

Nařízení byla platná do 18. 10. 2022.

§ 1 Úvod

Tato pravidla stanoví zásady a podmínky pro nákup v internetovém obchodě dostupném na www.senetic.cz, který provozuje Senetic s.r.o. se sídlem: Rybná 682/14, 110 00 Praha 1, Česká republika, IČ: 04991125, DIČ: CZ04991125 se základním kapitálem ve výši 200 000 Kč (splaceným v plné výši), a zejména stanoví zásady pro podávání objednávek a uzavírání smluv o prodeji s použitím prostředků komunikace na dálku a také využívání všech služeb klienty internetového obchodu.

Prodávajícího lze kontaktovat ve všech záležitostech týkajících se prodeje prostřednictvím obchodu telefonicky +420 246 080 303 a na e-mailové adrese: info@senetic.cz.

§ 2 Slovníček pojmů

Pojmy použité v pravidlech znamenají:

1. poskytovatel služeb nebo prodávající (obchodník) - Senetic s.r.o.;
2. klient - spotřebitel nebo podnikatel, který podal nebo chce podat objednávku nebo využívá jiných služeb internetového obchodu (dále také „kupující“);
3. spotřebitel - fyzická osoba provádějící právní úkony, které nesouvisí přímo s její podnikatelskou nebo profesní činností;
4. podnikatel - fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační jednotka, již zákon přiznává právní způsobilost, provádějící úkony pro účely přímo spojené s její podnikatelskou nebo profesní činností;
5. klientský účet (účet) - podstránky obchodu, v jejichž rámci klient může mj. spravovat osobní údaje, obdržet oznámení o změně statusu objednávky, kontrolovat a spravovat stav podaných objednávek;
6. pravidla - tato pravidla prodeje s použitím prostředků komunikace na dálku a poskytování služeb elektronickou cestou. V rozsahu služeb poskytovaných elektronickou cestou jsou pravidla pravidly, která jsou zmíněna v čl. 8 zákona ze dne 18. července 2002 o poskytování služeb elektronickou cestou;
7. registrace - jednorázová dobrovolná a bezplatná činnost, spočívající v založení klientem účtu, provedeném pomocí administračního panelu, který poskytovatel služeb zpřístupňuje na stránkách obchodu;
8. internetový obchod www.senetic.cz (dále také jako „obchod“ nebo „internetový obchod“) - internetový servis přístupný na <http://www.senetic.cz>, jehož prostřednictvím poskytovatel služeb poskytuje služby stanovené v pravidlech a klient může podávat objednávky;
9. stránky - Senetic s.r.o. nebo klient;
10. zboží - hmotná movitá věc, která je předmětem smlouvy o prodeji, nebo právo, které je předmětem smlouvy o prodeji (např. licence);
11. smlouva o prodeji - smlouva, podle které Senetic s.r.o. převádí nebo se zavazuje převést vlastnické právo ke zboží na klienta, a klient platí nebo se zavazuje zaplatit jeho cenu, nebo smlouva, na jejímž základě Senetic s.r.o. převádí nebo se zavazuje převést právo na používání určitého softwaru na klienta (prodej licence), a klient platí nebo se zavazuje zaplatit cenu z tohoto titulu;

12. smlouva uzavíraná na dálku - smlouva uzavřená mezi Senetic s.r.o. a klientem v rámci organizovaného prodejního systému nebo poskytování služeb na dálku, bez současné fyzické přítomnosti stran, s výlučným použitím jednoho nebo většího počtu prostředků komunikace na dálku do okamžiku uzavření smlouvy včetně;
13. služba (služby) - objednávka, objednávka licence nebo žádost o nabídku a také ostatní služby poskytované v rámci obchodu;
14. objednávka - prohlášení vůle klienta, které tvoří nabídku k uzavření smlouvy o prodeji se Senetic s.r.o., směřující přímo k uzavření smlouvy o prodeji na dálku prostřednictvím internetového obchodu, určující druh a počet zboží, které je předmětem smlouvy o prodeji;
15. objednávka licence - prohlášení vůle klienta, které tvoří nabídku k uzavření smlouvy se Senetic s.r.o., o poskytnutí licence na software, směřující přímo k uzavření smlouvy o prodeji na dálku (prodej licence) prostřednictvím internetového obchodu, určující druh a počet softwaru, na jehož používání se licence prodává;
16. žádost o nabídku - podaná klientem prostřednictvím formuláře dostupného v obchodě, určující zboží nebo software, které jsou předmětem žádosti, a také údaje o klientovi, nezbytné pro kontakt, uvedené ve formuláři.

§ 3

Povinnosti klienta (uživatele obchodu)

Klient se zavazuje využívat služeb nabízených poskytovatelem služeb v souladu s právními předpisy, ustanoveními pravidel, a také neposkytovat obsah zakázaný obecně platnými právními předpisy.

§ 4

Podmínky pro nákup v obchodě

1. Poskytovatel služeb poskytuje prostřednictvím internetového obchodu následující služby:
 - 1) představení nabídky obchodu,
 - 2) podávání objednávek,
 - 3) podávání objednávek licencí,
 - 4) podávání žádostí o nabídku,
 - 5) založení a spravování klientského účtu v internetovém obchodě;
2. Přístup ke službám stanoveným v odst. 1 bod 1-4 výše nevyžaduje provedení registrace.
3. Přístup ke službám stanoveným v odst. 1 bod 5 výše vyžaduje provedení registrace.
4. Pro nákup v obchodě musí mít klient zařízení s přístupem na internet vybavené webovým prohlížečem (doporučuje se Mozilla Firefox verze minimálně 24.0, Opera od verze 10, Google Chrome ve verzi 28.0 nebo novější nebo MS Internet Explorer ve verzi minimálně 8.0 nebo novější), který podporuje soubory cookies a javascript. Je dovoleno používání jiných verzí internetových prohlížečů, pokud zajišťují plnou kompatibilitu s verzemi uvedenými výše.
5. Aby byla zachována bezpečnost při nákupech v internetovém obchodě, doporučuje se, aby zařízení, které používá klient, mělo zejména:
 - 1) antitivirusový software s nejnovějšími aktualizacemi,
 - 2) komplexní bezpečnostní bránu (firewall),
 - 3) nainstalované všechny bezpečnostní aktualizace operačního systému a webového prohlížeče,
 - 4) aktivované povolení souborů cookies a javascript ve webovém prohlížeči,
 - 5) software umožňující vytvoření souborů ve formátu PDF.

6. Poskytovatel služeb používá soubory cookies ke shromažďování informací o nákupech klienta v obchodě za účelem:
7. podpory připojení klienta (po zalogování), díky kterému klient nemusí na každé podstránce servisu obchodu opět zadávat heslo,
 - 2) přizpůsobení servisu obchodu potřebám klientů,
 - 3) tvoření statistik návštěvnosti podstránek obchodu,
 - 4) remarketingu.

§ 5

Podávání objednávek a uzavírání smluv o prodeji

1. Klient může podávat objednávky prostřednictvím internetového obchodu 24 hodin denně 7 dnů v týdnu nezávisle na tom, zda provedl registraci. Klient může podat objednávku také telefonicky na č. +420 246 080 303 (pouze v pondělí až pátek v pracovní době) a na e-mailové adrese: info@senetic.cz.
2. Objednávky licence Microsoft lze podávat prostřednictvím konfigurátoru dostupného v obchodě na adrese www.senetic.cz/microsoft/.
3. Aby byla uzavřena smlouva o prodeji zboží na dálku prostřednictvím internetového obchodu, klient musí vstoupit na webové stránky obchodu, pak vybrat zboží a podat objednávku s použitím dalších technických úkonů podle zobrazovaných informací a zpráv.
4. Podmínkou pro podání platné objednávky je seznámení se klienta s pravidly a souhlas s nimi.
5. Podání objednávky je nabídkou k uzavření smlouvy o prodeji zboží, ve smyslu občanského zákoníku, kterou podává klient poskytovateli služeb.
6. Podá-li klient objednávku, objednávku licence nebo žádost o nabídku, prodávající potvrdí doručení objednávky služby ve formě e-mailové zprávy, obsahující potvrzení všech důležitých náležitostí objednávky podané klientem.
7. Proávající po posouzení nabídky klienta zašle klientovi zprávu o přijetí objednávky k realizaci.
8. Jakmile klient obdrží potvrzení, které je zmíněno v odst. 7 výše, dojde k uzavření smlouvy o prodeji.
9. Pokud po podání objednávky klientem se ukáže, že není možná celková nebo dílčí realizace objednávky, poskytovatel služeb to ihned oznámí klientovi e-mailem nebo telefonicky. V takovém případě může klient stornovat část objednávky, jejíž realizace není možná ve stanovém termínu, nebo stornovat celou objednávku.

§ 6

Ceny, platba a dodávka zboží

1. Uvedené ceny zboží neobsahují náklady na doručení. Náklady na doručení v přesné výši jsou uváděny při podávání objednávky nebo objednávky licence. Kupující při vyplňování objednávkového formuláře vybere způsob doručení a platby a potvrdí svůj výběr.

2. Cenou platnou pro klienta, který je spotřebitelem, je vždy cena aktuální v okamžiku podání objednávky nebo objednávky licence.
3. Dostupné způsoby doručení a platby jsou uváděny při podávání objednávek klienty.
4. U plateb prováděných pomocí kreditních nebo debetních karet prostřednictvím partnerů umožňujících takový způsob platby prodávající neshromažďuje žádné údaje o těchto platebních kartách.
5. Informace v obchodě o dostupnosti a době doručení mají informativní charakter, představující, v jaké nejkratší době může být zásilka doručena, tj. jakou nejkratší dobu bude potřebovat prodávající k přípravě zboží k odeslání. V každém případě prodávající se snaží realizovat zásilky ihned (po uzavření smlouvy o prodeji a provedení platby za zboží a náklady na doručení, ledaže bylo zapláceno dobírkou).
6. Při převzetí zásilky s objednaným zbožím doporučujeme, aby klient zkontroloval zásilku, a uvádíme, že v případě zjištění:
 - 1) mechanického poškození obsahu zásilky,
 - 2) neúplnosti zásilky,
 - 3) neshodného obsahu zásilky s předmětem objednávky,může klient odmítnout převzít zásilku. V takovém případě doporučujeme sepsat poznámku nebo protokol události v přítomnosti doručitele a ihned oznámit poskytovateli služeb vzniklou situaci.
7. Klient, který není spotřebitelem, je povinen v okamžiku převzetí zásilky zkontrolovat její obsah. V případě, že zjistí její poškození, je povinen nahlásit tuto skutečnost doručiteli zboží a ihned kontaktovat prodávajícího. Reklamáce týkající se mechanického poškození zboží způsobeného přepravou budou vyřizovány pouze a výlučně po sepsání protokolu o škodě, který podepsali příjemce, který není spotřebitelem, a doručitel zásilky.
8. Nepřevzetí zboží zaslaného na dobírku klientem, který není spotřebitelem, a vrácení balíku odesílateli (poskytovateli služeb) zatíží takového klienta náklady na odeslání a vrácení zásilky se zbožím.
 10. Pokud se strany nedohodly ohledně doby dodání jinak, obchodník dodá zboží do fyzického držení spotřebitele nebo je převede pod jeho kontrolu bez zbytečných odkladů po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů ode dne jejího uzavření.
9. V případě smluv, kdy obchodník odesílá zboží spotřebiteli, riziko ztráty nebo poškození zboží přechází na spotřebitele v okamžiku, kdy on sám nebo třetí strana (jiná než dopravce) určená spotřebitelem získá zboží do fyzického držení. Riziko se však přenáší na spotřebitele při předání zboží dopravci, kterého pověřil přepravou zboží spotřebitel, aniž by mu tuto možnost obchodník nabídl; tímto ustanovením nejsou dotčena práva spotřebitele vůči dopravci.

§ 7

Reklamáce a vrácení v případě klientů, kteří nejsou spotřebiteli

(týká se podnikatelů)

1. Tento paragraf pravidel se používá výlučně v případě klientů, kteří nejsou spotřebiteli.

2. Veškeré zboží nabízené v obchodě, pokud v popisu zboží není zřetelně uvedeno jako používané nebo renovované (refurbished), je nové, bez fyzických a právních vad.
3. Na veškeré nové a renovované zboží se vztahuje standardní záruka poskytovaná výrobcem zboží.
4. Na používané zboží se vztahuje třicetidenní záruka prodávajícího.
5. Z popisu zboží v obchodě vyplývá, zda je zboží renovované (refurbished) nebo používané.
6. Proávající poskytuje odkazy na stránky výrobců zboží, kde jsou uvedeny záruční podmínky na zboží. Ze záruky přesně vyplývá, kdo má povinnost z titulu poskytnuté záruky na kvalitu zboží, a také jsou přesně stanoveny všechny záruční podmínky.
7. Subjekt zodpovědný z titulu záruky (zpravidla výrobce zboží) je odpovědný vůči Kupujícímu, pokud zboží má vadu snižující jeho hodnotu nebo užitečnost s ohledem na účel ve smlouvě o prodeji, uvedený nebo vyplývající z okolností nebo určení zboží.
8. Aby byly dodrženy lhůty pro oznámení vad stanovených v poskytnuté záruce na kvalitu, stačí zaslat oznámení o vadách zboží před uplynutím těchto lhůt e-mailem nebo doporučeným dopisem.
9. Pokud se vady zboží projeví v záruční době a vztahuje se na ně záruka, může klient žádat odstranění fyzické vady zboží nebo dodání zboží bez vad v souladu se zárukou subjektu zodpovědného z titulu záruky.
10. Pokud v záruce nebyla vyhrazena jiná lhůta, činí lhůta jeden rok počítáno ode dne, kdy bylo zboží vydáno kupujícímu.
11. V případě smluv o prodeji uzavíraných s klienty, kteří nejsou zároveň spotřebiteli je vyloučena odpovědnost poskytovatele služeb z titulu ručení za fyzické vady zboží.
12. Pokud při vyřizování reklamace vyjde najevo, že k poškození došlo vinou klienta, může prodávající zatížit klienta veškerými náklady vyplývajícími z vyřízení reklamace.

§ 8

Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy (vrácení zboží)

1. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy o prodeji zboží uzavřené na dálku bez udání důvodu, pokud podá příslušné písemné prohlášení, ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů od výdeje zboží spotřebiteli. Pro dodržení lhůty stačí zaslat příslušné prohlášení před jejím uplynutím na adresu prodávajícího.
2. V případě odstoupení od smlouvy o prodeji zboží uzavřené na dálku se smlouva považuje za neuzavřenou a spotřebitel je osvobozen od všech povinností. To, co strany poskytovaly, se vrací v nezměněném stavu, ledaže změna byla nutná v rámci obvyklé správy. Vzájemné vrácení plnění by mělo nastat ihned, ale nejpozději ve lhůtě 14 dnů

Zboží musí být vráceno na adresu prodávajícího.

3. Závazky obchodníka v případě odstoupení od smlouvy

4. Obchodník vrátí veškeré platby, které obdržel od spotřebitele, případně včetně nákladů na dodání, bez zbytečné prodlevy, a v každém případě nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy byl informován o rozhodnutí spotřebitele odstoupit od smlouvy v souladu s článkem 1.
5. Obchodník použije k vrácení plateb uvedených v prvním pododstavci stejný platební prostředek jako spotřebitel při provedení počáteční transakce, s výjimkou případů, kdy spotřebitel výslovně souhlasil s jiným způsobem vrácení platby, a za předpokladu, že spotřebiteli tím nevzniknou žádné další poplatky.
6. Aniž je dotčen odstavec 1, obchodník není povinen uhradit dodatečné náklady související s dodáním, pokud spotřebitel výslovně zvolil jiný než nejlevnější způsob standardního dodání, které obchodník nabízí.
7. Pokud obchodník nenabídl, že zboží osobně vyzvedne, může v případě kupních smluv s vrácením plateb počkat do té doby, než zboží obdrží nebo než spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

Závazky spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy

8. Spotřebitel zašle zboží zpět nebo je předá obchodníkovi či osobě obchodníkem pověřené k jeho převzetí bez zbytečné prodlevy, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy obchodníkovi sdělil v souladu s článkem 1 své rozhodnutí od smlouvy odstoupit, pokud mu obchodník nenabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud spotřebitel zašle zboží zpět před uplynutím 14 dnů.
9. Spotřebitel nese pouze přímé náklady na vrácení zboží.
10. Spotřebitel odpovídá pouze za případné snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k tomu, aby se obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.

Výjimky z práva odstoupit od smlouvy

11. Právo na odstoupení od smlouvy nepřísluší v situacích stanovených:
 - 1) smlouvy o službách poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty, přičemž plnění těchto smluv začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s jeho vědomím, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, ztratí své právo odstoupit od smlouvy;
 - 2) dodání zboží nebo poskytnutí služeb, jejichž cena závisí na kolísání cen na finančním trhu, které obchodník nemůže ovlivnit a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 - 3) dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám;
 - 4) dodání zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby;
 - 5) dodání zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal;
 - 6) dodání zboží, které je po doručení vzhledem ke své povaze neoddělitelně smícháno s jinými předměty;
 - 7) dodání alkoholických nápojů, jejichž cena byla sjednána v době uzavření kupní smlouvy, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž skutečná cena závisí na kolísání cen na trhu, které obchodník nemůže ovlivnit;

- 8) smlouvy, u nichž spotřebitel výslovně požádal obchodníka o to, aby jej navštívil za účelem provedení nezbytné opravy nebo údržby. Pokud při příležitosti takovéto návštěvy obchodník poskytne navíc jiné služby než ty, které si zákazník výslovně vyžádal, nebo dodá navíc jiné zboží než náhradní díly nutné k provedení údržby nebo oprav, má spotřebitel právo od smlouvy na tyto dodatečné služby nebo zboží odstoupit;
- 9) dodání audiozáznamů nebo videozáznamů či počítačových programů v originálních obalech, které byly spotřebitelem porušeny;
- 10) dodání novin, periodik nebo časopisů, s výjimkou smluv o předplatném na dodávání takovýchto publikací;
- 11) smlouvy uzavřené při veřejné dražbě;
- 12) poskytování ubytování k jiným než obytným účelům, přepravu zboží, pronájem vozidel, stravování nebo služby související s rekreační činností, pokud příslušná smlouva stanoví konkrétní datum nebo lhůtu plnění;
- 13) dodání digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud plnění smlouvy začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s jeho vědomím, že poskytnutím souhlasu ztratí své právo odstoupit od smlouvy

§ 9

Neshodnost zboží se smlouvou (reklamace spotřebitelů)

1. Poskytovatel služeb jako prodávající odpovídá vůči spotřebiteli za neshodnost zboží se smlouvou o prodeji, které koupil tento spotřebitel.
2. Reklamace z titulu neshodnosti zboží se smlouvou o prodeji lze podávat písemně přímo na adresu poskytovatele služeb nebo e-mailem.
3. V případě, že spotřebitel zjistí neshodnost zboží se smlouvou o prodeji, je povinen odeslat poskytovateli služeb reklamované zboží společně s popisem neshodnosti.
4. Doporučujeme přiložit nákupní doklad za účelem urychlení reklamačního řízení.
5. Spotřebitel je povinen oznámit poskytovateli služeb zjištěnou neshodnost zboží se smlouvou o prodeji ve lhůtě 2 měsíců ode dne zjištění takové neshodnosti, přičemž odpovědnost poskytovatele služeb z titulu neshodnosti zboží se smlouvou o prodeji trvá maximálně 2 roky ode dne výdeje zboží.
6. Poskytovatel služeb se zavazuje vyřídit každou reklamaci ve lhůtě 14 dnů.
7. Po posouzení reklamace prodávající dohodne se spotřebitelem e-mailem, telefonicky nebo písemně podmínky opravy nebo výměny zboží.
8. Pokud oprava nebo výměna zboží není možná, kupující může požadovat snížení ceny za vadné zboží nebo vrácení peněžních prostředků.

§ 10

Vypovězení smlouvy o poskytování služeb elektronickou cestou

1. Klient může vypovědět smlouvu o poskytování služeb bez udání důvodu tak, že zašle příslušné prohlášení, zejména e-mailem nebo písemně na adresu prodávajícího.
2. V případě klientů, kteří jsou spotřebiteli, může poskytovatel služeb vypovědět smlouvu o poskytování služeb, pokud příjemce služeb nápadně nebo neustále porušuje pravidla, zejména pokud dodává obsah s protiprávním charakterem, po bezvýsledné výzvě k zanechání nebo odstranění porušení se stanovením příslušné lhůty. Porušení pravidel musí mít objektivní a protiprávní charakter. Smlouva o poskytování služeb v takovém případě zanikne po uplynutí 14 dnů ode dne, kdy poskytovatel služeb podá příjemci služeb prohlášení vůle o jejím vypovězení.
3. V případě příjemců služeb, kteří nejsou spotřebiteli, může poskytovatel služeb vypovědět smlouvu o poskytování služeb s okamžitou účinností a bez udání důvodů tak, že zašle příjemci služeb příslušné prohlášení.

§ 11

Řešení sporů

1. Řešení případných sporů vzniklých mezi poskytovatelem služeb a klientem, který je spotřebitelem, bude předáno příslušným soudům v souladu s ustanoveními příslušných předpisů Občanského soudního řádu.
2. Řešení případných sporů vzniklých mezi poskytovatelem služeb a klientem, který není spotřebitelem, bude předáno místně příslušnému soudu podle sídla poskytovatele služeb.

§ 12

Osobní údaje

Osobní údaje klientů zpracovává poskytovatel služeb podle zásad stanovených v Politice soukromí se zohledněním právních předpisů v tomto rozsahu, zejména zákona ze dne 29. srpna 1997 o ochraně osobních údajů.

§ 13

Závěrečná ustanovení

1. Spotřebitel má právo vyjednávat podmínky ustanovení pravidel. Za účelem realizace tohoto práva je spotřebitel povinen kontaktovat poskytovatele služeb prostřednictvím pošty, e-mailem nebo telefonicky.
2. Ve věcech neupravených těmito pravidly se použijí obecně závazné právní předpisy.
3. Klienti mohou získat přístup k pravidlům kdykoli a zdarma prostřednictvím odkazu (tj. linku) umístěného na hlavní stránce obchodu a mohou si je vytisknout.
4. Informace o zboží uvedené v obchodě, zejména jeho popisy, technické a užitkové parametry a ceny, jsou nabídkou k uzavření smlouvy ve smyslu čl. 71 občanského zákoníku.
5. Výhradní práva k obsahu zpřístupňovanému v rámci internetového obchodu, zejména autorská práva k fotografiím, popisům zboží a kategoriím, název obchodu, ochranné známky poskytovatele služeb a výrobců zboží, jejich grafické prvky, software a práva k databázím jsou chráněna zákonem a přísluší poskytovateli služeb nebo subjektům, s nimiž poskytovatel služeb uzavřel příslušné smlouvy. Je zakázáno kopírování nebo také používání jiných forem z jakýchkoli prvků obchodu bez souhlasu poskytovatele služeb.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Datum

Adresát:

Senetic s.r.o.

Rybná 682/14

110 00 Praha 1

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží /o poskytnutí těchto služeb:

Datum objednání /datum obdržení:.....

Jméno spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v papírové podobě)