

Česká agentura pro standardizaci, státní příspěvková organizace, IČO: 06578705 se sídlem Biskupský dvůr 1148/5, Praha 1, PSČ 110 00

Všeobecné obchodní podmínky

Eshop České agentury pro standardizaci

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy/licenční smlouvy, kdy na jedné straně je státní příspěvková organizace Česká agentura pro standardizaci, se sídlem 110 00 Praha 1, Biskupský dvůr 1148/5, IČO: 06578705, DIČ: CZ06578705 jako prodávající (dále jen „Agentura“) a na straně druhé je Zákazník (dále jen „Zákazník“), uzavřené prostřednictvím internetového obchodu umístěného na webové stránce <https://eshop.agentura-cas.cz> (dále jen „Eshop“), jehož provozovatelem je Agentura.
- 1.2. V sídle Agentury je umístěno zákaznické centrum, coby provozovna Agentury (dále jen „Zákaznické centrum“); další informace o Zákaznickém centru a Agentuře, včetně kontaktů a otevírací doby, jsou uvedeny na webové stránce Agentury www.agentura-cas.cz.
- 1.3. Zákazníkem se pro účely těchto VOP rozumí fyzická osoba v postavení spotřebitele či podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba, která má na základě registrace zřízený uživatelský účet v Eshopu.
- 1.4. Spotřebitelem se pro účely těchto VOP rozumí Zákazník, který uzavírá smlouvu s Agenturou nebo s ní jinak jedná, mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „Spotřebitel“ nebo též „Zákazník spotřebitel“).
- 1.5. Podnikatelem se pro účely těchto VOP rozumí ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku; za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele; podnikatelem se pro účely těchto VOP rozumí dále ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti; uvede-li Zákazník v objednávce své identifikační číslo, bere tím na vědomí, že je ve smluvním vztahu s Agenturou považován za podnikatele a platí pro něj pravidla uvedená v těchto VOP pro podnikatele (dále jen „Podnikatel“ nebo též „Zákazník podnikatel“).
- 1.6. Vytvořením objednávky Zákazník potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří Sdělení před uzavřením smlouvy pro

Zákazníka spotřebitele obsažená v čl. 3 těchto VOP a Podmínky ochrany osobních údajů, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě vytvoření objednávky.

- 1.7. Kopii platných a účinných VOP obdrží Zákazník vždy jako přílohu potvrzení objednávky na emailovou adresu uvedenou v jeho uživatelském účtu (dále jen „Email zákazníka“.
- 1.8. Prostřednictvím Eshopu Agentura zajišťuje též zpoplatněné poskytování českých technických norem a jiných technických dokumentů tak, jak vyplývá z ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“). Podrobnosti o zpoplatněném poskytování českých technických norem a jiných technických dokumentů jsou uvedeny v čl. 24 těchto VOP.
- 1.9. Účetními a daňovými doklady se pro účely těchto VOP rozumí zejména faktura, výzva k zaplacení poplatku a potvrzení za zaplacení poplatku za poskytnutí české technické normy a/nebo jiného technického dokumentu (dále jen „účetní a daňový doklad“); Zákazník souhlasí s tím, že veškeré účetní a daňové doklady obdrží v elektronické podobě na Email zákazníka.

2. Registrace a uživatelský účet

- 2.1. Nákup v Eshopu je umožněn pouze registrovaným Zákazníkům s aktivním uživatelským účtem. Registraci a zřízení uživatelského účtu provede Zákazník na webové adrese Eshopu.
- 2.2. Zákazník přistupuje do svého uživatelského účtu na webové adrese Eshopu a jeho prostřednictvím objednává zboží, službu nebo licenci (dále jen „Zboží“ nebo podle povahy též jen jako „věc“) v Eshopu.
- 2.3. Při registraci a objednávkách je Zákazník povinen uvádět úplné a pravdivé údaje o své osobě a se svojí osobou související, to platí i v případě, že jde o zástupce registrovaného Zákazníka.
- 2.4. Údaje uvedené při registraci a v uživatelském účtu je Zákazník při jakékoliv jejich změně povinen bezodkladně aktualizovat. Údaje uvedené Zákazníkem při registraci, v uživatelském účtu a při objednávání Zboží jsou Agenturou považovány vždy za úplné a pravdivé; Agentura jejich úplnost a pravdivost neověřuje.
- 2.5. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a nese plnou odpovědnost za případné zneužití jeho uživatelského účtu třetí osobou.
- 2.6. Zákazník není oprávněn umožnit využívání svého uživatelského účtu třetím osobám.
- 2.7. Agentura je oprávněna zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Zákazník svůj uživatelský účet déle než dvacet čtyři [24] měsíců nevyužívá, nebo v případě, kdy Zákazník podstatným způsobem poruší své povinnosti z kupní a/nebo licenční smlouvy (včetně těchto VOP).
- 2.8. Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na jeho povahu, nutnou údržbu hardwarového a softwarového

vybavení Agentury, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

3. Sdělení pro Spotřebitele před uzavřením smlouvy

- 3.1. Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora Zákazníka, Agentura si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká příp. smluvní přepravy).**
- 3.2. Agentura požaduje úhradu kupní ceny před převzetím plnění Zákazníkem od Agentury, příp. povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu se týká požadavků Zákazníka na poskytnutí specifických služeb, jsou-li Zákazníkem vyžadovány a Agenturou poskytovány.**
- 3.3. Agentura neuzavírá smlouvy, jejichž předmětem je opakované plnění, pokud takové smlouvy zprostředkovává, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat, sděluje poskytovatel daného plnění, včetně údajů o ceně, nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná.**
- 3.4. V případě licenčních smluv uzavíraných na dobu neurčitou, je cena licence sjednána za celou dobu poskytování licence, není-li uvedeno jinak.**
- 3.5. Ceny Zboží a služeb jsou v Eshopu uváděny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání Zboží nebo služby se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady objednávky.**
- 3.6. Spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti [14] dnů, která běží, jde-li o
 - a) kupní smlouvu, ode dne převzetí Zboží;**
 - b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů Zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky Zboží; nebo**
 - c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka Zboží, ode dne převzetí první dodávky Zboží;**příčemž toto odstoupení musí zaslat na adresu sídla Agentury, na e-mailovou adresu Agentury eshop@agentura-cas.cz nebo předat osobně v Zákaznickém centru Agentury. K odstoupení od smlouvy může Spotřebitel využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který je přílohou těchto VOP.**
- 3.7. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:
 - a) o poskytování služeb, které Agentura poskytla s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;**
 - b) o dodávce Zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylnkách finančního trhu nezávisle na vůli Agentury a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;**
 - c) o dodávce Zboží, které bylo upraveno podle přání Spotřebitele nebo pro jeho osobu;**
 - d) o dodávce Zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným Zbožím;****

- e) o dodávce Zboží v uzavřeném obalu, které Spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
 - f) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal;
 - g) o dodávce novin, periodik nebo časopisů;
 - h) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy; platí proto, že v případě dodání digitálního obsahu dodávaného on-line nelze od takové smlouvy odstoupit.
- 3.8. V případě odstoupení od smlouvy nese Spotřebitel náklady spojené s vrácením Zboží Agentuře.
- 3.9. Jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku a Zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou, nese v případě odstoupení od smlouvy Spotřebitel náklady spojené s vrácením Zboží Agentuře.
- 3.10. Spotřebitel má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo.
- 3.11. Smlouva, resp. příslušné účetní a daňové doklady, budou uloženy v elektronickém archivu Agentury, přičemž přístup k těmto údajům je k dispozici v uživatelském účtu Spotřebitele.
- 3.12. Spotřebitel může uplatnit stížnost prostřednictvím e-mailové adresy Agentury eshop@agentura-cas.cz přes kontaktní formulář zde, příp. se může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.
- 3.13. V případě předobjednávky Zboží Spotřebitelem je cena takového Zboží pouze předběžná. Výsledná cena Zboží se tak může lišit. O změně ceny bude Agentura Spotřebitele informovat. Kupní cena Zboží bude stanovena až po naskladnění Zboží Agenturou. Případný rozdíl mezi uhrazenou předběžnou cenou a kupní cenou bude Agenturou vrácen nebo Spotřebitelem doplacen před dodáním Zboží, pokud se Spotřebitel nerozhodne předobjednávku zrušit. Agentura si u Zboží, které lze předobjednat, vyhrazuje právo změnit termín dodání, a to i opakovaně. V případě podstatné změny termínu dodání (tj. 14 dní) má Spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Změní-li se okolnosti, z nichž Agentura vycházela v okamžiku předobjednání Zboží Spotřebitelem do té míry, že na Agentuře nebude možné rozumně požadovat, aby byla předobjednávku vázána, má Agentura právo předobjednávku zrušit bez dalšího a následně o tom informovat Spotřebitele.
- 3.14. Kontaktní emailovou adresou Agentury je eshop@agentura-cas.cz.

4. Uzavření smlouvy

- 4.1. K vytvoření objednávky dojde v okamžiku, kdy Zákazník vloží vybrané Zboží, službu či elektronický obsah do košíku a odešle objednávku. Než Zákazník závazně potvrdí objednávku, může měnit jak požadované plnění v košíku, tak způsob dopravy i způsob úhrady. Zákazník je povinen zkontrolovat všechny údaje, které při vytváření objednávky uvedl/zvolil.

- 4.2. **Objednávat je možné pouze prostřednictvím Eshopu, registrovaným Zákazníkem, který má aktivní uživatelský účet.**
- 4.3. **Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky vytvořené Zákazníkem ze strany Agentury na Email zákazníka, za případné chyby při přenosu dat Agentura nenese odpovědnost.**
- 4.4. **Uzavření smlouvy Agentura neprodleně potvrdí Zákazníkovi informativním emailem na Email zákazníka; přílohou potvrzení je aktuální znění VOP.**
- 4.5. **Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody smluvních stran nebo na základě zákonných důvodů, není-li v těchto VOP uvedeno jinak.**
- 4.6. **Uzavřená smlouva je Agenturou archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu podle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám.**
- 4.7. **Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou popsány v těchto VOP.**

5. Dodání předmětu koupě

- 5.1. **Kupní smlouvou se Agentura zavazuje, že Zákazníkovi odevzdá věc, poskytne digitální obsah/licenci, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo/licenci k ní, a Zákazník se zavazuje, že věc/digitální obsah převezme a zaplatí Agentuře kupní cenu.**
- 5.2. **Agentura si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Zákazník stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny. Obdobně se toto pravidlo užije v případě zakoupení licence či služby.**
- 5.3. **Agentura Zákazníkovi odevzdá věc, jakož i doklady, které se k věci vztahují, a umožní Zákazníkovi nabýt vlastnické právo k věci/licenci v souladu se smlouvou.**
- 5.4. **Agentura splní povinnost odevzdat věc Zákazníkovi, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.**
- 5.5. **Má-li Agentura věc odeslat:**
 - a) **odevzdá věc Zákazníkovi podnikateli předáním prvním dopravci k přepravě pro Zákazníka podnikatele a umožní Zákazníkovi podnikateli uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci,**
 - b) **odevzdá věc Zákazníkovi spotřebiteli v okamžiku, kdy mu věc předá dopravce.**
- 5.6. **Je-li předmětem koupě digitální obsah, považuje se předmět koupě za odevzdaný okamžikem, kdy Agentura Zákazníkovi doručí emailovou zprávu s odkazem k jeho stažení nebo kdy mu odkaz ke stažení zpřístupní v jeho uživatelském účtu; odkaz ke stažení digitálního obsahu je platný minimálně po dobu šedesáti [60] dnů, Zákazník je proto povinen digitální obsah stáhnout v této době, není-li Agenturou určeno jinak.**
- 5.7. **Dodá-li Agentura větší množství věcí, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je Zákazník bez zbytečného odkladu odmítl.**

- 5.8. Agentura odevzdá Zákazníkovi předmět koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení.
- 5.9. Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí Agentura věc podle zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu. Stejným způsobem opatří Agentura věc pro přepravu.
- 5.10. S ohledem na minimalizaci vzniku škod a zajištění bezproblémového zásobování si Agentura vyhrazuje právo odeslat Zboží Zákazníkovi, který si v rámci jedné objednávky a/nebo jednoho dne objednal Zboží za celkovou hodnotu přesahující 100 000,- Kč včetně DPH, až po úplné úhradě celkové kupní ceny. Teprve po úhradě celkové kupní ceny provede Agentura expedici Zboží v souladu s požadavky Zákazníka stanovenými v objednávce.

6. Přechod nebezpečí škody

- 6.1. Věc je vadná, nemá-li sjednané vlastnosti; za vadu se považuje i plnění jiné věci a vady v dokladech nutných pro užívání věci.
- 6.2. Právo Zákazníka z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na Zákazníka, byť se projeví až později. Právo Zákazníka založí i později vzniklá vada, kterou Agentura způsobila porušením své povinnosti.
- 6.3. Zákazník věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství. O případných zjištěných vadách a nedostacích je povinen Agenturu bez zbytečného odkladu informovat.
- 6.4. Nebezpečí škody přechází na Zákazníka převzetím věci. Týž následek má, nepřevezme-li Zákazník věc, ač mu s ní Agentura umožnila nakládat.
- 6.5. Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na Zákazníka, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže Agentura škodu způsobila porušením své povinnosti.
- 6.6. Prodlením strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodlévajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodlévajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlévá-li strana s placením, kterým je předání věci podmíněno.

7. Odpovědnost Agentury

- 7.1. Agentura odpovídá Zákazníkovi, že věc při převzetí nemá vady.
- 7.2. Agentura zejména odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník věc převzal:
 - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, chybí-li toto ujednání, že má takové vlastnosti, které Agentura nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití Agentura uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - c) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
 - d) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

- 7.3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, není-li uvedeno jinak, to se však netýká:
- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
 - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Zákazníkem; nebo
 - d) vyplývá-li to z povahy věci.
- 7.4. U spotřebního Zboží je Zákazník oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř [24] měsíců, není-li však na Zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu Zboží.
- 7.5. Zákazník spotřebitel bere na vědomí skutečnost, že jsou-li společně se Zbožím poskytovány dárky, je možné uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř [24] měsíců pouze u prodaného Zboží, ale nikoliv u dáreků společně se Zbožím poskytnutých. U těchto dáreků smí Zákazník spotřebitel uplatnit práva z vadného plnění pouze do 14 dnů ode dne převzetí Zboží. Zákazník podnikatel není oprávněn u dáreků uplatnit práva z vadného plnění.
- 7.6. Jednotlivé lhůty blíže upravuje Reklamační řád obsažený v ustanovení čl. 23 těchto VOP.
- 7.7. Pro Zákazníka podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu Zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.
- 7.8. Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud Zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Zákazník vadu sám způsobil.
- 7.9. Má-li věc vadu, z níž je Agentura zavázána, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má Zákazník místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

8. Práva z vadného plnění při podstatném porušení smlouvy

- 8.1. Vyskytne-li se vada ve lhůtách uvedených v čl. 7 těchto VOP a je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo:
- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Zákazník požadovat jen výměnu součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy, je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné odstranění vady;
 - b) na odstranění vady opravou věci;
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 - d) odstoupit od smlouvy.

- 8.2. Zákazník sdělí Agentuře, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.
- 8.3. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Agentury; to neplatí, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 8.4. Neodstraní-li Agentura vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Zákazníkovi, že vady neodstraní, může Zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
- 8.5. Ne zvolí-li si Zákazník své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy [viz čl. 9 těchto VOP].
- 8.6. Zákazník spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Agentura nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Agentura nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

9. Práva z vadného plnění při nepodstatném porušení smlouvy

- 9.1. Je-li vadné plnění [viz čl. 7 těchto VOP] nepodstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 9.2. Dokud Zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Agentura dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Agentura odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.
- 9.3. Neodstraní-li Agentura vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Agentury.

10. Práva z vadného plnění při porušení smlouvy obecně

- 10.1. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má Zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (třetí reklamace stejné vady) nebo pro větší počet vad, tzn. alespoň tři [3] vady současně. V takovém případě má Zákazník spotřebitel též právo od smlouvy odstoupit.
- 10.2. Při dodání nové věci vrátí Zákazník Agentuře na její náklady věc původně dodanou, včetně veškerého dodaného příslušenství.
- 10.3. Neoznámil-li Zákazník vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

11. Záruka za jakost

- 11.1. Zárukou za jakost se Agentura zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.

- 11.2. Záruční doba běží od odevzdání věci Zákazníkovi; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení.
- 11.3. Zákazník nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Zákazníkovi vnější událost.

12. Užívání elektronického obsahu, SW apod.

- 12.1. Zákazník je povinen při užívání veškerého elektronického obsahu, včetně softwaru zakoupeného u Agentury dodržovat povinnosti stanovené těmito VOP, právními předpisy upravujícími autorská díla a konkrétními licenčními podmínkami daného produktu. Pokud Zákazník poruší takto stanovené povinnosti, pak je povinen uhradit případnou náhradu škody, přičemž takové jednání může mít také trestněprávní následky.
- 12.2. Zákazník je oprávněn veškerá elektronická díla užívat výhradně pro svou osobní potřebu, a nikoliv za účelem dosažení přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, není-li v licenčních podmínkách nebo v těchto VOP uvedeno jinak.
- 12.3. Zákazník není oprávněn kopírovat zakoupený elektronický obsah, ani jej jiným způsobem rozmnožovat, pořizovat z něj opisy, výstřižky a jinak s ním nakládat v rozporu s autorskými právy, jinými právními předpisy a/nebo licenčními podmínkami daného produktu, není-li v licenčních podmínkách daného produktu nebo v těchto VOP uvedeno jinak.
- 12.4. Přístup k elektronickému obsahu může být odepřen a/nebo licence může být deaktivována, v případě že elektronický obsah byl získán v důsledku protiprávní činnosti Zákazníka.
- 12.5. Toto ustanovení VOP se užije taktéž na elektronický obsah, který Agentura poskytla Zákazníkovi jako dar.

13. Odstoupení od smlouvy Zákazníkem spotřebitelem

- 13.1. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti [14] dnů, tato lhůta běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o:
 - a) kupní smlouvu, ode dne převzetí Zboží;
 - b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů Zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky Zboží;
 - c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka Zboží, ode dne převzetí první dodávky Zboží.
- 13.2. Agentura umožňuje Zákazníkovi spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, který je přílohou těchto VOP; v takovém případě Agentura Zákazníkovi spotřebiteli potvrdí bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí na Email zákazníka.
- 13.3. Odstoupit lze také korespondenčně nebo osobně, a to odesláním nebo osobním doručením vyplněného vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na adresu

Zákaznického centra; adresa a provozní doba Zákaznického centra je uvedena na webové stránce Agentury.

- 13.4. Odstoupí-li Zákazník spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá Agentuře bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti [14] dnů od odstoupení od smlouvy, Zboží, které od Agentury obdržel, a to na své náklady.
- 13.5. Zboží by měl Zákazník spotřebitel vrátit úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém Zboží převzal.
- 13.6. Pokud se jedná o spotřební Zboží, pak lze od smlouvy odstoupit, pouze pokud Zákazník spotřebitel dodá Zboží nepoškozené a nepoužité v neporušeném originálním balení.
- 13.7. Zákazník spotřebitel odpovídá Agentuře pouze za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto Zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.
- 13.8. V případě proplácení dobropisu v hotovosti může Agentura požadovat předložení identifikačního průkazu (občanský průkaz nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházejících z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Agentura odmítnout peněžní prostředky proplatit.
- 13.9. Odstoupí-li Zákazník spotřebitel od smlouvy, vrátí mu Agentura bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti [14] dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijala, stejným způsobem. Náleží-li Agentuře náhrada za snížení hodnoty Zboží, bude tato započtena na pohledávku Zákazníka spotřebitele na vrácení kupní ceny.
- 13.10. Odstoupí-li Zákazník spotřebitel od smlouvy, Agentura není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než jí Zákazník spotřebitel Zboží předá nebo prokáže, že Zboží Agentuře odeslal.
- 13.11. Zákazník spotřebitel je povinen vrátit Agentuře Zboží bez zbytečného odkladu po odstoupení od smlouvy, nejpozději však do 14 dnů.
- 13.12. Zákazník spotřebitel bere na vědomí skutečnost, že jsou-li se Zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi Agenturou a Zákazníkem uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti [14] dnů, darovací smlouva pozbývá účinnosti a Zákazník spotřebitel je povinen spolu s vráceným Zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky včetně všeho, oč se obohatil. V případě, že tyto nebudou vráceny zpět, budou tyto hodnoty chápány jako bezdůvodné obohacení Zákazníka spotřebitele. Není-li vydání předmětu bezdůvodného obohacení dobře možné, má Agentura právo na peněžitou náhradu ve výši obvyklé ceny. V případě odstoupení od darovací smlouvy nezaniká smlouva kupní a smlouvy jsou posuzovány z tohoto hlediska samostatně.
- 13.13. Další podmínky vrácení Zboží po odstoupení od smlouvy Zákazníkem nebo při vyřizování reklamací upravuje Reklamační řád obsažený v ustanovení čl. 23 těchto VOP.

14. Odstoupení od smlouvy podnikatelem a v ostatních případech

- 14.1. Zákazníkovi podnikateli může být ze strany Agentury umožněno od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti [14] dnů odstoupit.**
- 14.2. Bude-li umožněno Zákazníkovi podnikateli odstoupit od kupní smlouvy, pak tento bere na vědomí, že vrácená kupní cena může být ponížena o to, oč se snížila hodnota Zboží.**
- 14.3. Bude-li umožněno Zákazníkovi podnikateli odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti [14] dnů a vrácené Zboží nebude v originálním obalu včetně veškerých součástí a příslušenství, pak Zákazník podnikatel bere na vědomí, že Agentura si vyhrazuje právo takového vrácení Zboží zpoplatnit, a to takovou částkou, která Agentuře vykompenzuje náklady, jež jsou nezbytné vynaložit pro znovuuvedení Zboží do prodeje.**
- 14.4. Náhrada za snížení hodnoty Zboží či náhrada nákladů na znovuuvedení Zboží do prodeje bude započtena na vrácenou kupní cenu Zákazníkovi podnikateli.**
- 14.5. Zákazník podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy z důvodu výskytu vady, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí:**
 - a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;**
 - b) použil-li Zákazník věc ještě před objevením vady;**
 - c) způsobil-li Zákazník nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo**
 - d) prodal-li Zákazník věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti a Agentura umožní Zákazníkovi podnikateli odstoupit od smlouvy, vrátí Zákazník Agentuře, co ještě vrátit může, a poskytne Agentuře náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.**
 - e) neoznámil-li však Zákazník podnikatel vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.**
- 14.6. Z důvodu ochrany práv Zákazníka podnikatele je-li Zákazníkem právnická osoba a bude-li požadovat proplacení dobropisu v hotovosti v Zákaznickém centru, pak příslušná částka bude předána pouze osobám oprávněným jednat za právnickou osobu, tj. statutárním orgánu, nebo osobě, která se prokáže úředně ověřenou plnou mocí a prokáže se občanským průkazem.**

15. Odstoupení od smlouvy Agenturou v případě chyby v ceně Zboží

- 15.1. Mimo případů stanovených zákonem je Agentura oprávněna odstoupit od smlouvy v případě zjevné chyby v ceně Zboží.**
- 15.2. Odstoupit od smlouvy podle předchozího odstavce je možné do 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření kupní smlouvy mezi Zákazníkem a Agenturou tím, že Agentura Zákazníkovi stornuje objednávku nebo mu dá jiným způsobem najevo, že od smlouvy odstupuje.**

15.3. Pokud Zákazník zaplatil alespoň část kupní ceny Zboží, bude mu tato částka převedena zpět na jeho bankovní účet nejpozději do čtrnácti [14] dnů ode dne následujícího po dni odstoupení od smlouvy ze strany Agentury.

16. Ochrana a zpracování osobních údajů

16.1. Ve věci ochrany a zpracování osobních údajů Zákazníka ze strany Agentury se použijí Podmínky ochrany osobních údajů, které jsou samostatnou přílohou těchto VOP.

17. Provozní doba

17.1. Provozní doba pro objednávky přes Eshop je 24 hodin denně po 7 dní v týdnu.

17.2. V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci Agentura nenese odpovědnost za nedodržení provozní doby Eshopu.

17.3. Provozní doba Zákaznického centra je uvedena na webové stránce Agentury a může se měnit.

18. Ustanovení o cenách

18.1. Všechny ceny jsou smluvní. V Eshopu jsou vždy aktuální a platné ceny v české měně (Kč) s výjimkou případů, kdy dojde k uvedení chybné ceny, viz ustanovení níže v tomto článku.

18.2. Ceny uvedené u jednotlivých produktů jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí Zákazník pro získání Zboží zaplatit, to se však netýká případných poplatků za dopravné, dobírečné a nákladů na komunikaci prostředky na dálku, které jsou uváděny až v rámci košíku, a jejichž výše se odvíjí od volby Zákazníka.

18.3. Zákazník bere na vědomí, že konečné ceny u produktů jsou uváděny po zaokrouhlení na celé koruny v souladu s příslušnými právními předpisy, ve specifických situacích tedy může v konečném součtu všech zakupovaných produktů dojít k nepatrné odchylce od takto uvedené kupní ceny, toto je dáno právě v důsledku zaokrouhlením na celé koruny. Podrobný rozpis kupní ceny, vč. haléřů, je vždy uveden v košíku Zákazníka.

18.4. Akční ceny platí do vyprodání zásob Agentury či při uvedení počtu kusů akčního Zboží do vyprodání stanoveného počtu kusů akčního Zboží nebo do skončení akce, podle toho, co nastane dříve.

18.5. Původní cena (v Eshopu typicky vyobrazena v rámci informování o slevě jako přeškrtnutá) znamená nejnižší cenu za posledních 30 dní před zlevněním, za niž předmětné Zboží Agentura v Eshopu nabízela. Do výpočtu původní ceny se nezohledňují individuální cenová zvýhodnění a cenová zvýhodnění, která nejsou zahrnuta přímo v aktuální prodejní ceně daného Zboží (tj. nejsou poskytována automaticky a plošně jako např. slevové kódy). Takto vypočtená původní cena zůstává v platnosti i v případě, kdy je Zboží zlevňováno postupně několikrát v kratším časovém horizontu, maximálně však po dobu 90 dní.

18.6. Zákazník bere na vědomí, že mohou nastat případy, kdy nedojde k uzavření smlouvy mezi Agenturou a Zákazníkem, a to zejména v případě, kdy Zákazník objedná Zboží

za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Agentury či pochybení personálu Agentury. V takovém případě je Agentura oprávněna od kupní smlouvy odstoupit, a to i poté, co Zákazník obdržel email potvrzující jeho objednávku, o čemž Agentura Zákazníka bez zbytečného odkladu informuje. Příklady, kdy může dojít k chybně zveřejněné ceně, jsou zejména následující:

- a) cena Zboží je na první pohled nesprávná (např. nezohledňuje nákupní cenu či obvyklou cenu Zboží);
 - b) u ceny Zboží přebývá nebo chybí jedna či více cifer;
 - c) sleva na Zboží přesahuje 50 %, aniž by Zboží bylo součástí zvláštní marketingové kampaně či výprodejové akce označené speciálním symbolem a inzerujícím odpovídající výši slev.
- 18.7. Agentura upozorňuje, že informační systém Agentury uvádí i u Zboží se zjevně chybnou cenou automaticky informaci, že se jedná o Zboží zlevněné, resp. o Zboží ve výprodeji apod. V případě pochybností, zda je Zboží skutečně zlevněné či jde o zjevnou chybu v ceně Zboží je proto Zákazník povinen kontaktovat Agenturu a informaci o správnosti ceny si ověřit.
- 18.8. Agentura si vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití mj. osobních údajů, IČO/DIČ údajů, zneužití platební karty apod., nebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu, o takovémto postupu bude Zákazník informován.
- 18.9. Agentura si dále vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud dojde k neoprávněnému užití slevového nebo obdobného poukazu v rozporu s jeho podmínkami, zejména se jedná o případy kdy:
- a) slevový poukaz je použit na jiné Zboží, než pro které byl určen;
 - b) slevový poukaz je použit ve spojení s jinou slevou, i přesto, že sčítání těchto slev nebylo výslovně zakázáno;
 - c) slevový poukaz je použit na nákup, který nedosahuje minimální stanovené ceny;
 - d) Agentura zjistí, že slevový poukaz již byl použit.
- 18.10. Zákazník bere na vědomí, že v případech uvedených v tomto článku nemůže kupní smlouva platně vzniknout. Zákazník zároveň bere na vědomí, že Agentura je oprávněna požadovat v těchto případech mimo jiné bezdůvodné obohacení.

19. Platební podmínky

- 19.1. Agentura akceptuje platební metody:
- a) v hotovosti nebo platební kartou v Zákaznickém centru, tato platební metoda není přístupná v případě dodání Zboží elektronicky;
 - b) bezhotovostním převodem na účet Agentury č. 837011/0710, vedený u České národní banky;
 - c) online platební kartou.

- 19.2. **Zákazník je v případě bezhotovostního převodu na účet Agentury povinen uvádět variabilní symbol platby vztahující se k jím hrazené objednávce; Zákazník pro tento případ bere na vědomí, že až do okamžiku, kdy Agentura takovou platbu nedohledá a nepřihradí k příslušné objednávce, nenastanou na straně Agentury žádná prodlení s plněním objednávky (smlouvy).**
- 19.3. **Zboží zůstává do úplného zaplacení kupní ceny ve vlastnictví Agentury, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím Zboží Zákazníkem.**
- 19.4. **Fakturační údaje Zákazníka nelze měnit po odeslání objednávky.**
- 19.5. **Agentura si vyhrazuje právo nabídnout Zákazníkovi pouze vybrané způsoby platby podle vlastního uvážení.**
- 19.6. **V případě platby platební kartou v Zákaznickém centru je Zákazník povinen zakrýt údaje na své platební kartě a svůj PIN kód.**

20. Vrácení peněz

- 20.1. **Odstoupí-li Zákazník od uzavřené smlouvy s Agenturou nebo budou-li Zákazníkovi vráceny peněžní prostředky z jiného důvodu, vrátí Agentura Zákazníkovi peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijala, stejným způsobem.**
- 20.2. **Zákazník je odpovědný za správnost údajů pro vrácení peněžních prostředků, které sdělí Agentuře v případě, že není možné peněžní prostředky vrátit stejným způsobem, jakým byla provedena platba za objednávku, nebo v případě, kdy Agentura na základě vlastního uvážení vyhoví požadavku Zákazníka na změnu způsobu vrácení peněžních prostředků.**

21. Dodací podmínky

- 21.1. **Agentura zajišťuje či zprostředkovává různé způsoby dodání/dopravy podle aktuální dostupnosti jednotlivých služeb a s ohledem na kapacitu a dojezdové možnosti. V případě zásahu vyšší moci či výpadku informačního systému Agentura nenes zodpovědnost za opožděné dodání Zboží.**
- 21.2. **Aktuálně nabízené způsoby dopravy, jejich podmínky a ceny jsou vždy aktuálně uváděny v Eshopu.**
- 21.3. **Při vyzvednutí objednávky uhrazené předem může Agentura či její smluvní partner požadovat předložení identifikačního průkazu (občanský průkaz nebo cestovní pas apod.), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Agentura či její smluvní partner odmítnout Zboží vydat. Toto oprávnění vyplývá z ustanovení § 2900 občanského zákoníku, které stanoví povinnost prevence a obezřetnosti.**
- 21.4. **Zboží zakoupené Zákazníkem, který je právnickou osobou, bude předáno pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby, či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí a prokáže se občanským průkazem.**
- 21.5. **Zboží zakoupené Zákazníkem, který je podnikající fyzickou osobou, bude předáno pouze po předložení platného identifikačního průkazu (občanský průkaz či cestovní pas).**

- 21.6. Nebude-li Zboží předáno osobním odběrem na pobočce a je-li Zboží zakoupeno Zákazníkem, který je v době okamžiku koupě plátce DPH, a je fakturováno s 0% sazbou DPH, pak musí být místem dodání adresa sídla či provozovny uvedená v obchodním, živnostenském či obdobném rejstříku.
- 21.7. Zákazník je povinen bezprostředně při převzetí Zboží překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Zákazník je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Zákazník od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
- 21.8. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit na e-mailovou adresu Agentury eshop@agentura-cas.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, doručit osobně nebo poštou Agentuře. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje Zákazníka práva věc reklamovat, dává však Agentuře možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

22. Záruční podmínky

- 22.1. Záruční podmínky na Zboží se řídí Reklamačním řádem obsaženým v ustanovení čl. 23 těchto VOP a příslušnými právními předpisy České republiky. Jako záruční list obvykle slouží doklad o zakoupení.

23. Reklamační řád

- 23.1. Práva Zákazníka z vadného plnění (dále jen „Reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem (před tím a dále jen „Reklamační řád“). Záležitosti tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Ustanovení Reklamačního řádu mají přednost před ostatnímu ustanoveními těchto VOP; tím není dotčeno ustanovení odstavce 24.20 těchto VOP.
- 23.2. Agentura neodpovídá za vady v těchto případech:
- je-li vada na Zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
 - jde-li o Zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo Zboží při převzetí Zákazníkem;
 - vada vznikla na Zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy Zboží (např. uplynutím životnosti);
 - je způsobena Zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Zákazníka či mechanickým poškozením;
 - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Agentury.
- 23.3. Zákazník má právo uplatnit reklamaci u Agentury v Zákaznickém centru. Agentura zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

- 23.4. Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech Agentury z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Zákazník není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 23.5. Pokud by uplatnění práva z vad mělo Zákazníkovi spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamáce běžným způsobem, posoudí Agentura vadu po dohodě se Zákazníkem buď na místě, nebo jiným způsobem. Zákazník je v takovém případě povinen poskytnout Agentuře potřebnou součinnost.
- 23.6. Zákazník může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě dvaceti čtyř [24] měsíců od převzetí Zboží. U použitého Zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na dvanáct [12] měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí Agentura v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Agentury uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo Agentura poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
- 23.7. Zákazník svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na Zboží je vada. Agentura neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Zákazník Zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li Zákazník vůči Agentuře vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je Zboží v opravě a Zákazník je nemůže užívat.
- 23.8. Zákazník bere na vědomí, že v případě výměny Zboží v rámci vyřízení reklamáce neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí dvacet čtyři [24] měsíců od převzetí po koupi reklamovaného Zboží.
- 23.9. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti Zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi Zákazníkem a Agenturou.
- 23.10. Agentura je povinna o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří [3] pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 23.11. Agentura je povinna vydat Zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamáce, charakteristiku vytýkané vady, Zákazníkem požadovaný způsob vyřízení reklamáce a způsob jakým bude Zákazník informován o jejím vyřízení.
- 23.12. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti [30] dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se Agentura se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující. Marrné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 23.13. Způsob vyřízení reklamáce a dobu jejího trvání je Agentura povinna Zákazníkovi písemně potvrdit. Zákazník není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamáce vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

- 23.14. Zákazník je povinen převzít si reklamované Zboží do třiceti [30] dnů ode dne, kdy měla být reklama nejpozději vyřízena, po této době je Agentura oprávněna účtovat si přiměřené skladné či Zboží svépomocně prodat na účet Zákazníka. O tomto postupu musí Agentura Zákazníka předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí Zboží.
- 23.15. Agentura prohlašuje, že Zboží předává Zákazníkovi v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy, že Zboží:
- a) má vlastnosti, které si Zákazník s Agenturou ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Agentura nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 - b) se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - c) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - d) vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 23.16. V případě, že Zboží při převzetí Zákazníkem neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má Zákazník právo na dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může Zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné odstranění vady.
- 23.17. Neodstoupí-li Zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Agentura nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Zákazníkovi spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 23.18. Projeví-li se vada v průběhu šesti [6] měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.
- 23.19. Odpovědnost Agentury za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady Zboží vzniklé v době dvacet čtyři [24] měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle předchozích odstavců. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Zákazník smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- 23.20. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Zákazník dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
- 23.21. Právo na dodání nové bezvadného Zboží, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má Zákazník bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

- 23.22. Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má Zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 23.23. V případě, že Agentura reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se Zákazník, nebo po dohodě s Agenturou obě smluvní strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
- 23.24. Nedojde-li k dohodě mezi Zákazníkem a prodávajícím, může se Zákazník obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů tak, jak jsou uvedeny v odstavci 25.5 těchto VOP, případně na příslušný soud.
- 23.25. Poskytla-li Agentura nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto Reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech Agentury z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.
24. Zvláštní ustanovení o zpoplatněném poskytování českých technických norem a jiných technických dokumentů
- 24.1. Pro účely těchto VOP se českou technickou normou rozumí dokument schválený Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví pro opakované nebo stálé použití vytvořený podle Zákona a označený písmenným označením ČSN, jehož vydání bylo oznámeno ve Věstníku Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví; soustavu českých technických norem tvoří původní české technické normy, evropské či mezinárodní normy přejaté překladem a evropské či mezinárodní normy přejaté v původním jazyce nebo přejaté schválením k přímému používání (dále jen „česká technická norma“). Pro účely těchto VOP se dále jiným technickým dokumentem rozumí dokument, který obsahuje technické požadavky na výrobek, a není technickým předpisem ve smyslu § 3 odst. 1 Zákona ani českou technickou normou, a který by mohl vytvořit technickou překážku obchodu (dále jen „jiný technický dokument“). Česká technická norma a jiný technický dokument dále jen „ČSN“.
- 24.2. Zákazníkem se pro účely těchto VOP rozumí také žadatel o poskytnutí ČSN a poplatník poplatku za poskytnutí ČSN ve smyslu ustanovení § 6a Zákona.
- 24.3. Žádost o poskytnutí ČSN se Agentuře podává obdobným způsobem jako je uzavírána kupní smlouva podle těchto VOP, tedy vložení požadované ČSN do košíku a odesláním objednávky.
- 24.4. Prostřednictvím Eshopu se podle volby Zákazníka ČSN poskytuje buď v tištěné nebo elektronické podobě. ČSN jsou poskytovány bez jakýchkoliv záruk včetně přesnosti a správnosti, jakož i bez záruk, že jsou vhodné pro jakoukoliv individuální potřebu. V tomto smyslu nenese Agentura žádnou odpovědnost za škody.
- 24.5. Za poskytnutí ČSN hradí Zákazník Agentuře poplatek tak, jak vyplývá ze Zákona a prováděcího právního předpisu (dále jen „Poplatek“). Základem poplatku za poskytnutí ČSN je počet stran poskytnuté ČSN; sazba Poplatku je stanovena prováděcím právním předpisem. Poplatek je splatný ve lhůtě čtrnácti [14] dnů ode dne podání žádosti (odeslání objednávky) o poskytnutí ČSN. Nezaplatí-li Zákazník Poplatek včas a ve správné výši, Agentura Zákazníkovi ČSN neposkytne a poplatková povinnost zanikne.

- 24.6. ČSN, včetně celého jejich obsahu a souvisejících metadat, jsou chráněným autorským dílem.
- 24.7. ČSN nebo jejich části vydané na jakémkoliv nosiči smějí být rozmnožovány, rozšiřovány nebo jakkoliv jinak zpřístupňovány třetím osobám jen se souhlasem Agentury.
- 24.8. Prostřednictvím Eshopu nelze žádat o zpřístupnění ČSN za účelem víceuživatelské licence, případně síťové licence či další licence (sublicence), zájemce o takovou licenci, necht' kontaktuje Zákaznické centrum.
- 24.9. ČSN je určena pouze pro potřeby Zákazníka, coby jejího koncového uživatele, za tím účelem se Zákazníkovi k užití ČSN poskytuje licence, případně (podle povahy ČSN) sublicence (dále jen „Licence“). Licence se poskytuje jako úplatná (viz ujednání těchto VOP o Poplatku).
- 24.10. Licence se uděluje jako nevýhradní a odvolatelná. Zákazník není oprávněn udělit třetím osobám sublicenci. Zákazník není dále oprávněn Licenci zcela ani zčásti postoupit třetí osobě.
- 24.11. Licence se poskytuje na dobu trvání práv z duševního vlastnictví.
- 24.12. Zákazník není oprávněn ČSN nebo její název jakkoliv upravit či jinak měnit, a to ani v případě, že se jedná o takovou úpravu nebo jinou změnu, u níž lze spravedlivě očekávat, že by k ní autor vzhledem k okolnostem užití svolil, to platí i v případě spojení ČSN s jiným dílem nebo při zařazení ČSN do díla souborného (pokud dá Agentura k takovému spojení nebo zařazení písemný souhlas).
- 24.13. Zákazník je povinen zabezpečit, aby poskytnutá ČSN nebyla zpřístupněna třetím osobám. Zákazník nesmí ČSN ani žádnou její část volně šířit ani jinak dále zveřejňovat.
- 24.14. Každá ČSN je opatřena ochrannými prvky, kterými jsou zejména:
- a) vodoznak;
 - b) prohlášení o autorských právech a identifikace zdroje;
 - c) označení Agentury;
 - d) datum vydání Licence;
 - e) e-mail Zákazníka, pod nímž je registrován v Eshopu;
 - f) označení Zákazníka (jméno a příjmení, název nebo obchodní firma Zákazníka, případně další označení Zákazníka tak, aby nebyl zaměnitelný s jinou třetí osobou);
 - g) číslo nebo jiná specifikace žádosti o zpřístupnění (objednávky);
 - h) další ochranné prvky chránící ČSN před neoprávněným kopírováním nebo propojením do sítě.
- 24.15. ČSN, která je Zákazníkovi zpřístupněna v elektronické podobě (např. ve formátu .pdf), je Zákazník oprávněn umístit do jím vlastněných nebo výlučně užívaných prostředků spotřební elektroniky (např. počítač, notebook, tablet, telefon, čtečka).

- 24.16. Pokud Zákazník žádá zpřístupnit ČSN pro svého zaměstnance, je povinen uvést údaje zaměstnance uvedené ve formuláři objednávky; v takovém případě bude ČSN opatřena vedle označení Zákazníka, též označením osoby zaměstnance Zákazníka. Pokud dojde ke změně v osobě zaměstnance Zákazníka, je Zákazník oprávněn požádat o výměnu zpřístupněné ČSN; v takovém případě se postupuje, jde-li o tištěnou podobu ČSN, přiměřeně podle ustanovení odstavce 24.20 těchto VOP a jde-li o elektronickou podobu ČSN, přiměřeně podle ustanovení odstavce 24.18 těchto VOP. Toto ustanovení se použije i v případě, že Zákazník žádá zpřístupnit ČSN pro jinou osobu, než je její zaměstnanec.
- 24.17. Neoprávněné šíření, rozmnožování nebo zpřístupňování ČSN nebo její části je zásahem do autorských práv s důsledky podle právních předpisů chránících autorská práva, včetně práva trestního.
- 24.18. Licence bude Zákazníkovi s okamžitou platností odvolána v případě, že Zákazník poruší jakoukoliv z Licenčních podmínek uvedenou v těchto VOP. V případě, že byla ČSN poskytnuta v elektronické podobě, je Zákazník povinen odstranit ČSN ze všech prostředků spotřební elektroniky, do nichž ČSN umístil a zničit všechny výtisky takové ČSN, které si pro své účely pořídil. V případě, že byla ČSN poskytnuta v tištěné podobě, je Zákazník povinen výtisk ČSN vrátit zpět Agentuře.
- 24.19. Poskytnuté ČSN není možné vrátit, neboť jsou opatřeny ochrannými prvky, včetně individualizace Zákazníka, proto není ani možné od dohody o poskytnutí ČSN odstoupit ani ji vypovědět, a to ani v případě, že jde o Zákazníka spotřebitele.
- 24.20. Vyskytnou-li se v tištěné podobě ČSN tiskové chyby nebo vady v materiálu či zpracování, je Zákazník oprávněn požádat o výměnu. Agentura není povinna výměnu provést, pokud Zákazník nevrátí vadný výtisk. Tiskovou chybou se rozumí rozdíl mezi textem vytištěné ČSN a textem ČSN tak, jak je zveřejněn v online databázi ČSN provozované Agenturou.
- 24.21. Výše uvedená ustanovení VOP o distribuci ČSN mají před ostatními ustanoveními těchto VOP vždy přednost.
- 24.22. Na poskytování ČSN podle těchto VOP se neaplikují ustanovení čl. 3 těchto VOP, tj. „Sdělení pro Spotřebitele před uzavřením smlouvy“, čl. 7 až 11 těchto VOP, tj. „Odpovědnost Agentury“, „Práva z vadného plnění při podstatném porušení smlouvy“, „Práva z vadného plnění při nepodstatném porušení smlouvy“, „Práva z vadného plnění při porušení smlouvy obecně“ a „Záruka za jakost“, čl. 13 až 15 těchto VOP, tj. Odstoupení od smlouvy Zákazníkem spotřebitelem“, „Odstoupení od smlouvy podnikatelem a v ostatních případech“ a „Odstoupení od smlouvy Agenturou v případě chyby v ceně Zboží“, čl. 18 až 20 těchto VOP, tj. „Ustanovení o cenách“, „Platební podmínky“ a „Vrácení peněz“, čl. 22 až 23 těchto VOP, tj. „Záruční podmínky“ a „Reklamační řád“. Ostatní ustanovení těchto VOP se na poskytování ČSN použijí přiměřeně, je-li to podle jejich povahy možné.

25. Závěrečná ustanovení

- 25.1. Pokud z kontextu těchto VOP jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad těchto VOP.

- 25.2. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi Zboží (CISG) se v souladu s čl. 6 této úmluvy neuplatní.
- 25.3. Vyřizování stížností Zákazníků spotřebitelů, resp. všech Zákazníků zajišťuje Agentura prostřednictvím e-mailové adresy eshop@agentura-cas.cz. Informaci o vyřízení stížnosti Zákazníka zašle Agentura na Email Zákazníka.
- 25.4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa www.coi.cz/informace-o-adr. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese ec.europa.eu/consumers/odr je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a Zákazníkem z kupní smlouvy.
- 25.5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: 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).
- 25.6. Prodávající je oprávněn k prodeji Zboží na základě zřizovací listiny podle ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 25.7. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu Zákazníka překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.
- 25.8. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 12. 2022 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle a Zákaznickém centru Agentury nebo elektronicky na webové stránce Eshopu <https://eshop.agentura-cas.cz>.

Příloha: Formulář pro odstoupení od smlouvy

Odesílatel:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

(případně e-mail, tel. číslo):

Adresát:

Prodávající: Česká agentura pro standardizaci s.p.o.

IČ: 06578705

Adresa: Na Žertvách 132/24,180 00 Praha 8

Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

Dne jsem si na Vašich internetových stránkách/v internetovém obchodě objednal zboží, číslo objednávky, v hodnotě Kč. Objednané zboží jsem obdržel dne

Na základě ust. § 1829 odst. 1 ve spojení s ust. § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a odstupuji od kupní smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu, která se týká výše uvedeného zboží, jež Vám s tímto dopisem zasílám zpět, a zároveň Vás žádám o poukázání kupní ceny ve výši Kč a Kč za poštovné na můj bankovní účet číslo nejpozději do 14 dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.

V dne

**Jméno a příjmení spotřebitele
(podpis)**

Přílohy: Doklad o koupi