objednávání děl (služeb/zážitků). Objednatel může objednávat díla (služby/zážitky) také bez registrace.
2. Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání děl (služeb/zážitků) je Objednatel povinen uvádět veškeré údaje správně a pravdivě. Údaje uvedené v uživatelském účtu je Objednatel při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené v zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou Zhotovitelem považovány za správné.
3. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zhotovitel ani Provozovatel nenesou odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.
4. Objednatel není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.

5. Objednatel bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

## V.

### Platební podmínky a dodání zboží

1. Cenu díla dle smlouvy o dílo může Objednatel uhradit následujícími způsoby:
  - bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele
2. V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje Objednatel podle pokynů příslušného poskytovatele platební brány.
3. K platbě prostřednictvím platební brány dochází spolu s odesláním objednávky.
4. Způsob provedení a předání díla je ujednáno ve smlouvě o dílo.
5. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Způsob předání je ujednáno ve smlouvě o dílo.

## VI.

### Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel, který uzavřel smlouvu o dílo jako spotřebitel, má právo od smlouvy odstoupit. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dnů od uzavření smlouvy v případě, že nedošlo k plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení (dle § 1829 Občanského zákoníku).
2. V případě, že již došlo k plnění, uplatní se úprava v §1834 Občanského zákoníku.
3. Spotřebitel nemůže mimo jiné odstoupit od smlouvy dle ustanovení §1837 Občanského zákoníku
  - v případě poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Zhotovitel před uzavřením smlouvy sdělil Objednateli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
  - v dalších případech uvedených v § 1837 Občanského zákoníku.
4. Objednatel má právo kontrolovat provádění díla, a pokud zjistí, že zhotovitel dílo neprovádí s potřebnou péčí, či jinak porušuje svoji povinnost, tak může požadovat po zhotoviteli zjednání nápravy. V případě, že zhotovitel nápravu nezajistí, má pak objednatel právo od smlouvy odstoupit.
5. Zhotovitel může odstoupit od smlouvy, jestliže měl objednatel poskytnout k provedení díla součinnost v přiměřené lhůtě, která však marně uplynula, a pokud objednatel na tuto možnost upozornil.
6. Zhotovitel má právo od smlouvy odstoupit v případě, kdy objednatel trvá na provedení díla podle zřejmě nevhodného příkazu nebo s použitím zřejmě nevhodné věci i po zhotovitelově upozornění
7. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy musí Objednatel odeslat prohlášení o odstoupení ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.
8. Pro odstoupení od smlouvy o dílo Objednatel nemusí využít vzorový formulář, musí však z jeho jednání být zřejmé, že chce odstoupit od smlouvy. Zhotovitel potvrdí Objednateli, že mu toto odstoupení došlo.

## VII.

### Práva z vadného plnění

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 2615 až §2619, § 1914 až 1925, analogicky dle §2615 též dle § 2099 až 2117 Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. Zhotovitel zodpovídá Objednateli, že
  - dílo při převzetí nemá vady,
  - má dílo vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Zhotovitel popsal nebo které Objednatel očekával s ohledem na povahu díla a na základě prezentace díla ze strany Zhotovitele,
  - se dílo hodí k účelu, který je uváděn nebo ke kterému se dílo tohoto druhu obvykle používá,
  - dílo odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - je dílo v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - dílo vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Zhotovitel má povinnosti z vadného plnění na základě právních předpisů, zejména dle Občanského zákoníku. Objednatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
4. Vytkl-li Objednatel Zhotoviteli vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou nemůže Objednatel vadné dílo užívat.
5. Právo z vadného plnění nenáleží, pokud před převzetím díla věděl, že dílo má vadu, anebo pokud vadu sám Objednatel způsobil.
6. V případě výskytu vady může Objednatel předložit reklamaci a požadovat
  - výměnu,
  - opravu,
  - přiměřenou slevu,
  - odstoupení od smlouvy.
7. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy,
  - pokud má dílo podstatnou vadu,
  - pokud nemůže dílo řádně užívat pro opakovaný výskyt vady,
  - při větším počtu vad.
8. Veškeré ustanovení těchto Obchodních podmínek je nutné vykládat s ohledem na povahu díla (služeb/zážitků) poskytovaných Zhotovitelem.
9. Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
10. U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má Objednatel nárok na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny.
11. Při uplatnění reklamace je Objednatel povinen Zhotoviteli sdělit, jaké právo si zvolil. Nezvolí-li Objednatel si své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva stejná jako při nepodstatném porušení smlouvy.
12. Není-li oprava nebo výměna možná, na základě odstoupení od smlouvy může Objednatel požadovat vrácení ceny.

13. Pokud Zhotovitel prokáže, že Objednatel před převzetím o vadě věděl nebo ji sám způsobil, není Zhotovitel povinen nároku Objednatele vyhovět.
14. Zhotovitel je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Zhotovitel je povinen Objednateli vydat písemné potvrzení o tom, kdy Objednatel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Objednatel požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
15. Zhotovitel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Zhotovitel s Objednatel nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a Objednatel má právo od smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle Objednatele (uplatnění práva z vadného plnění) Zhotoviteli.
16. Zhotovitel písemně informuje Objednatele o výsledku reklamace.
17. Právo z vadného plnění Objednateli nenáleží, pokud Objednatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Objednatel vadu sám způsobil.
18. V případě oprávněné reklamace má Objednatel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace. Toto právo může Objednatel u prodávajícího uplatnit ve lhůtě do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby, v opačném případě ho soud nemusí přiznat.
19. Volbu způsobu reklamace má Objednatel.

### **VIII.**

#### **Doručování**

1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
2. Objednatel doručuje Zhotoviteli korespondenci na e-mailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Zhotovitel doručuje Objednateli korespondenci na e-mailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.

### **IX.**

#### **Osobní údaje**

1. Všechny informace, které Objednatel při spolupráci se Zhotovitelem uvede, jsou důvěrné a bude s nimi tak zacházeno. Pokud Objednatel nedá Zhotoviteli písemné svolení, údaje o Objednateli nebude Zhotovitel využívat jiným způsobem než za účelem plnění ze smlouvy používat.

### **IX.**

#### **Mimosoudní řešení sporů**

1. Strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí ke smírnému řešení sporů.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smluv o poskytování služeb je příslušná Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

3. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.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).
4. Prodávající je oprávněn k poskytování služeb/zážitků na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## **X.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Veškerá ujednání mezi Zhotovitelem a Objednatelem se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah založený smlouvou o dílo obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
2. Zhotovitel ani Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do Internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Objednatel nesmí při využívání Internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.
3. Znění obchodních podmínek může Zhotovitel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti 3. 11. 2020.