

## Obchodní podmínky

Jsme MANUFATURA s.r.o., se sídlem Melantrichova 970/17, Staré Město, Praha 1, 110 00, IČ 031 27 371, jsme zapsaní u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 343582.

Naše kamenné prodejny najdete [tady](#).

Kontaktní údaje e-shopu jsou:

E-mail: [eshop@manufaktura.cz](mailto:eshop@manufaktura.cz)

Tel. č.: +420 230 234 392

Adresa pro vrácení zboží a reklamace: MANUFATURA s.r.o., Nábřežní 90/4, Smíchov, Praha 5, 150 00

Kontakt na sídlo společnosti:

E-mail: [info@manufaktura.cz](mailto:info@manufaktura.cz)

Komunikovat s námi můžete také na webových stránkách prostřednictvím chatu.

Provozujeme e-shop na adrese [www.manufaktura.cz](http://www.manufaktura.cz).

### I. Úvodem

1. Tyto podmínky upravují naše vzájemné vztahy, pokud nakupujete na našem e-shopu. Jsou součástí kupní smlouvy. Pokud si ale při naší komunikaci domluvíme něco jiného, než je v těchto podmínkách, má tahle naše dohoda přednost.
2. Tyto obchodní podmínky platí pro spotřebitele. Pokud nenakupujete jako spotřebitel, platí pro naše vztahy obecná právní úprava, kterou najdete hlavně v občanském zákoníku. § 1732 odst. 2 občanského zákoníku ale nepoužijeme.
3. Pokud vás zajímají informace o práci s osobními údaji, najdete je na našem webu, v patičce.

### II. Omezení pro platbu a doručování

1. Na našem e-shopu můžete platit následujícími způsoby:
  - kartou
  - okamžitým bankovním převodem
  - bankovním převodem
  - na dobírku
  - hotově při osobním odběru (v provozovně, kterou provozuje Český národní podnik s.r.o., IČ 496 87 387 nebo Jana Dutková, IČ: 447 34 468 nebo Jana Mohylová, IČ: 017 75 791)

2. Zboží doručujeme i do zahraničí, s výjimkou Ruské federace, Ukrajiny, Běloruska a Velké Británie, pokud se nedomluvíme individuálně jinak.
3. Zboží si můžete vyzvednout i v našich kamenných prodejnách.

### III. Uživatelský účet

1. Na našem webu si můžete založit vlastní uživatelský účet, ze kterého si můžete zboží objednat. Účet ale není nutný, nakoupit u nás můžete i bez něj.
2. K účtu, prosíme, opatrujte své přístupové údaje. Informace a data, která do účtu vyplňujete, udržujte aktuální.
3. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, občas potřebujeme provést údržbu nebo opravu systému. Za případné komplikace se omlouváme.

### IV. Recenze

1. Na našem webu nebo sociálních sítích můžete najít recenze od našich zákazníků.
2. Informace o tom, jak s recenzemi pracujeme, najdete [tady](#).

### V. Naše zboží

1. Na e-shopu najdete informace k vámi vybranému produktu, včetně dostupnosti, termínu doručení a ceny. I přesto s vámi můžeme uzavřít kupní smlouvu za jiných podmínek, které si sjednáme zvlášť.
2. Pokud je produkt na našem e-shopu uvedený jako rozbalený, otevřený, s vadou nebo s jiným obdobným důvodem pro jeho zlevnění, prosíme, mějte na paměti, že z takového důvodu nám ho nemůžete zpětně reklamovat. Jinak se ale reklamace i u těchto produktů řídí obecnými pravidly, která najdete dole.
3. Všechny ceny uvádíme včetně všech daní a poplatků, kromě nákladů na doručení. Ty najdete uvedené dál, v rámci nákupního procesu.
4. Pokud někde uvádíme cenu, která je zcela zjevně chybná, tato cena nás nezavazuje a smlouva mezi námi nevznikla.

### VI. Objednávka

1. Požadované zboží vložte do košíku. Provedeme vás objednávkovým procesem krok za krokem.

2. V nákupním formuláři najdete informace o zboží, množství a ceně, zvolíte způsob dopravy a tím se vám ukáže i konečná částka, která obsahuje cenu za zboží a náklady na jeho dodání. Na základě těchto informací vytvoříte objednávku (dále „**Objednávka**“).
3. Před odesláním Objednávky si můžete údaje zkontrolovat a změnit.
4. Objednávku odešlete proklikem na tlačítko „Potvrďte nákup“.
5. To, že jsme vaši Objednávku obdrželi, vám potvrdíme e-mailem.
6. Pokud nám bude vaše Objednávka připadat neobvyklá (např. kvůli množství, neobvyklým parametrům apod.), můžeme vás kontaktovat s žádostí o dodatečné potvrzení. V takovém případě kupní smlouvu uzavřeme až okamžikem vzájemného potvrzení této objednávky.
7. Pokud si objednáváte naše zboží telefonicky, pošleme vám e-mailem (nebo pokud si to přejete, tak přes SMS) souhrn vaší objednávky. Smlouva je mezi námi uzavřená, jakmile nám tuto objednávku potvrdíte. To můžete udělat například i samotným zaplacením objednaného zboží.
8. Náklady na dálkovou komunikaci v souvislosti s Objednávkou si hradíte sami. Tyto náklady se ale nijak neliší od běžných sazeb.

#### VII. Doručení

1. Zboží vám dodáme způsobem, který si v košíku vyberete, ve stanoveném termínu, na vámi zadanou adresu.
2. Zboží můžete převzít i osobně, na zvolené prodejně.
3. Prosíme, myslíte na to, že stejně jako my máme povinnost vám zboží řádně doručit, vy **máte povinnost ho převzít**. Pokud tuto povinnost porušíte, máme právo po vás chtít náhradu škody. Tedy například uhradit vícenáklady spojené s marným doručením (a to třeba i opakovaným) nebo přiměřené náklady na skladování věci. Také máme možnost od smlouvy odstoupit.
4. Prosíme, zboží ihned po převzetí zkontrolujte a jakékoliv vady nám, ideálně bez zbytečného odkladu, dejte vědět. Vyřešíme je v rámci reklamačního procesu (o tom více dále). Rychlá reakce a dokumentace z vaší strany nám pomáhá věc efektivně řešit i s našimi obchodními partnery. Děkujeme.

#### VIII. Platba

1. Informaci o ceně zboží včetně DPH uvádíme vždy u nabídky daného produktu.
2. Kupní cenu a náklady na dodání zboží můžete hradit:
  - platbou kartou online
  - okamžitým bankovním převodem

- bankovním převodem
  - na dobírku
  - hotově na prodejně, kterou provozuje Český národní podnik s.r.o., IČ 496 87 387 nebo Jana Dutková, IČ: 447 34 468 nebo Jana Mohylová, IČ: 017 75 791
3. Pokud budete platit na dobírku nebo hotově, celková cena je splatná při převzetí zboží.
  4. Pokud platíte bezhotovostně, celková cena je splatná při uzavření smlouvy. Zboží zasíláme a lhůty pro dodání nám začínají běžet po připsání celkové ceny na náš účet.
  5. Pro každou platbu vám vystavíme daňový doklad. Ten vám pošleme v elektronické podobě na zadanou e-mailovou adresu v den expedice zboží. V případě nákupu osoby z EU (mimo ČR) s platným DPH je potřeba doložit registraci k DPH. Při osobním odběru dostanete daňový doklad fyzicky v prodejně nebo ho pošleme elektronicky na e-mail a můžete si ho stáhnout také ve svém uživatelském účtu.
  6. Případné slevy u nás nejde kombinovat.

#### IX. Vrácení zboží (odstoupení od smlouvy)

1. Pokud u nás nakupujete jako spotřebitel, můžete tzv. odstoupit od kupní smlouvy. To ve zkratce znamená, že se kupní smlouva „zruší“ – vy nám vrátíte zakoupené zboží a my vám zase peníze. Pro toto odstupování platí následující pravidla.
2. Odstoupit od smlouvy nejde u některého typu zboží – je to dáno jeho povahou. Je to zboží, které:
  - podléhá **rychlé zkáze** nebo **má krátkou dobu spotřeby**,
  - jste po dodání **nenávratně zapracovali** s jinými produkty,
  - jsme **vám vyrobili podle vašich požadavků** nebo **přizpůsobili vašim osobním potřebám**,
  - jsme dodali **v zapečetěném obalu a ze zdravotních nebo hygienických důvodů ho nejde vrátit poté, co jste obal porušili**.
3. V ostatních případech můžete zboží vrátit do 14 dnů od jeho převzetí – ať už vámi nebo vámi pověřenou osobou (dopravce se v tomto případě nepočítá). Pokud jsme zboží dodávali po částech, tato lhůta běží od dodání poslední části, případně posledního kusu z jedné Objednávky. Pokud jsme si dohodli pravidelné dodávání zboží po určitou dobu, běží 14denní lhůta od první dodávky.
4. Se zbožím se v rámci 14 dnů můžete **seznámit** (s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí). Nakládejte s ním ale přiměřeně a šetrně – tedy opravdu jen tak, jak je pro **seznámení se** se zbožím nezbytné. Tak například pokud je ke zboží přibaleno jeho vzorek, otestujte, zda vám produkt sedí, na tomto vzorku.

5. Do 14 dnů nám dejte jakkoliv vědět, že si přejete zboží vrátit (a tedy od smlouvy nebo její části odstoupíte).
6. Pro odstoupení můžete využít formulář, který najdete v závěru těchto podmínek, jeho využití ale není podmínkou.
7. Uveďte nám ideálně číslo objednávky, den nákupu, své bankovní spojení a jak vám máme peníze poslat zpět. Důvod odstoupení od smlouvy uvádět nemusíte.
8. Bezodkladně po vrácení nebo alespoň prokázání předání zboží k přepravě zpátky k nám vám vrátíme částku, která odpovídá ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání. Ze zákona máme právo vám vrátit částku, která odpovídá nejlevnějšímu způsobu dodání, který jste mohli na našem e-shopu pro doručení daného zboží zvolit.
9. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jako jsme od vás obdrželi platbu, pokud si nevyberete jiný způsob.
10. Částku vám vrátíme bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od vašeho odstoupení. Vrácení peněz ale můžeme pozdržet do doby, než zboží obdržíme nebo než nám prokážete, že jste ho předali k přepravě zpět k nám – podle toho, co nastane dřív.
11. Zboží nám zašlete na naši adresu MANUFATURA s.r.o., Nábřeží 90/4, 150 00 Praha 5 nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Prosíme o pochopení, že zásilky zaslané na dobírku nepřebíráme.
12. Zboží vraťte kompletní, nesmí být upravené, opotřebené nebo poškozené. Máme právo posoudit, zda je vrácené zboží nepoškozené, neporušené a zda jste svým neadekvátním nakládáním snížili jeho hodnotu. Pokud zboží nesprávným zacházením nebo nepřiměřeným zkoušením poškodíte nebo opotřebíte, můžeme po vás chtít náhradu za snížení hodnoty zboží a započíst ji na vrácenou částku.
13. Náklady na vrácení zboží zpět k nám nesete vy.
14. Pokud odstoupíte od koupě zboží, ke kterému jsme vám poslali dárek, poslali jsme tento dárek s tzv. rozvazovací podmínkou: v případě odstoupení od kupní smlouvy nebo její části se tedy rozvazuje i darovací smlouva. Prosíme, dárek nám zašlete zpět spolu se zbožím, pokud se nedomluvíme jinak. Opět máme právo případnou škodu započítat proti vrácené částce.

#### X. Jak reklamovat vady

1. Odpovídáme za to, že zboží nemá při převzetí vady. To znamená, že v době, kdy ho přebíráte, zejména:
  - odpovídá vaší objednávce (je to požadovaný produkt v dohodnutém množství, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě, případně má další ujednané vlastnosti nebo

vlastnosti, které můžete rozumně očekávat i s ohledem na naše reklamy a jiné materiály nás nebo našich obchodních partnerů)

- se hodí k dohodnutému nebo požadovanému účelu
  - se hodí k účelu, pro které se zboží tohoto druhu obvykle používá
  - má dohodnuté příslušenství, balení, případně pokyny k použití, jsou-li zapotřebí
  - odpovídá jakostí nebo provedením vzorku či předloze
  - vyhovuje právním předpisům
2. Pokud jsme vás před koupí výslovně upozornili, že se některá vlastnost věci liší a vy jste s touto vlastností souhlasili, nejde zboží pro tuto vlastnost reklamovat. Také nejde věc reklamovat pro vady, pro které byla zlevněna, a my jsme vás na tento důvod zlevnění předem upozornili.
  3. Pokud se vada projeví do 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná už při převzetí, ledaže je to z povahy produktu nebo vady vyloučeno. Tato doba neběží (staví se) po dobu, po kterou věc nemůžete v případě (oprávněné) reklamace používat.
  4. Věc můžete reklamovat, pokud se vada projevila do 2 let od převzetí zboží. Tato doba neběží (staví se) po dobu, po kterou věc nemůžete v případě (oprávněné) reklamace používat.
  5. Vnitrostátní právo některých jiných zemí může stanovit přísnější úpravu reklamací, která se řídí podle příslušného bydliště spotřebitele.

### **Jak reklamaci uplatnit**

6. Zboží můžete reklamovat jakkoliv. Zavolejte nám, napište e-mail nebo dopis.
7. Prosíme, sdělte nám:
  - své kontaktní údaje, na které vám dáme vědět, jakmile bude reklamace vyřízena
  - jak se vada projevuje a kdy jste na ni přišli
  - jak si přejete reklamaci vyřídit
  - budeme potřebovat i jakýkoliv doklad či prokázání nákupu
8. Vadné zboží nám pošlete spolu s reklamačním formulářem. Někdy nám může stačit i jen zaslání fotografie – dali bychom vám vědět. Ideálně nás tedy předem kontaktujte, domluvíme se.
9. Zboží při přepravě vhodně zabalte, aby nedošlo k jeho poškození. Prosíme o pochopení, že pro většinu reklamací (a jejich posouzení) je potřeba zaslat zboží kompletní - opět nás v takovém případě ideálně kontaktujte dopředu, domluvíme se, jestli je to i váš případ.
10. Při reklamaci vám pošleme elektronické písemné potvrzení o uplatnění reklamace, poté také o jejím vyřízení.

## Co můžete požadovat

11. V první řadě po nás můžete chtít opravu, doplnění nebo výměnu zboží.
12. Pokud je zvolený způsob nemožný (například zboží už není v prodeji) nebo nepřiměřeně nákladný (například stačí jen dodat příslušenství, které jsme zapomněli přibalit), můžeme vaši volbu upravit.
13. Můžete také chtít přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit. A to v těchto případech:
  - vadu jsme odmítli odstranit nebo ji neodstranili řádně v předpisy stanovené lhůtě, případně je zjevné, že to odstranit nezvládneme či nestihneme
  - vada se projevuje opakovaně
  - vada je podstatná

Odstoupit od smlouvy nejde (a máte tedy jen nárok na slevu), pokud je vada nevýznamná. Má se ale obecně za to, že je vada významného charakteru.

## Jak vyřídíme reklamaci

14. Reklamaci vyřídíme bezodkladně, nejpozději ji musíme vyřídit do 30 dnů, pokud se nedomluvíme jinak. V opačném případě můžete odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
15. O vyřízení reklamace vás budeme informovat na vašich kontaktních údajích, které jste vyplnili při reklamaci. Pokud si věc zpátky nepřevzmete, můžeme po vás chtít přiměřené náklady, které se pojí s uskladněním věci.
16. Náklady, které účelně vynaložíte na oprávněnou reklamaci, vám proplatíme. O proplacení nás požádejte co nejdříve, nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění reklamace, jinak na tyto náklady nebudete mít nárok.

## XI. Věrnostní program

### Účast ve věrnostním programu

1. Registrací v obchodě automaticky vstupujete do věrnostního programu MANUFATURA KLUB.
2. Registrací vám vzniká účet, který slouží také ke správě získaných bodů, odměn a výhod plynoucích z věrnostního programu.
3. Členem klubu se může stát fyzická osoba starší 18 let, která splňuje případné další podmínky pro členství, které jsou stanovené v těchto obchodních podmínkách, a provede řádnou registraci.
4. Pro řádnou registraci je nutné v registračním formuláři uvedeném na <https://manufatura.cz/registrace/> uvést všechny požadované náležitosti, tj. plné jméno a příjmení, email, telefon, pohlaví, rok narození, PSČ a provést souhlas se zpracováním osobních údajů a s obchodními podmínkami.

5. Členovi klubu je přidělena věrnostní elektronická karta, kterou nalezne v účtu.
6. Účast v Programu je bezplatná a nezakládá povinnost nákupu našeho zboží ani služeb.

### **Princip věrnostního programu**

7. Člen klubu sbírá na svůj účet věrnostní body za realizované nákupy a objednávky:
  - v kamenných obchodech Manufaktura, které provozuje:  
Český národní podnik s.r.o., IČ: 496 87 387 nebo  
Jana Dutková, IČ: 447 34 468 (franšíza) nebo  
Jana Mohylová, IČ: 017 75 791 (franšíza)
  - v internetovém obchodě manufaktura.cz
8. Výměnou za nasbírané může člen klubu získat slevové poukázky na nákup produktů Manufaktura nebo jiné benefity.
9. Výhody vyplývající z klubu ani nasbírané body nejde postoupit nebo prodat.
10. Člen klubu může vlastnit jen jeden účet.
11. Nasbírané body ani výhody nejde směnit za peněžní hotovost.
12. Výhody není možné kombinovat s jinými akcemi a slevami.

### **Systém sbírání bodů**

13. Za každých utracených 25 Kč náleží členovi 1 věrnostní bod. Částka se vždy zaokrouhluje dolů. Při platbě 49 Kč zákazník obdrží 1 bod.
14. K přičtení bodů za online nákup v internetovém obchodě manufaktura.cz je nutné nákup realizovat po přihlášení do účtu.
15. K přičtení bodů za nákup v kamenných obchodech Manufaktura je nutné se před placením identifikovat elektronickou věrnostní kartou člena klubu.
16. Platnost bodů se s každým nákupem prodlužuje o 365 dní. V případě, že datum platnosti vyprší, člen ztrácí nárok na uplatnění všech nasbíraných a dosud nevyužitých bodů.
17. Člen si může ověřit platnost bodů v účtu.
18. Vyhraujeme si právo změnit systém přidělování bodů.
19. Zpětné načítání bodů je možné pouze v případě, že člen klubu odešle nejpozději 14 dní od data nákupu žádost na adresu [klub@manufaktura.cz](mailto:klub@manufaktura.cz). Žádost musí obsahovat fotografii účtenky a e-mailovou adresu, kterou zákazník využívá k přihlášení do věrnostního programu. Na připsání má prodávající 3 měsíce od data zaslání. Vyhraujeme si ale právo body nepřipsat.
20. Všechny produkty mají stejnou hodnotu bodů. Za dárkové certifikáty (elektronické ani tištěné) a náklady spojené s dopravou se nepřipisují body.
21. Maximální počet bodů, kterých můžete v jednu chvíli dosáhnout, je 450.



22. Body jsou každému účastníkovi připsány do 14 dnů po uskutečnění nákupu.
23. Slučování bodů s jinými účty není možné.

#### **Směna věrnostních bodů**

24. Směnu bodů provádí člen klubu v účtu.
25. Za body získá poukázku na slevu, kterou může uplatnit v kamenných obchodech Manufaktura nebo v internetovém obchodě manufaktura.cz.
26. Převod bodů na poukázku se řídí následujícím mechanismem:
  - 100 bodů = sleva 100 Kč k nákupu nad 199 Kč
  - 200 bodů = sleva 300 Kč k nákupu nad 599 Kč
  - 300 bodů = sleva 600 Kč k nákupu nad 1199 Kč
  - 400 bodů = sleva 1 000 Kč k nákupu nad 1999 Kč
27. Člen po směně bodů obdrží poukázku s unikátním kódem e-mailem a také se zobrazí v účtu.
28. Platnost poukázky je 3 měsíce od jejího vygenerování.
29. Člen obdrží slevu ve formě poukázky.
30. Poukázku není možné kombinovat s jinými akcemi a slevami.
31. Poukázku může uplatnit pouze člen klubu, na jehož účtu byla poukázka aktivována, před vypršením jeho platnosti.
32. Poukázku může člen využít na nákup zboží v kamenných obchodech Manufaktura, a to po předložení poukázky v elektronické podobě obsluze před placením, nebo v internetovém obchodě manufaktura.cz po zadání kódu do pole pro slevový kód v prvním kroku v košíku.
33. Sleva je platná po splnění hodnoty nákupu na veškerý sortiment s výjimkou dárkových certifikátů.

#### **Blokace a smazání účtu**

34. Může dojít k blokaci účtu, pokud člen nerespektuje pravidla popsaná v tomto dokumentu nebo při registraci záměrně uvedl chybné osobní údaje, či se vydával za jinou osobu.
35. Člen může kdykoliv požádat o smazání účtu a to prostřednictvím e-mailové adresy: klub@manufaktura.cz. Vyhradzujeme si lhůtu 30 dní ode dne obdržení žádosti k výmazu na tuto operaci.

#### **Ukončení nebo úprava podmínek klubu**

36. Vyhradzujeme si právo na změny v pravidlech účasti v klubu, avšak zavedené změny nesníží práva, která získali členové. Členové budou informováni o změnách na webových stránkách obchodu, e-mailem nebo prostřednictvím SMS zprávy.
37. Vyhradzujeme si právo na pozastavení nebo uzavření klubu v libovolném okamžiku jeho trvání, s tím, že práva získaná členy budou zachována. V případě uzavření nebo pozastavení klubu bude mít člen nárok na směnu bodů do ukončení jejich platnosti.
38. Člen má právo podat reklamaci v souvislosti s realizací ustanovení těchto obchodních podmínek, především v rozsahu přiznaných bodů nebo uplatněné slevy. Reklamaci ideálně pošlete e-mailem na adresu klub@manufaktura.cz.

## XII. Závěrem

1. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, máte právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu plynoucího z kupní smlouvy. V takovém případě se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci, (Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz). Mimosoudní řešení se zahajuje výlučně na váš návrh, a to v případě, že se spor nepodařilo s námi vyřešit napřímo. Návrh můžete podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili svoje právo, které je předmětem sporu. Zahájit mimosoudní řešení sporu online můžete prostřednictvím platformy ODR, dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).
2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění. Dozor vykonává živnostenský úřad a v zákonem vymezeném rozsahu Česká obchodní inspekce, na které se můžete obrátit s případnou stížností.
3. Prosíme o pochopení, že zásilky zaslané na dobírku nepřebíráme.
4. Smlouva je u nás uložena, neposkytujeme k ní však přístup.
5. Smlouvu uzavíráme v českém nebo anglickém jazyce.
6. Naše vztahy se řídí právním řádem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
7. Všechna práva k našim webovým stránkám, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga, produktů a dalšího obsahu a prvků, náleží nám. Zakazujeme je kopírovat, upravovat nebo jinak užívat nad rámec kupní smlouvy bez našeho souhlasu.

V Praze, dne 6. 1. 2023