

## Obchodní podmínky pro objednávky prostřednictvím webových stránek [www.b2b.printerra.cz](http://www.b2b.printerra.cz)

(provozovatel Printerra, s.r.o.)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti mezi provozovatelem e-shopu [www.b2b.printerra.cz](http://www.b2b.printerra.cz), obchodní společností Printerra, s.r.o., IČO: 247 32 664, se sídlem Rudná, Masarykova 73/74, PSČ 252 19, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 169708 (dále jen „**zhotovitel**“) a fyzickou osobou či právnickou osobou (dále jen „**zákazník**“), která prostřednictvím internetového obchodu provozovaného zhotovitelem uzavírá se zhotovitelem smlouvu o dílo (dále jen „**smlouva o dílo**“). Na základě smlouvy o dílo si zákazník objednává od zhotovitele zboží zhotovené z dat, resp. s využitím dat poskytnutých zákazníkem, např. nikoliv však výlučně zpracování tiskových podkladů a fotografií, jejich přenos na papírové nosiče, dárkové předměty atd. (dále jen „**zboží**“). Internetový obchod je zhotovitelem provozován na webových stránkách umístěných na internetové adrese [www.b2b.printerra.cz](http://www.b2b.printerra.cz) (dále jen „**webové stránky**“), a to prostřednictvím rozhraní webových stránek (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

1.2. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve smlouvě o dílo. Odchylná ujednání ve smlouvě o dílo mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo.

### 2. UŽIVATELSKÝ ÚČET

2.1. Na základě registrace zákazníka provedené na webových stránkách může zákazník přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může zákazník provádět objednávání zboží (dále jen „**uživatelský účet**“). Zákazník může rovněž provádět objednávání zboží bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

2.2. Obsahem uživatelského účtu jsou mimo jiné osobní údaje zákazníka, jejichž správcem je zhotovitel. Zákazník obdržel při registraci na webových stránkách od zhotovitele informace o ochraně osobních údajů vyžadované příslušnými právními předpisy, které jsou rovněž uveřejněny na webových stránkách. Svou registrací na webových stránkách vyslovil zákazník s pravidly ochrany osobních údajů souhlas. Osobní údaje zákazníka budou v uživatelském účtu uloženy pro potřebu budoucích objednávek zákazníka.

2.3. Při registraci na webových stránkách a při objednávání zboží je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny své údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je zákazník při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené zákazníkem v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou zhotovitelem považovány za správné, zákazník za správnost údajů plně zodpovídá.

2.4. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen udržovat v tajnosti informace nezbytné k přístupu do jeho uživatelského účtu. Zákazník může heslo ke svému uživatelskému účtu kdykoliv změnit.

2.5. Zákazník není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.6. Zhotovitel může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy zákazník svůj uživatelský účet déle než 24 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy zákazník poruší své povinnosti ze smlouvy o dílo (včetně obchodních podmínek).

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

### 3. UZAVŘENÍ SMLOUVY O DÍLO

3.1. Pro objednání zboží vyplní zákazník objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- 3.4.1. objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ zákazník do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu),
- 3.4.2. ceně zboží, způsobu úhrady ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží,
- 3.4.3. informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „**objednávka**“).

3.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení jeho ceny. Cena zboží je uvedena včetně daně z přidané hodnoty. Cena zboží zůstává v platnosti po dobu, kdy je zobrazována ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost zhotovitele uzavřít se zákazníkem smlouvu o dílo za individuálně sjednaných podmínek.

3.3. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží.

3.4. Před zasláním objednávky zhotoviteli je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, a to i s ohledem na možnost zákazníka zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle zákazník zhotoviteli kliknutím na tlačítko „potvrdit objednávku“, přičemž objednávka zákazníka je ve smyslu § 1740 a násl. občanského zákoníku považována za přijetí návrhu zhotovitele na uzavření smlouvy o dílo. Odesláním objednávky tedy dochází k uzavření smlouvy o dílo mezi zhotovitelem a zákazníkem, na jejím základě se zhotovitel zavazuje k dodání objednaného zboží a zákazník se zavazuje k úhradě ceny zboží. Odesláním objednávky potvrzuje zákazník svůj souhlas s těmito obchodními podmínkami a rovněž souhlas se zpracováním jeho osobních údajů zhotovitelem. Zákazník bere na vědomí, že uzavřením smlouvy o dílo mu vzniká mj. povinnost zaplatit zhotoviteli cenu za objednané zboží a dále náklady spojené s dodáním objednaného zboží, a to ve výši dle jím přijatého návrhu smlouvy. Zákazník se zavazuje uvést v objednávce pravdivé údaje. Údaje uvedené v objednávce zákazníkem jsou zhotovitelem považovány za správné. Zákazník odpovídá zhotoviteli za škodu způsobenou uvedením nepravdivých informací v objednávce.

3.5. Pokud objednávka učiněná zákazníkem obsahuje jakékoliv podmínky, které jsou v rozporu se smlouvou o dílo nebo s těmito obchodními podmínkami, nebo pokud zákazník připojí k objednávce jiné písemnosti či jakékoliv další podmínky, nestávají se tyto součástí smlouvy o dílo a nejsou pro zhotovitele závazné.

3.6. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy o dílo. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy o dílo (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory atd.) si hradí zákazník sám.

3.7. Zhotovitel pro informaci potvrdí obdržení objednávky zákazníkovi elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty zákazníka uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce (dále jen „**elektronická adresa zákazníka**“). Za správnost adresy elektronické pošty odpovídá zákazník.

3.8. Zákazník odpovídá za obsah objednávky a obrazových souborů poskytnutých zhotoviteli v souvislosti s objednávkou a za zajištění svých obrazových dat (např. archivace digitálních tiskových a fotografických souborů). Zákazník odpovídá za to, že jím předložené podklady a poskytnuté informace jsou ve vztahu ke zhotovení zboží úplné, bez vad a plně proveditelné. Ust. § 2594 občanského zákoníku se nepoužije. Zákazník prohlašuje, že je majitelem autorských práv obrazového materiálu v objednávce a plně odpovídá za případná porušení autorských či jiných práv a za případnou způsobenou škodu. Objedávka musí obsahovat nepoškozené soubory dat a musí být ve správném formátu a vhodném rozlišení pro požadovaný tisk. Pokud tato podmínka není splněna, je zhotovitel oprávněn od smlouvy o dílo s okamžitou platností odstoupit, a to zasláním odstoupení od smlouvy na elektronickou adresu zákazníka. V případě, že již zákazník uhradil cenu zboží, je zhotovitel povinen mu ji vrátit nejpozději do 5 dnů od odeslání odstoupení od smlouvy. To neplatí v případě, že zhotovitel zboží již zcela nebo z části zhotovil. V takovém případě je zhotovitel oprávněn od ceny zboží odečíst náklady, které mu vyhotovením zboží vznikly, a to případně až do celkové ceny zboží. V případě, že cena za zboží ještě uhradena nebyla, nezaniká odstoupením od smlouvy nárok zhotovitele na úhradu ceny zboží. Zhotovitel však není povinen zákazníkovi zboží předat (např. z důvodu případné trestní odpovědnosti

za nevhodný obsah). Zhotovitel neodpovídá za ztrátu nebo poškození objednávky ani za ztrátu nebo poškození dat nebo souborů posílaných elektronicky.

3.9. Zhotovitel má právo od smlouvy o dílo s okamžitou platností odstoupit v případě, že se zákazníkem objednané zboží přičítá zákonu, dobrým mravům a/nebo slušnosti. Zhotovitel je zejména oprávněn od smlouvy o dílo odstoupit (a tedy není povinen zboží zákazníkovi dodat), pokud by zveřejněním zboží mohlo dojít ke spáchání trestného činu, přestupku nebo jiného správního deliktu. Zhotovitel zašle odstoupení od smlouvy o dílo zákazníkovi na elektronickou adresu zákazníka. V případě, že již zákazník uhradil cenu zboží, je zhotovitel povinen mu ji vrátit nejpozději do 5 dnů od odeslání odstoupení od smlouvy o dílo. To neplatí v případě, že zhotovitel zboží již zcela nebo z části zhotovil. V takovém případě je zhotovitel oprávněn od ceny zboží odečíst náklady, které mu vyhotovením zboží vznikly, a to případně až do celkové ceny zboží. V případě, že cena za zboží ještě uhrazena nebyla, nezaniká odstoupením od smlouvy nárok zhotovitele na úhradu ceny zboží.

3.10. Zhotovitel má dále právo od smlouvy o dílo odstoupit v případě, že objednávka obsahuje neúplné nebo mylné údaje o zákazníkovi. V takovém případě je zhotovitel oprávněn s okamžitou platností od smlouvy o dílo odstoupit, a to zasláním odstoupení od smlouvy na elektronickou adresu zákazníka. V případě, že již zákazník uhradil cenu zboží, je zhotovitel povinen mu ji vrátit nejpozději do 5 dnů od odeslání odstoupení od smlouvy. To neplatí v případě, že zhotovitel zboží již zcela nebo z části zhotovil. V takovém případě je zhotovitel oprávněn od ceny zboží odečíst náklady, které mu vyhotovením zboží vznikly, a to případně až do celkové ceny zboží. V případě, že cena za zboží ještě uhrazena nebyla, nezaniká odstoupením od smlouvy nárok zhotovitele na úhradu ceny zboží.

3.11. Výroba zboží objednaného prostřednictvím webových stránek je plně automatizovaná. Zhotovitel s výrobou zboží zpravidla započne okamžikem, kdy zákazník uhradí cenu zboží. Zhotovitel si vyhrazuje právo se stálými zákazníky dle svého uvážení sjednat možnost úhrady ceny zboží následně až po jeho výrobě a dodání zboží na základě zhotovitelem vystavené faktury. V takovém případě započne zhotovitel s výrobou zboží zpravidla okamžikem odeslání objednávky do systému, tedy okamžikem, kdy zákazník klikne na tlačítko „potvrdit objednávku“. Právo zákazníka odstoupit od uzavřené smlouvy o dílo do doby zhotovení objednaného zboží je blíže upraveno ve storno podmínkách, které jsou přílohou č. 2 těchto obchodních podmínek.

3.12. Zhotovitel je oprávněn objednávku zákazníka použít a optimalizovat na základě svých zkušeností za účelem dosažení nejlepší možné kvality zakázky. Zákazník je povinen takovouto úpravu akceptovat.

3.13. Zhotovitel je oprávněn k plnění svých závazků ze smlouvy o dílo využít třetích osob, přičemž za zhotovení díla odpovídá tak, jako by jej prováděl sám.

3.14. Zhotovitel se zavazuje zákazníkovi zhotovit a dodat objednané zboží v množství a kvalitě dohodnuté ve smlouvě o dílo. Jestliže nastanou okolnosti mající charakter vyšší moci, které brání zhotoviteli v plnění smluvních závazků, má zhotovitel právo přiměřeně prodloužit termín dodání zboží nebo od smlouvy o dílo odstoupit. Zhotovitel v takovém případě nenesie odpovědnost za vzniklé škody. Vyšší mocí se rozumí okolnosti zvláštní povahy, které brání zhotoviteli v plnění jeho smluvních povinností, a které nastaly po uzavření smlouvy o dílo a nemohou být zhotovitelem odvráceny.

#### 4. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Společně s cenou zboží je zákazník povinen zaplatit zhotoviteli také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li v těchto obchodních podmínkách výslovně uvedeno jinak, rozumí se cenou zboží i náklady spojené s dodáním zboží. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.2. Zhotovitel započne s výrobou zboží až poté, co bude cena zboží zákazníkem zcela uhrazena. Výjimkou jsou případy uvedené v čl. 4.4. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle smlouvy o dílo může zákazník uhradit zhotoviteli následujícími způsoby:

- platební kartou on-line ihned po odeslání objednávky, a to prostřednictvím platebního systému GoPay;

- bezhotovostně bankovním převodem na účet zhotovitele č. 43-7521140297/0100, vedený u Komerční banky, a.s. (dále jen „účet zhotovitele“) nejpozději do 3 pracovních dnů od odeslání objednávky.

4.3. V případě platby bezhotovostním bankovním převodem na účet zhotovitele uhradí zákazník cenu zboží na základě zálohové faktury vystavené zhotovitelem. Zákazník je při platbě povinen uvést variabilní symbol platby uvedený na zálohové faktuře. Závazek zákazníka uhradit cenu zboží je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet zhotovitele. Rovněž v případě bezhotovostní platby prostřednictvím platebního systému GoPay hradí zákazník cenu zboží formou zálohy. Zboží bude zákazníkovi předáno až po úplném zaplacení ceny zboží. Daňový doklad – fakturu obdrží zákazník emailem na elektronickou adresu zákazníka nejpozději do 5 dnů od převzetí objednávky.

4.4. Zhotovitel si vyhrazuje právo se stálými zákazníky dle svého uvážení sjednat možnost úhrady ceny zboží následně až po jeho výrobě na základě zhotovitelem vystaveného daňového dokladu – faktury. V takovém případě dodá zhotovitel daňový doklad zákazníkovi společně s objednaným zbožím. Daňový doklad bude splatný do 14 dnů ode dne zdanitelného plnění, nebude-li stanoveno jinak. Povinnost zaplatit oprávněně fakturovanou částku je splněna jejím připsáním na účet zhotovitele uvedený v daňovém dokladu. Vlastnické právo ke zboží přechází na zákazníka okamžikem úplného zaplacení ceny zboží. Nebezpečí škody na zboží přechází na zákazníka převzetím zboží.

4.5. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté zhotovitelem zákazníkovi nelze vzájemně kombinovat.

4.6. V případě, že prodávané zboží je na internetové stránce inzerováno za nepřiměřeně nízkou cenu, která byla takto zjevně určena omylem (s výjimkou případů, kdy u ceny je výslovně uvedeno, že se jedná o mimořádnou slevu či akci), vyhrazuje si zhotovitel právo zrušit smlouvu o dílo se zákazníkem, který si takové zboží za zjevně nepřiměřeně nízkou cenu objednal.

## 5. Odstoupení od smlouvy

5.1. Právo zákazníka odstoupit od uzavřené smlouvy o dílo do doby zhotovení objednaného zboží je blíže upraveno ve storno podmínkách, které jsou přílohou č. 2 těchto obchodních podmínek.

5.2. Zákazník bere na vědomí, že pokud uzavírá smlouvu o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání zákazníka, nemá podle § 1837 občanského zákoníku právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží.

5.3. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.2 či o jiný případ, kdy nelze od smlouvy odstoupit, má zákazník, který je spotřebitelem, v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od smlouvy musí být zhotoviteli odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od smlouvy může zákazník zasílat na adresu provozovny zhotovitele (Masarykova 73/74, Rudná, 252 19) či na adresu elektronické pošty zhotovitele reklamace@printerra.cz.

5.4. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.3 obchodních podmínek se smlouva o dílo od počátku ruší. Zboží musí být zhotoviteli zasláno nebo předáno bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o dílo, nese náklady spojené s navrácením zboží zhotoviteli, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

5.5. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.3 obchodních podmínek vrátí zhotovitel všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání přijaté od zákazníka do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy zákazníkem, a to stejným způsobem, jakým je zhotovitel od zákazníka přijal. Zhotovitel je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté zákazníkem již při vrácení zboží zákazníkem či jiným způsobem, pokud s tím zákazník bude souhlasit a nevzniknou tím zákazníkovi další náklady. Jestliže zákazník zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který zhotovitel nabízí, vrátí zhotovitel zákazníkovi náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, zhotovitel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky zákazníkovi dříve, než mu zákazník zboží vrátí.

5.6. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je zhotovitel oprávněn jednostranně započíst proti nároku zákazníka na vrácení ceny zboží.

5.7. Je-li společně se zbožím poskytnut zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi zhotovitelem a zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od smlouvy o dílo zákazníkem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a zákazník je povinen spolu se zbožím zhotoviteli vrátit i poskytnutý dárek.

## 6. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

6.1. Zhotovitel informuje zákazníka na jeho elektronickou adresu o tom, že zboží je připraveno k odeslání a o předpokládaném termínu doručení. Je-li zhotovitel podle smlouvy o dílo povinen dodat zboží na místo určené zákazníkem v objednávce, je zákazník povinen dodané zboží na tomto místě převzít.

6.2. Zhotovitel upozorňuje zákazníka na skutečnost, že není schopen ovlivnit dobu přepravy zboží jednotlivými dopravci. Případné opožděné dodání zboží dopravcem neopravňuje zákazníka k odmítnutí jeho převzetí ani k požadování náhrady či slevy z ceny zboží. Objednané zboží bude odesíláno takovou službou, kterou si zákazník sám v rámci objednávky zvolil. Volbou konkrétního přepravce zákazník automaticky akceptuje obchodní a dodací podmínky tohoto přepravce.

6.3. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku zákazníka, nese zákazník riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

6.4. V případě, že je z důvodů na straně zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

6.5. Při převzetí zboží od přepravce je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí zákazník zásilku od přepravce převzít. V takovém případě sepíše s přepravcem protokol o poškození zásilky.

6.6. Zhotovitel zodpovídá za uložení zboží zhotoveného pro zákazníka po dobu tří měsíců od data objednání. Před uplynutím této lhůty zhotovitel upozorní zákazníka na skutečnost, že jím objednané zboží nebylo doposud vyzvednuto a vyzve jej k jeho vyzvednutí. Po marném uplynutí této lhůty může zhotovitel zboží skartovat či zničit, čímž není dotčen nárok zhotovitele na úhradu ceny zboží.

## 7. ZÁRUKA KVALITY

7.1. Zhotovitel dodá nepoškozené zboží zákazníkovi v kvalitě, která byla sjednána či určena objednávkou. Nebyla-li kvalita sjednána či určena objednávkou, bude zboží dodáno v kvalitě obvyklé vzhledem k účelu použití a ceně.

7.2. Zhotovitel odpovídá za vady zboží, pokud jde o jeho provedení nebo balení zboží. Zhotovitel neodpovídá za vady zboží, jejichž příčinou je vadný materiál (vadná data atd.) dodaný zákazníkem. Zákazník a zhotovitel shodně ve smyslu § 1916 odst. 2 občanského zákoníku prohlašují, že zhotovitel neodpovídá za vady nebo nedostatky zboží, které jsou způsobeny dodáním nekvalitních podkladů pro zhotovení zboží nebo dodáním podkladů, které neodpovídají zamýšlenému účelu (např. fotografie v nevhodném rozlišení, nevhodně oříznuté okraje obrázku ze strany zákazníka). Ust. § 2594 občanského zákoníku se nepoužije.

7.3. V případě poškození nebo ztráty datového nosiče nebo filmového materiálu v průběhu zpracování ručí zhotovitel pouze do výše materiální hodnoty poškozeného nebo ztraceného materiálu. Jakékoliv jiné náhrady škod zhotovitel nebude poskytovat.

7.4. V případě, že zboží vykazuje vady, je zhotovitel oprávněn buďto vadu odstranit, nebo dodat nové, bezvadné zboží. V případě reklamace zboží postupuje zákazník podle platného reklamačního řádu zhotovitele, který tvoří přílohu č. 1 k těmto obchodním podmínkám.

7.5. Vlastnictví a nebezpečí škody na zboží přechází na zákazníka převzetím zboží. Tím není dotčen čl. 4.4.

7.6. Zboží dodané zákazníkovi zhotovitelem může nést logo PRINTERRA. Toto není vadou zboží. Logo je možné na žádost zákazníka (učiněné v rámci objednávky) za příplatek odstranit.

## 8. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

8.1. Zákazník a zhotovitel se zavazují řešit spory vzniklé mezi nimi ze smlouvy o dílo v první řadě dohodou. Teprve pokud se zhotoviteli a zákazníkovi nepodaří vyřešit spor dohodou, mohou se obrátit na soud.

8.2. Zákazník, který je spotřebitelem, má rovněž právo obrátit se za účelem mimosoudního řešení sporu mezi spotřebitelem a zhotovitelem ze smlouvy o dílo na subjekt mimosoudního řešení sporů. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy o dílo je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869. Pokud v případě spotřebitelského sporu nedojde k dohodě mezi zákazníkem a zhotovitelem, může se zákazník do jednoho roku od prvotního uplatnění nároku u zhotovitele obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na mimosoudní řešení sporu. Internetová adresa České obchodní inspekce, kde je možné dozvědět se více informací, je [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Při řešení spotřebitelských sporů lze využít online platformu na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

8.3. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si zhotovitel a zákazník nesou sami.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Zhotovitel si vyhrazuje právo pozastavit zhotovování a dodání objednaného zboží po předchozím oznámení tohoto kroku zákazníkovi v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany zákazníka, a to až do doby splnění předmětných smluvních povinností ze strany zákazníka. V takovém případě není zhotovitel povinen uhradit zákazníkovi jakékoliv vyrovnání a není tím dotčen nárok zhotovitele na úhradu vzniklých nákladů a škod.

9.2. Práva a povinnosti mezi zhotovitelem a zákazníkem těmito obchodními podmínkami ani smlouvou o dílo neupravené se řídí právním řádem České republiky, především občanským zákoníkem.

9.3. V případě, že některé ustanovení těchto obchodních podmínek či reklamačního řádu se stane neplatným, neúčinným nebo neproveditelným nebo obsahuje-li mezery, případně se k němu nemá dle zákona přihlížet, není tím dotčena platnost, účinnost anebo proveditelnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného, neúčinného nebo neproveditelného ustanovení musí být sjednáno takové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu původního ustanovení a úmyslu smluvních stran.

9.4. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. září 2022.

9.5. Zhotovitel je oprávněn tyto obchodní podmínky jednostranně měnit. Práva a povinnosti ze smlouvy o dílo uzavřené mezi zhotovitelem a zákazníkem se řídí vždy obchodními podmínkami účinnými a zveřejněnými na webových stránkách ke dni uzavření smlouvy o dílo.

9.6. Obchodní podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách [www.b2b.printerra.cz](http://www.b2b.printerra.cz)

9.10. Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek jsou reklamační řád, který tvoří přílohu č. 1 těchto obchodních podmínek a storno podmínky, které tvoří přílohu č. 2 těchto obchodních podmínek.

V Rudné dne 1. září 2022

Bc. David Frost

jednatel společnosti

Příloha č. 1 – Reklamační řád

Příloha č. 2 – Storno podmínky

Příloha č. 1

## REKLAMAČNÍ ŘÁD [www.b2b.printerra.cz](http://www.b2b.printerra.cz)

### I. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUČNÍ DOBA

- 1.1. Zhotovitel ručí za kvalitu jím zhotoveného zboží a odpovídá tak zákazníkovi za vady, které mělo zboží v době jeho převzetí zákazníkem. Zákazník je povinen dodané zboží při převzetí pečlivě prohlédnout a zkontrolovat. Zjistí-li zákazník, že má zboží vady, je povinen to bez zbytečného odkladu oznámit zhotoviteli. Neoznámí-li zákazník zhotoviteli vadu zboží bez zbytečného odkladu, nelze práva z vad přiznat.
- 1.2. Dále zhotovitel poskytuje na jím zhotovené zboží zákazníkovi záruku za jakost. Zárukou za jakost se zhotovitel zavazuje, že zboží bude způsobilé k použití pro svůj obvyklý účel a že si zachová své obvyklé vlastnosti nejméně po záruční dobu. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem. Objednává-li zákazník zboží jako spotřebitel, sjednává se záruční doba v délce 24 měsíců. V ostatních případech se sjednává záruční doba v délce 6 měsíců. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u zboží vyskytne, nejpozději v uvedené záruční době. Zákazník však není oprávněn reklamovat zboží, které pozbylo svou způsobilost k užívání pro svůj obvyklý účel nebo své obvyklé vlastnosti zaviněním zákazníka, zejména jeho užívání v rozporu s obvyklým účelem zboží.

### II. REKLAMACE VADY

- 2.1. Při nedodržení smluvních závazků zhotovitelem má zákazník právo na reklamaci.
- 2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po odhalení závady a v rámci reklamačního řízení poskytnout zhotoviteli veškerou nutnou součinnost a potřebné informace tak, aby oprávněnost vytýkaných závad mohla být zhotovitelem řádně posouzena.
- 2.3. V rámci reklamace zákazník zašle zhotoviteli reklamované zboží a daňový doklad. Zároveň připojí informace o důvodu reklamace. V zájmu rychlého vyřízení reklamace může zákazník využít reklamační formulář, který nalezne webových stránkách, registrovaní zákazníci mohou využít reklamační formulář v jejich uživatelském účtu. Reklamaci je možné uplatnit i osobně v provozovně zhotovitele na adrese Masarykova 73/74, Rudná, 252 19, kde zaměstnanec zhotovitele sepiše se zákazníkem reklamační protokol.
- 2.4. Zhotovitel tímto upozorňuje zákazníka, že reklamace zaslané zhotoviteli na dobírku nebudou zhotovitelem přijaty.
- 2.5. Zhotovitel zašle zákazníkovi na elektronickou adresu zákazníka potvrzení o obdržení reklamace nejpozději do 3 pracovních dnů poté, co reklamaci obdrží.
- 2.6. Reklamaci zhotovitel vyřizuje bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. V uvedené lhůtě zašle zhotovitel na elektronickou adresu zákazníka zprávu, zda reklamaci uznává, či nikoliv. Pokud zhotovitel reklamaci uzná jako důvodnou, je povinen nejpozději do 30 dnů dle žádosti zákazníka a druhu vady dodat zákazníkovi nové či opravené zboží, poskytnout slevu z ceny zboží či v případě odstoupení zákazníka od smlouvy mu vrátit uhrazenou cenu zboží. Zhotovitel zašle zákazníkovi potvrzení o vyřízení reklamace, které bude obsahovat datum reklamace, způsob a datum jejího vyřízení a bylo-li zboží opravováno, i délku opravy, nejpozději do 3 pracovních dnů po vyřízení reklamace.
- 2.7. Pokud zhotovitel uzná reklamaci jako důvodnou, uhradí zákazníkovi cenu dopravy zboží k reklamaci a zároveň uhradí i dopravu opraveného či vyměněného zboží zpět zákazníkovi. Pokud zhotovitel reklamaci neuzná, hradí cenu dopravy zboží k reklamaci zákazník. Zákazník si v případě



neuznané reklamace může zboží vyzvednout v provozovně zhotovitele na adrese Masarykova 73/74, Rudná, 252 19, ve výdejních boxech zhotovitele, nebo požádat o jeho zaslání zpět. V případě, že zákazník požádá o zaslání zboží zpět, zašle zhotovitel zboží zákazníkovi zpět až poté, co zákazník uhradí cenu dopravy na účet zhotovitele.

- 2.8. Pokud došlo k záměně objednaného zboží za jiné, je třeba vrátit zhotoviteli kompletní zboží, které bylo zákazníkovi zasláno. Nepodaří-li se reklamaci vyřídit dohledáním a zasláním správného zboží, vyhotoví zhotovitel zákazníkem objednané zboží znovu nebo vrátí zákazníkovi uhrazenou cenu zboží, nedohodnou-li se na jiném způsobu řešení.
- 2.9. Při převzetí zboží dodaného prostřednictvím přepravce je zákazník povinen vizuálně zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o poškození nebo o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí zákazník zásilku od přepravce převzít. V takovém případě sepíše s přepravcem protokol o poškození zásilky.
- 2.10. Pokud zákazník po převzetí zásilky se zbožím dodatečně zjistí, že je obsah zboží poškozen z důvodu přepravy, uplatní reklamaci do dvou dnů po převzetí zásilky u příslušného přepravce a zároveň informuje zhotovitele na adresu [reklamace@printerra.cz](mailto:reklamace@printerra.cz), případně na telefonním čísle +420 776 197 248.

### III. VLASTNOSTI ZBOŽÍ, KTERÉ NEMOHOU BÝT PŘEDMĚTEM REKLAMACE

- 3.1. Předmětem reklamace nemohou být následující vlastnosti zboží (nejedná se o vadu):
  - a) snížená kvalita daná nízkým rozlišením dodaných obrazových souborů (fotografií) ze strany zákazníka,
  - b) odlišná barevnost fotografií oproti fotografiím, které si zákazník dříve nechal zhotovit klasickou cestou (tisk nebo expozice na fotopapír) – zhotovitel upozorňuje zákazníka na skutečnost, že klasické fotografie jsou vyráběny jinou technologií a na jiný materiál než digitální fotografie, nelze tak zaručit úplnou barevnou shodu,
  - c) odlišná barevnost u různých zákazníkem objednaných druhů zboží – zhotovitel upozorňuje zákazníka na skutečnost, že pokud pro zákazníka vyrábí více druhů zboží, tak vzhledem k různým podkladovým materiálům a různým technologiím tisku nelze zaručit úplnou barevnou shodu,
  - d) oříznutí motivu na zákazníkem dodaných podkladech v případě, že zákazníkem dodané podklady obsahují fotografie v jiném poměru stran, než je třeba pro zhotovení konkrétního zákazníkem objednaného zboží. V takovém případě zhotovitel zákazníkem zaslou fotografii může upravit tak, aby ji přizpůsobil pro tisk na konkrétní zákazníkem objednaný podklad,
  - e) keramické a strukturované výrobky (např. hrnečky, strukturovaný papír, zdrsněné povrchy dárkových předmětů apod.) mohou obsahovat drobné výstupky nebo prohlubně v glazuře, přerušení barevných linek apod. Zákazník bere na vědomí, že se v tomto případě nejedná o vadu zboží, ale o jeho vlastnosti, které vznikají při výrobě polotovaru a nemají souvislost s potiskem.
- 3.2. Zhotovitel nekontroluje správnost nebo vhodnost zákazníkem dodaných podkladů (textů, obrázků, zarovnaní, usazení ani jiných vlastností grafického návrhu zákazníka) – toto rovněž nemůže být předmětem reklamace.
- 3.3. Vadou zboží není jeho běžné opotřebení nebo jeho mechanické poškození. Reklamaci rovněž nelze uplatňovat v záležitostech vkusu a subjektivního vnímání.
- 3.4. Vadou zboží též není změna vlastností nebo barevnosti tištěných materiálů způsobená jejich vystavením slunečnímu záření, nebo umístěním v nevhodném prostředí (vyšší vlhkost, teplota, prašné prostředí apod.)

#### **IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 4.1. Smyslem tohoto reklamačního řádu je zajistit, aby zákazník nebyl na svých právech a oprávněných zájmech krácen. Toho lze dosáhnout tehdy, jestliže reklamační požadavky budou zákazníkem uplatněny včas, řádně a při respektování vzájemných práv a povinností, jakož i při poskytnutí potřebné součinnosti obou smluvních stran.

Příloha č. 2

## STORNO PODMÍNKY [www.b2b.printerra.cz](http://www.b2b.printerra.cz)

- 1.1. Výroba zboží objednaného prostřednictvím webových stránek je plně automatizovaná. Zhotovitel s výrobou zboží započne zpravidla okamžikem, kdy zákazník uhradí cenu zboží (v případě stálých zákazníků může zhotovitel dle svého uvážení sjednat možnost úhrady ceny zboží následně po jeho výrobě a dodání, a tedy v takovém případě započne zhotovitel s výrobou zboží zpravidla okamžikem odeslání objednávky do systému).
- 1.2. Až do zhotovení objednaného zboží může zákazník od smlouvy odstoupit, pokud však již zhotovitel započal se zpracováním objednávky zákazníka, je zákazník povinen uhradit zhotoviteli částku, která připadá na již vykonané práce a nahradit zhotoviteli účelně vynaložené náklady.
- 1.3. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy ještě předtím, než zhotovitel započal se zpracováním objednávky, bude takové odstoupení bezplatné.