

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY OBCHODU Manufaktura.cz**

### **1. OBECNÁ USTANOVENÍ**

- Společnost **Manufaktura s.r.o.**, se sídlem Melantrichova 970/17, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 03127371, DIČ: CZ03127371, tel: 230 234 376, e-mail: info@manufaktura.cz (dále jen „Prodávající“), nabízí ke koupi kosmetické produkty, doplňky pro domácí lázně, dekorace a další příslušenství prostřednictvím webových stránek manufaktura.cz (dále jen „Obchod“ nebo „Webové stránky“).
- Obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou prostřednictvím Obchodu. Dále určují pravidla registrace a užívání uživatelských účtů.
- Obchodní podmínky jsou přístupné na Webových stránkách, kde si zákazník (dále jen „Kupující“) může zobrazit a stáhnout jejich aktuální verzi.
- Fotografie, grafická prezentace nabízeného zboží, firemní loga či loga výrobků, slouží výhradně k prezentaci při provozu Obchodu, jsou chráněny autorským právem a Kupující není oprávněn s těmito prvky jakkoliv dále nakládat.
- Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- Obchodní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím, který není konečným spotřebitelem, se řeší dle individuálně sjednaných podmínek. To znamená, že Prodávající je oprávněn jednostranně odmítnout uzavření kupní smlouvy. O této skutečnosti informuje Kupujícího na jeho emailovou adresu uvedenou v objednávce.
- V případě nákupu osoby z EU s platným DPH, je třeba doložit registraci k DPH.

### **2. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY**

- Veškerá prezentace zboží umístěná v Obchodu je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu týkající se tohoto zboží.
- Objednávka Kupujícího učiněná prostřednictvím Obchodu nebo prostřednictvím telefonu je závazným návrhem Kupujícího na uzavření kupní smlouvy s Prodávajícím. Prodávající potvrdí neprodleně přijetí objednávky prostřednictvím emailu na emailovou adresu uvedenou Kupujícím v objednávce, přičemž toto potvrzení není akceptací Prodávajícího návrhu na uzavření kupní smlouvy.
- Kupující má právo zrušit objednávku, tedy odvolat svůj návrh na uzavření kupní smlouvy, bez jakýchkoli sankcí až do okamžiku odeslání zboží. Zrušení objednávky je Kupující povinen Prodávajícímu oznámit prostřednictvím emailu nebo telefonu.

- Kupní smlouva je uzavřena akceptací návrhu na uzavření kupní smlouvy ze strany Prodávajícího, přičemž za akceptaci se považuje odeslání zboží Prodávajícího kupujícímu nebo výslovná akceptace Prodávajícího prostřednictvím emailu.
- Ceny zboží a služeb (např. poštovné) uvedené v Obchodu jsou v CZK včetně příslušné sazby DPH dle platné legislativy.
- Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé Kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, telefonní hovory) si hradí Kupující sám.
- Kupní smlouva je uzavírána v českém nebo anglickém jazyce a je prodávajícím archivována za účelem jejího řádného plnění.

### 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může Kupující uhradit Prodávajícímu následujícími způsoby:
  1. v hotovosti na dobírku v místě určeném Kupujícím v objednávce;
  2. v hotovosti ve vybrané prodejně Manufaktura, které provozuje:
    1. Český národní podnik s.r.o., IČ: 496 87 387 nebo
    2. Jana Dutková, IČ: 447 34 468 nebo
    3. Jana Mohylová, IČ: 017 75 791
  3. bezhotovostně převodem na účet Prodávajícího;
  4. bezhotovostně prostřednictvím platebního systému GP webpay
- Doklad o prodeji, který slouží jako daňový doklad, Prodávající Kupujícímu zašle elektronicky na e-mail uvedený v objednávce v den expedice zboží, předá fyzicky v prodejně při osobním odběru v prodejně ve formě účtenky nebo ji pošle elektronicky na uvedený e-mail a uloží ke stažení v zákaznickém účtu.
- Veškerá oznámení a doklady mohou být Kupujícímu odeslány v elektronické podobě na e-mail.

### 4. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

- Náklady na poštovné a balné nese Kupující dle způsobu, který zvolil při objednání zboží. Tyto náklady se řídí cenami uvedenými v Obchodu.
- Je-li Prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené Kupujícím v objednávce, je Kupující povinen převzít zboží při dodání. Při převzetí zboží od přepravce je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoli závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčící o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí Kupující zásilku od přepravce převzít.
- V případě, že je z důvodů na straně Kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem než bylo uvedeno v objednávce, je Kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

## 5. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- Kupující má v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodu, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být Prodávajícímu odesláno v této lhůtě prostřednictvím emailu nebo písemně na adresu prodávajícího a kupující může využít vzorový formulář poskytovaný Prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek.
- V případě odstoupení od smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být Prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy Kupujícím. Odstoupí-li Kupující od smlouvy, nese Kupující náklady spojené s navrácením zboží (např. přepravu) a to i v případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- V případě odstoupení od smlouvy vrátí Prodávající peněžní prostředky přijaté od Kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je od Kupujícího přijal, pokud se s Kupujícím výslovně nedomluví na jiném způsobu, kterým Kupujícímu nevzniknou žádné další náklady. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícími dříve, než mu Kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží Prodávajícímu odeslal.
- Kupující má v souladu s § 1832 občanského zákoníku nárok na vrácení finančních prostředků spojených s přepravou zboží (poštovné) při jeho pořízení (nikoli vrácení). Tento nárok je ovšem pouze ve výši nejlevnější varianty nabízené Prodávajícím (i v případě, že Kupující zvolil při objednávce dražší způsob přepravy), přičemž osobní odběr nelze považovat za takový způsob doručení.
- Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné od kupní smlouvy odstoupit
  1. u dodávky zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím;
  2. u dodávky zboží v uzavřeném obalu, které Kupující z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
- Kupující bere na vědomí, že pokud bude vrácené zboží poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, má Prodávající nárok na úhradu škody vzniklé na zboží a je oprávněn tento nárok jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.
- Je-li společně se zbožím poskytnut Kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím, pozbývá darovací smlouva účinnosti a Kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.
- Do doby převzetí zboží Kupujícím je prodávající oprávněn kdykoli od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě o tom Kupujícího informuje prostřednictvím emailu na adresu uvedenou v objednávce a vrátí Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu.

## 6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady a že v době kdy kupující zboží převzal:

1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
  2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá
  3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
  4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo jakosti;
  5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Ustanovení se nepoužijí u zboží Prodávávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána. U použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.
  - Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:
    1. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
    2. na odstranění vady opravou věci;
    3. na přiměřenou slevu z kupní ceny;
    4. na odstoupení od smlouvy.
  - Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující měnit bez souhlasu Prodávajícího.
  - Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující na adrese Manufaktura, s.r.o., Nábřežní 90/4, 150 00 Praha-5 Smíchov. Podněty a stížnosti může Kupující zaslat prodávajícímu i formou elektronické komunikace na adresu [eshop@manufaktura.cz](mailto:eshop@manufaktura.cz).
  - Za okamžik uplatnění práva z vadného plnění se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího vadné zboží.
  - Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [eshop@manufaktura.cz](mailto:eshop@manufaktura.cz). Informaci o vyřízení stížnosti Kupujícího zašle Prodávající na e-mail Kupujícího.

## **7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- Prodávající se zavazuje, že s veškerými osobními údaji poskytnutými Kupujícím je nakládáno v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. Osobní údaje slouží pouze pro účely Prodávajícího, přepravců, výdejních míst a dalších subjektů, kterým jsou předávány pouze data nezbytně nutná pro přepravu zboží Kupujícímu a pro uplatnění výhod z věrnostního programu.
- Kupující má právo kdykoli požádat písemně prodávajícího o změnu či vymazání svých osobních údajů z databáze Prodávajícího.
- Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou.

- Podrobné informace týkající se ochrany osobních údajů jsou k dispozici Kupujícímu v samostatném dokumentu na: <https://manufaktura.cz/ochrana-osobnich-udaju/>

## 8. UŽIVATELSKÝ ÚČET, TECHNICKÉ NÁROKY

- Kupující se mohou v Obchodě zaregistrovat a získat tak přehled o svých objednávkách, adresách, souhlasech a další informace v zákaznickém účtu (dále jen „Účet“).
- Při registraci kupující vyplňuje vybrané osobní údaje a zvolí si heslo, které může kdykoliv po přihlášení do Účtu změnit.
- Účet je Kupující oprávněn kdykoliv zrušit zasláním žádosti na e-mail [eshop@manufaktura.cz](mailto:eshop@manufaktura.cz).
- Technické nároky na registraci zákaznického účtu a nákup prostřednictvím Obchodu je odpovídající hardware a (i) přístup k internetové síti, (i) funkční internetový prohlížeč a (i) účet elektronické pošty.

## 9. VĚRNOSTNÍ PROGRAM – MANUFAKTURA KLUB

### 9.1. ÚČAST VE VĚRNOSTNÍM PROGRAMU

- Registrací v Obchodě zákazník automaticky vstupuje do věrnostního programu MANUFAKTURA KLUB (dále "Klub"). Zákazníkovi (dále „Člen klubu“) registrací vzniká Účet (viz bod 8), který slouží také ke správě získaných bodů, odměn a výhod plynoucích z věrnostního programu.
- 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.
- Pro řádnou registraci je nutné v registračním formuláři uvedeném na <https://manufaktura.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.
- Členovi klubu je přidělena věrnostní elektronická karta, kterou nalezne v Účtu.
- Účast v Programu je bezplatná a nezakládá povinnost nákupu zboží ani služeb Prodávajícího.

### 9.2. PRINCIP VĚRNOSTNÍHO PROGRAMU

- Člen klubu sbírá na svůj Účet věrnostní body (dále „Body“) za jím realizované nákupy a objednávky:
  1. v kamenných obchodech Manufaktura, které provozuje:
    - i. Český národní podnik s.r.o., IČ: 496 87 387 nebo
    - ii. Jana Dutková, IČ: 447 34 468 (franšíza) nebo
    - iii. Jana Mohylová, IČ: 017 75 791 (franšíza)
  2. v internetovém obchodě [manufaktura.cz](https://manufaktura.cz)
- Výměnou za nasbírané Body může Člen klubu získat slevové poukázky na nákup produktů Manufaktura nebo jiné benefity (dále „Výhody“).
- Výhody vyplývající z Klubu ani nasbírané Body nelze postoupit či prodat jinému Členovi klubu.

- Člen klubu může vlastnit jen jeden Účet.
- Nasbírané Body ani Výhody nelze směnit za peněžní hotovost.

### 9.3. SYSTÉM SBÍRÁNÍ BODŮ

- Za každých utracených 25,- Kč náleží Členovi 1 věrnostní bod. Částka se vždy zaokrouhluje dolů. Při platbě 49,- Kč zákazník obdrží 1 Bod.
- K přičtení Bodů za online nákup v internetovém obchodě manufaktura.cz je nutné nákup realizovat po přihlášení do Účtu.
- K přičtení Bodů za nákup v kamenných obchodech Manufaktura je nutné se před placením identifikovat elektronickou věrnostní kartou Člena klubu.
- 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.
- Člen si může ověřit platnost Bodů v Účtu.
- Prodávající si vyhrazuje právo změnit systém přidělování Bodů.
- Zpětné načítání Bodů není možné.
- Všechny produkty mají stejnou hodnotu Bodů. Za Dárkové certifikáty (elektronické ani tištěné) a náklady spojené s dopravou se nepřipisují Body.
- Maximální počet Bodů, kterých zákazník může v jednu chvíli dosáhnout, je 450.
- Body jsou každému účastníkovi připsány do 14 dnů po uskutečnění nákupu.
- Slučování Bodů s jinými Účty není možné.

### 9.4 SMĚNA VĚRNOSTNÍCH BODŮ ZA VÝHODY

- Směna Bodů provádí Člen v Účtu.
- Za Body získá Člen poukázku na slevu, kterou může uplatnit v kamenných obchodech Manufaktura nebo v internetovém obchodě manufaktura.cz.
- Převod Bodů na poukázky 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
- Člen po směně Bodů obdrží poukázku s unikátním kódem e-mailem a také se zobrazí v Účtu.
- Platnost poukázky je 3 měsíce od jejího vygenerování.
- Člen Klubu obdrží slevu na ve formě poukázky.
- Poukázku může uplatnit pouze Člen Klubu, na jehož Účtu byla poukázka aktivována, před vypršením jeho platnosti.
- 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.
- Sleva je platná po splnění hodnoty nákupu na veškerý sortiment s výjimkou dárkových certifikátů.

### 9.5. BLOKACE A SMAZÁNÍ ÚČTU

- Může dojít k blokaci Účtu, pokud Člen nerespektuje pravidla popsána v tomto dokumentu nebo při registraci záměrně uvedl chybné osobní údaje, či se vydával za jinou osobu.
- Člen může kdykoliv požádat o smazání Účtu a to prostřednictvím e-mailové adresy: [klub@manufaktura.cz](mailto:klub@manufaktura.cz). Prodávající si vyhrazuje lhůtu 30 dní ode dne obdržení žádosti k výmazu na tuto operaci.

#### 9.6. UKONČENÍ NEBO ÚPRAVA VĚRNOSTNÍHO PROGRAMU

- Obchod si vyhrazuje právo na změny v pravidlech účasti v Klubu, avšak zavedené změny nesníží práva, které získali členové. Členové budou informováni o změnách na webových stránkách obchodu, e-mailem nebo prostřednictvím SMS zprávy.
- Obchod si vyhrazuje 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.
- Člen má právo podat reklamaci v souvislosti s realizací ustanovení Obchodních podmínek, především v rozsahu přiznaných Bodů nebo uplatněné slevy. Reklamacie by měla být podána ve lhůtě 14 dnů od výskytu okolností, které zdůvodňují její podání. Reklamacie by měla být poslána e-mailem na adresu [klub@manufaktura.cz](mailto:klub@manufaktura.cz).

#### 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Prodávající si vyhrazuje právo provádět změny Obchodních podmínek. Tyto změny se nevztahují na objednávky dokončené před účinností příslušných změn. Změny Obchodních podmínek jsou účinné jejich zveřejněním na webových stránkách.

Tyto obchodní podmínky jsou platné od 27. července 2021.