

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky („VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, uzavírané mezi společností Třizebry.CZ s.r.o., IČO 03827186, se sídlem Sokolská 1365, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn. C 35320 („Zhotovitel“) a Objednatelem, fyzickou či právnickou osobou.
2. Tato kupní smlouva vzniká okamžikem, kdy Zhotovitel e-mailovým oznámením potvrdí přijetí objednávky Objednatele, učiněné prostřednictvím on-line formuláře, jímž Objednatel zadá Zhotoviteli k zhotovení dílo, obraz z vlastní fotografie či jiného grafického podkladu, dodané Objednatelem, jež tvoří podstatnou část toho, čeho je k vyrobení objednaného díla zapotřebí.

### Vymezení pojmů

1. **Zhotovitelem** se rozumí společnost Třizebry.CZ s.r.o., IČO 03827186, se sídlem Sokolská 1365, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn. C 35320.
2. **Objednatelem** se rozumí fyzická či právnická osoba objedávající si výrobu a dodání díla od Zhotovitele.
3. **Dílem** se rozumí vytištěný obraz z Objednatelem dodané fotografie. Toto dílo vytvoří Zhotovitel pro Objednatele a toto dílo se považuje za vytvořené podle přání spotřebitele či pro jeho osobu.
4. **Spotřebitelem** se rozumí Objednatel, fyzická osoba, jež není podnikatelem a Dílo objednává od Zhotovitele nikoliv v souvislosti s podnikatelskou činností.
5. **Smlouvou** se rozumí objednávka Objednatele, v níž je specifikováno objednávané Dílo či Díla, způsob dopravy, způsob úhrady ceny díla, zvláštní požadavky, reklamační řád a tyto VOP, jež je následně akceptována a potvrzena Zhotovitelem. Smlouva se uzavírá v českém jazyce.
6. Podle kontextu použití termínu v jednotném čísle zahrnuje i číslo množné a obráceně, není-li uvedeno jinak.

### Sdělení Spotřebiteli před uzavřením smlouvy

Zhotovitel Spotřebiteli sděluje, že

1. náklady na prostředky elektronické komunikace na dálku se neliší od základní sazby, v případě písemné komunikace související s neuhrazením závazků Objednatele jsou tyto zpoplatněny zvláštní sazbou.
2. požaduje úhradu ceny díla před převzetím díla Objednatelem od Zhotovitele, případně úhradu zálohy nebo obdobné platby zvolí-li si takový způsob uhrazení ceny díla Objednatel.
3. Zhotovitel neuzavírá smlouvy, jejichž předmětem je opakované plnění.
4. ceny Dílo a služeb jsou na internetových stránkách Fofr-obrazy.cz uváděny včetně DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání Dílo nebo služby se liší podle Objednatelem zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady.

5. Spotřebitel, má právo od smlouvy odstoupit, není-li uvedeno níže jinak, a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží, jde-li o
  - i. kupní smlouvu na zboží, neupravené dle přání spotřebitele, ode dne převzetí Díla;
  - ii. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů Díla nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky Díla; nebo
  - iii. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka Díla, ode dne převzetí první dodávky Díla;příčemž toto odstoupení musí zaslat na adresu sídla Zhotovitele případně využít formuláře a tímto účelem zpřístupněné na internetové stránce Zhotovitele.
6. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:
  - i. o poskytování služeb, které Zhotovitel splnil s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
  - ii. o dodávce Díla nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Zhotovitele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
  - iii. o dodávce Díla, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu;
  - iv. o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném Spotřebitelem na jeho žádost;
  - v. o dopravě nebo využití volného času, pokud Zhotovitel tato plnění poskytuje v určeném termínu.
7. v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením Díla, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení Díla, jestliže toto Dílo nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
8. Spotřebitel má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo.
9. v případě, že spotřebitel má stížnost, může tuto uplatnit u Zhotovitele, příp. se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.
10. Zhotovitel se neřídí žádným zvláštním kodexem chování, kromě své obchodní cti s důrazem na prvotřídní kvalitu prováděných služeb a maximální spokojenost zákazníka.
11. Zhotovitel neprovádí vstupní kontrolu kvality dodaných grafických podkladů, jakýkoliv grafický podklad dodaný Objednatelům bude použit Zhotovitelem pro vytvoření Díla i v případě, že jeho technické parametry nebudou odpovídat minimálním doporučeným parametrům udávaných Zhotovitelem. Objednateli se důrazně doporučuje zkontrolovat barvy, minimální rozměry a kvalitu dodaných grafických podkladů.
12. Dnem akceptace Objednávky Zhotovitelem dojde k zařazení objednaného Díla do výrobní fronty Zhotovitele. Tato výrobní fronta může být dle okolností dlouhá až 10 pracovních dnů. Proto může mezi dnem akceptace Objednávky a dnem předání Díla k přepravě uplynout až 10 pracovních dnů.

## Uzavření smlouvy

1. Zhotovitel sděluje technické kroky vedoucí k uzavření Smlouvy:

- i. Objednatel se na internetových stránkách Zhotovitele seznámí s obsahem nabízených služeb, vstupem do Objednávkového systému začne proces uzavírání Smlouvy.
  - ii. Objednatel v kroku 1 vyplní své kontaktní údaje a případnou poznámku k objednávce.
  - iii. Objednatel v kroku 2 nahraje svou fotografii, z níž má být vyrobeno Dílo a zadá parametry výsledného Díla.
  - iv. Objednatel v kroku 3 zkontroluje úplné znění Smlouvy, jejíž součástí jsou Objednávka, VOP, reklamační řád a z tohoto kroku se vždy může vrátit do předchozích kroků a opravit případně nesprávně vložené údaje. Objednatel také potvrzuje své prohlášení, že k fotografii či kresbě použité pro tisk vlastní nezbytná autorská práva či licence a je oprávněn zadat výrobu Díla s vyobrazením této fotografie. Objednatel také uděluje výslovný souhlas s plněním objednaných služeb Zhotovitelem před vypršením čtrnácti denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy.
  - v. Potvrzením správnosti údajů v kroku 3 potvrdí a odešle Objednatel závaznou Objednávku ve znění Smlouvy.
2. Objednatel výše uvedeným postupem vyjadřuje souhlas s plným zněním Smlouvy odesláním objednávky prostřednictvím objednávkového systému Zhotovitele na internetových stránkách Fofr-obrazy.cz. Před odesláním objednávky je Objednatel povinen seznámit se se zněním těchto VOP a reklamačního řádu, jež jsou součástí Smlouvy, a toto seznámení se s výše uvedenými dokumenty výslovně stvrzuje zaškrtnutím svého prohlášení v procesu objednávky. Smlouva je tak v plném svém znění přístupná Objednateli ještě před konečným odesláním a potvrzením Objednávky.
3. Smlouva, bude uložena v elektronickém archivu Zhotovitele, a zároveň bude součástí potvrzujícího emailu zasláného Zhotovitelem, jímž Zhotovitel akceptuje tuto Objednávku a bude jím uzavřena Smlouva. Další zpřístupnění Smlouvy Objednateli je zpoplatněno manipulačním poplatkem dle aktuálního ceníku přístupného na internetových stránkách Zhotovitele.
4. Potvrzení objednávky a akceptaci Smlouvy provede Zhotovitel zpravidla do 48 hodin od jejího zadání Objednatelem do objednávkového systému.
5. Zhotovitel není povinen objednávkou a Smlouvou akceptovat zejména z následujících důvodů:
  - i. objednávka a Smlouva neobsahuje veškeré náležité údaje, jež jsou povinnou součástí objednávkového formuláře;
  - ii. Objednatel požaduje dodání Díla v nesplnitelném termínu či jiné nesplnitelné podmínky či požadavky na Zhotovitele či Dílo;
  - iii. Objednatel má vůči Zhotoviteli nesplacené závazky po lhůtě splatnosti;
  - iv. akceptace objednávky a Smlouvy není v souladu s obchodní politikou Zhotovitele;
6. V případě, že Zhotovitel neakceptuje objednávku a Smlouvu, vyrozumí o této skutečnosti Objednatele do 48 hodin od odeslání objednávky, přičemž Zhotovitel nevylučuje, že jednáním stran nedojde k následnému uzavření Smlouvy se souhlasem obou stran.

## Zrušení potvrzené objednávky

1. Objednatel je oprávněn zrušit / stornovat objednávku / vypovědět Smlouvy ve lhůtě 6 hodin po odeslání emailového potvrzení akceptace objednávky / Smlouvy do emailové schránky Objednatele uvedené Objednatelem při zadání objednávky.
2. Toto vypovězení Smlouvy je Objednatel povinen učinit odpovědí na doručený akceptační email se zachováním předmětu zprávu. Toto vypovězení musí do sféry Objednatele dojít do 6 hodin od odeslání akceptačního emailu, jinak k takovému vypovězení Smlouvy není přihlíženo.
3. V případě, že takto Objednatel Smlouvu vypoví, zavazuje se uhradit Zhotoviteli všechny náklady prokazatelně vynaložené na plnění vypovězené Smlouvy.

## Dodací podmínky a dodací lhůty

1. Dílo je považováno za dodané a předané Objednateli, okamžikem předání Objednateli, jím pověřenému zástupci nebo prvnímu přepravci v sídle Zhotovitele, případně na jiném ve Smlouvě určeném místě.
2. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli součinnost při dodání Díla, tj. Dílo řádně a včas na smluveném místě odebrat. Pokud k předání Díla nedojde řádně a včas, hradí náklady spojené s jeho dopravou zpět k Zhotoviteli Objednatel.
3. Nebezpečí škody na Díle přechází na Objednatele okamžikem dodání.
4. Vlastnické právo k Dílu přechází na Objednatele úplným zaplacením ceny Díla, včetně případné smluvní pokuty v souvislosti s opožděním platby.
  - i. Do úplného zaplacení ceny Díla Objednatelem je Dílo majetkem Zhotovitele. V případě zaplacení celé ceny Díla před dodáním přechází vlastnické právo k Dílu na Objednatele okamžikem dodání Díla.
  - ii. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny Díla řádně a včas je Zhotovitel oprávněn požadovat vrácení dodaného Díla zpět do provozovny Zhotovitele na náklady Objednatele. Dokud Objednatel nevrátí Dílo zpět, nemůže se domáhat vrácení případné zaplacené zálohy (část ceny Díla). V případě nečinnosti Objednatele je Zhotovitel oprávněn sám nebo prostřednictvím třetí osoby dopravit Dílo zpět do své provozovny a započíst jím uhrazené nebo jemu vzniklé náklady na dopravu Díla zpět do své provozovny proti případně zaplacené záloze/ části ceny Díla.
  - iii. Zhotovitel je oprávněn vzdát se výhrady vlastnictví písemnou formou doručenou Objednateli na poštovní adresu uvedenou Objednatelem v objednávce bez ohledu na výši již uhrazené zálohy (části ceny Díla).
7. Dodání Díla lze v objednávce sjednat těmito způsoby:
  - i. Objednatel (nebo jím pověřený zástupce) Dílo převeze osobně v provozovně Zhotovitele.
  - ii. Objednateli je Dílo dopraveno spediční společností, která dodává balíkové zásilky.
8. Podrobnější podmínky dodání Díla upravuje Smlouva.

## Cena díla

1. Cena Díla je stanovena platným aktuálním ceníkem Zhotovitele a je vždy uvedena v Objednávce. Cena Díla zahrnuje pouze příslušné DPH a nezahrnuje balné, či dopravné. Konečná celková cena objednávky však zahrnuje veškeré daně a poplatky.
2. Úhrada ceny díla je možná jedním z následujících způsobů, jež lze zvolit při odeslání Objednávky:
  - i. Před dodáním Díla v hotovosti nebo bankovním převodem na základě tzv. proforma faktury vystavené Objednateli Zhotovitelem.
  - ii. Po dodání Díla v hotovosti (na výdejním místě) nebo bezhotovostně (bankovním převodem) v termínu a způsobem stanoveným Zhotovitelem, tzv. platbou s odloženou splatností.
  - iii. Jiným způsobem specifikovaným ve Smlouvě.
9. Platba bezhotovostním převodem se považuje za zaplacenou dnem připsání částky na účet Zhotovitele.

## Záruka a reklamace

1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za vady, jež mělo Dílo v době převzetí Objednatelem („**Záruční doba**“). Tato Záruční doba počíná dnem dodání Díla Objednateli. Tato záruční doba trvá 24 měsíců od převzetí Díla.
2. Objednatel má nárok reklamovat odebrané Dílo v případě, že prokazatelně nesplňuje technické či kvalitativní parametry garantované Zhotovitelem, a to neprodleně po zjištění vad.
3. Objednatel je povinen svoji reklamaci uplatnit písemně v sídle Zhotovitele, do rukou příslušného obchodního zástupce, emailem nebo poštou. Reklamovanou vadu Díla je nutné specifikovat s tím, že součástí uplatněné reklamace je též povinnost Objednatel fyzicky předat reklamované Dílo Zhotoviteli. Současně je Objednatel povinen předat Zhotoviteli dokumentaci dokládající, že reklamované Dílo bylo dodané Zhotovitelem.
4. Objednatel se zavazuje vyjádřit se k podané reklamaci bez zbytečných odkladů. Bude-li reklamace uznána za oprávněnou, pak bude bez zbytečných odkladů Zhotovitelem přednostně řešena následujícími způsoby:
  - i. výměnou vadného Dílo za bezvadné totožné nebo obdobné Dílo se srovnatelnými technickými parametry, v hodnotě odpovídající ceně vadného Díla; nebo
  - ii. poskytnutím slevy z ceny vadného Dílo, sleva je poskytována bezhotovostně na základě dobropisu.
10. Poskytnutá záruka se nevztahuje na:
  - i. vady, které byly důvodem pro poskytnutí slevy z kupní ceny Díla;
  - ii. vady množství či sortimentu dodaného Díla, Tyto vady je Objednatel povinen uplatnit nejpozději v okamžiku dodání Díla;
  - iii. vady spočívající v nepatrných odchylkách barevnosti, kvality či formátu, které nevylučují použití Díla;

- iv. vady, ke kterým na Díle došlo v důsledku nesprávného zpracování, manipulací, skladování, mechanickým nebo chemickým poškozením nebo nedbalostí ze strany Objednatele či třetí osoby v době po předání díla Objednateli;
  - v. vady Díla vzniklé v důsledku působení vyšší moci.
11. Dílo je určeno pro vnitřní použití, nesmí být vystaveno povětrnostním vlivům, včetně přímého vystavení slunečním paprskům. Dílo musí být umístěno na suché interiérové zdi při běžné pokojové teplotě. Nesmí být bodově osvětleno a umístěno v blízkosti zdrojů tepla.
  12. Zhotovitel neodpovídá Objednateli za škody způsobené neodborným zacházením, mechanickým poškozením, neoprávněným zákrokem či užíváním Díla nebo poskytnutím chybných údajů ze strany Objednatel.
  13. Celková výše případné náhrady škody je omezena částkou nepřevyšující celkovou výši kupní ceny Díla, v souvislosti se kterým případné škody vznikly.

### **Ochrana osobních údajů**

1. Osobní údaje (zejména jméno, příjmení a adresa) Objednatelů jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Veškeré údaje získané od Objednatelů jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu Zhotovitele v souvislosti s evidencí objednávek, Smluv a závazků, a nikdy nebudou poskytovány třetím osobám. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, které jsou nutné pro bezproblémové doručení díla, a případně banky, která se podílí na vyřízení objednávky. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Data jsou uchovávána a nejsou sdílena s aplikacemi třetích osob. Objednatel uzavřením Smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi Zhotovitele po úspěšném splnění Smlouvy a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním, nejdéle však po dobu 10 let od dodání Díla. Objednatel má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům.
2. Objednatel má právo na vymazání svých osobních údajů z databáze Zhotovitele, požádá-li o to písemnou formou. Zhotovitel se tímto zavazuje nejpozději do 7 pracovních dnů od doručení písemné žádosti veškeré údaje o Objednateli z databáze vymazat.
3. Objednatel uzavřením Smlouvy vyjadřuje svůj souhlas s uvedením svého jména, příjmení a obce bydliště jako referenci zákazníka Zhotovitele v Zhotovitelových propagačních materiálech.
4. Zhotovitel je řádně registrovaným zpracovatelem osobních údajů dle platné právní úpravy.

### **Mlčenlivost**

5. Zhotovitel se zavazuje veškeré podklady zasláné mu Objednatelem považovat za přísně důvěrné. S dodanými grafickými podklady bude umožněno seznámení pouze nezbytnému počtu personálu pro úspěšné a včasné dodání zakázky.
6. Dodané grafické podklady jsou uchovávány po dobu 24 měsíců od dodání Díla Objednateli za účelem možného posouzení vady v případě uplatnění práv z odpovědnosti za vady. Po tuto dobu je elektronickými prostředky zabráněno v přístupu k těmto grafickým podkladům třetí osobě. Po uplynutí této doby jsou grafické podklady zničeny.

## Poučení

1. Při převzetí zásilky je Objednateli doporučeno překontrolovat stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice, apod.) a odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno bez zbytečného odkladu telefonicky oznámit Zhotoviteli. Dále doporučujeme sepsat, nafotit s dopravcem zápis o škodě a tento zaslat emailem Zhotoviteli. Pokud doporučené kroky Objednatel při dodání vadné zásilky učiní, výrazně tak přispěje k rychlému řešení reklamace dodaného Díla a jeho nového dodání. V opačném případě se může Objednatel vystavit situaci, kdy nebude schopen Zhotoviteli prokázat, že Dílo bylo dodáno řádně a včas – tedy nepoškozené, tím ovšem nemůže být jakkoli omezeno právo spotřebitele uplatnit svá práva plynoucí z právního řádu.

## Mimosoudní řešení sporů mezi Zhotovitelem a Spotřebitelem

1. V případě, že dojde mezi Zhotovitelem a Spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, nebo se Smlouvou souvisejícím, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

## Účinnost

1. Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky jsou účinné ode dne 1. ledna 2017 a nahrazují veškeré předchozí znění Všeobecných Obchodních Podmínek Zhotovitele.