

Obchodní podmínky

I. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně je společnost Charita Opava, středisko Chráněné dílny Charity Opava, IČO 43964591, DIČ CZ43964591, se sídlem Přemyslovců 13/26, 747 074 Opava – Jaktař (dále jen „Charita Opava“ nebo „Prodávající“ nebo „Dodavatel“) a na straně druhé je kupující (dále jen „Kupující“).

Kupujícím či objednatelem dle těchto VOP je fyzická osoba v postavení spotřebitele či podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba.

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Charitou Opava nebo s ní jinak jedná.

Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Podnikatelem se pro účely VOP rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti. Uvede-li Kupující v objednávce své identifikační číslo, pak bere na vědomí, že je ve smluvním vztahu s Charitou Opava považován za podnikatele a platí pro něj pravidla uvedená ve VOP pro podnikatele.

Kupující vytvořením objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP, jejichž nedílnou součástí tvoří Sdělení před uzavřením smlouvy pro Kupující spotřebitele obsažená v článku II VOP, Reklamační řád, Podmínky ochrany osobních údajů a dokument Způsoby dopravy, a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě vytvoření objednávky.

II. Sdělení před uzavřením smlouvy pro spotřebitele

Charita Opava spotřebiteli sděluje:

1. Může vyžadovat úhradu kupní ceny či ceny díla před převzetím plnění Kupujícím od Charity Opava, příp. povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu se týká požadavků Kupujícího na poskytnutí specifických služeb, jsou-li vyžadovány a poskytovány; o požadavku uhradit předem zálohu bude spotřebitel informován ještě před uzavřením smlouvy;
2. ceny jsou uváděny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání zboží nebo služby se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady objednávky;

3. Spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží, jde-li o
 1. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží
 2. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo
 3. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží;

příčemž toto odstoupení musí zaslat na adresu Charita Opava, Chráněné dílny, Přemyslovců 37, 747 07 Opava – Jaktař, na e-mailovou adresu reklamace@charitaopava.cz, sdělit osobně v jakémkoliv prodejně Charity Opava, sdělit prostřednictvím telefonátu, příp. registrovaný uživatel může využít formulář pro odstoupení od smlouvy na stránkách Charity Opava

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy

1. poskytování služeb, které Charita Opava poskytla s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 2. dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu;
 3. dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
 4. v ostatních případech v souvislosti s ustanovením § 1837 občanského zákoníku.
-
4. V případě odstoupení od smlouvy nese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží či díla Charitě Opava, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za vrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou
 5. Spotřebitel má povinnost uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo
 6. Spotřebitel může uplatnit stížnost přes kontaktní formulář zde, příp. se může obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

III. Smlouva

Objednávání a vznik smlouvy

1. Objednávat je možno následujícími způsoby:
 1. prostřednictvím elektronického obchodu Charity Opava (dále jen „e-shop“);
 2. elektronickou poštou na adrese objednavky@charitaopava.cz
 3. osobně v provozovnách a prodejních skladech Charity Opava
 1. na adrese: Přemyslovců 37, 747 07 Opava - Jaktař
 2. U Fortny 49/10, 746 01 Opava (OC Breda 1. patro – prodejna Charity Opava)
 3. Kolářská 14, Opava, 746 01 (Krámek PRO TEBE)
 4. Krnovská 566/165, 747 07 Opava, Jaktař (prostory supermarketu Terno)
 5. telefonicky na příslušných kontaktech
2. Objednávky přímo v našich provozovnách a prodejních skladech lze realizovat kdykoliv v rámci otevírací doby.
3. Charita Opava doporučuje Kupujícímu provádět objednávky přes e-shop prostřednictvím registrovaného profilu Kupujícího. V případě veřejného přístupu k internetu dále doporučuje Kupujícímu odhlásit se ze svého profilu po provedení objednávky.
4. Kupující je povinen zkontrolovat všechny údaje, které při vytváření objednávky uvedl/zvolil. Charita Opava vyřizuje objednávky na základě údajů předaných v objednávce a není povinen zkontrolovat a ověřit jejich správnost u objednatele.
5. Kupní smlouva je uzavřena potvrzením objednávky vytvořené Kupujícím ze strany Charity. Pokud Charita Opava modifikuje objednávku, zašle modifikace objednávky objednateli a vyčká na reakci objednatele na zasloupanou objednávku. Objednatel je povinen vyjádřit se k modifikaci objednávky do 7 dnů ode dne zaslání příslušné modifikace. Pokud se objednatel nevyjádří, Charita Opava považuje toto vyjádření za nesouhlas s modifikací a objednávku stornuje.
6. Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována po dobu 5let od jejího uzavření, a to za účelem jejího úspěšného splnění a plnění zákonných povinností a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.
7. Kupní smlouvou se Charita Opava zavazuje, že Kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo/licenci k ní, a Kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí Charitě Opava kupní cenu.

Zvláštní pravidla o objednávání a vzniku smlouvy přes internetový obchod (eshop)

1. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku, v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení) hradí sám kupující.
2. Kupující provádí objednávku zboží těmito způsoby:
 1. Prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě

2. Vyplněním objednávkového formuláře bez registrace
3. Při zadávání objednávky si kupující vybere zboží, počet kusů zboží, způsob platby a doručení.
4. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku kupující odešle prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Podmínkou platnosti objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři a potvrzení kupujícího o tom, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil.
5. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení je automatické a nepovažuje se za uzavření smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena až po přijetí objednávky prodávajícím. Oznámení o přijetí objednávky je doručeno na emailovou adresu kupujícího.
6. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže prodávající splnit, zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením kupujícího o přijetí této nabídky prodávajícímu na jeho e-mailovou adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách.
7. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné. Kupující může zrušit objednávku, dokud není kupujícímu doručeno oznámení o přijetí objednávky prodávajícím. Kupující může zrušit objednávku telefonicky na telefonní číslo nebo email uvedených v těchto obchodních podmínkách.

Zákaznický účet

1. Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodě může kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může kupující provádět objednávání zboží. Kupující může objednávat zboží také bez registrace.“
2. Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správné a pravdivé všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakémkoliv při změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
3. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho zákaznického účtu. Prodávající nenese zodpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.
4. Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.
5. Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, když kupující svůj uživatelský účet déle nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy nebo těchto obchodních podmínek.
6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

Zvláštní pravidla pro zakázkovou výrobu – smlouva o dílo

1. Smlouvou o dílo se zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit cenu.
2. Pokud je předmětem objednávky zhotovení šablony nebo jiného díla, tak se má za to, že data pro zhotovení díla poskytnutá objednatelem jsou připravena odborníkem a nevyžadují další úpravy a zásady před zhotovením díla. Náklady, které vzniknou z důvodu pozdějších úprav požadovaných objednatelem, budou připsány na účet objednatele a ten je povinen je uhradit.
3. V případě zhotovování díla ho dodavatel zhotovuje ve svých prostorách a ze svého materiálu. Poskytne-li materiál nebo jeho část objednatel, zůstává materiál vlastnictvím objednatele až do doby zpracování do díla.
4. Objednatel je povinen poskytnout dodavateli součinnost při zhotovování díla, které vychází z objednávky objednatele. Objednatel je povinen, vyplývá-li to z povahy objednávky, si zejména obstarat
 1. specifický materiál k zhotovení díla, jehož použití si vymínil v objednávce, pokud nebude dohodnuto jinak;
 2. oprávnění užití autorská díla, ochranné známky, průmyslové vzory, obchodní firmy, loga a další, plyne-li z objednávky, že dodavatel má tyto prvky při zhotovení díla využít;
 3. dodat dodavateli vstupní data, konkrétní popis díla, případně popis, kde a za jakých podmínek bude dílo využíváno.
5. V případě, že objednatel bude v prodloužení s poskytnutím součinnosti dle předchozího bodu, termín dodání se prodlužuje o dobu prodloužení s poskytnutím této součinnosti.
6. Ostatní ustanovení těchto obchodních podmínek se užití v rámci smlouvy o dílo u zakázkové výroby či úpravy na zakázku obdobně.

Dodací podmínky

1. Charita Opava si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Kupující stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny.
2. Charita Opava Kupujícímu odevzdá věc, jakož i doklady, které se k věci vztahují, a umožní Kupujícímu nabýt vlastnické právo k věci v souladu se smlouvou.
3. Charita Opava splní povinnost odevzdat věc Kupujícímu, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.
4. Má-li Charita Opava věc odeslat, odevzdá věc Kupujícímu podnikateli předáním prvním dopravci k přepravě pro Kupujícího a umožní Kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci, Charita Opava odevzdá věc Kupujícímu – spotřebiteli v okamžiku, kdy mu věc předá dopravce.
5. Dodá-li Charita Opava větší množství věcí, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytné množství, ledaže je Kupující bez zbytečného odkladu odmítl.
6. Charita Opava odevzdá Kupujícímu předmět koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení.
7. Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí Charita Opava věc podle zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu.
8. Charita Opava zajišťuje či zprostředkovává různé způsoby dodání/dopravy dle aktuální dostupnosti jednotlivých služeb a s ohledem na kapacitu a dojezdové možnosti. V případě zásahu

vyšší moci či výpadku informačního systému Charita Opava nenese zodpovědnost za opožděné dodání zboží.

9. V případě vyzvednutí objednávky, jež byla uhrazena předem prostřednictvím internetu, musí Kupující uvést číslo objednávky, příp. identifikačním PIN kódem, které Charita Opava zašle na emailovou adresu či tel. číslo uvedené Kupujícím v objednávce. Kupující je povinen zabezpečit, aby tyto identifikační údaje nebyly zpřístupněny jiné osobě a aby nebyly zneužit jiným způsobem.
10. Při vyzvednutí objednávky uhrazené předem může Charita Opava či její smluvní partner požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Charita Opava či její smluvní partner odmítnout zboží vydat. Toto oprávnění vyplývá s ust. § 2900 občanského zákoníku, které stanoví povinnost prevence a obezřetnosti.
11. Kupující je povinen si objednávku vyzvednout bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byl kupující informován o tom, že si má objednávku vyzvednout. V případě, že se nejedná o zboží na zakázku, objednávka je po uplynutí doby pro vyzvednutí stornována, a objednané zboží je zařazeno zpět do prodeje. Pokud byla objednávka již uhrazena bezhotovostním převodem před převzetím a zboží bylo zařazeno zpět do prodeje, vrátí po uplynutí této doby prodávající uhrazenou kupní cenu zpět kupujícímu. V případě, že se jedná o zboží na zakázku, je po této době prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné, a to ve výši 5 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím zboží. Zboží bude následně vydáno až po úhradě skladného.
12. Kupující je povinen bezprostředně při převzetí zboží překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
13. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na elektronickou adresu reklamace@charitaopava.cz. Charita Opava ve spolupráci s kupujícím/objednatelem sepíše s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou Charitě Opava. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Charitě Opava možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

IV. Přejedání nebezpečí škody

1. Věc je vadná, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje i plnění jiné věci a vady v dokladech nutných pro užívání věci.
2. Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se projeví až později. Právo Kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou Charita Opava způsobila porušením své povinnosti.
3. Kupující věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství. O případných zjištěných vadách a nedostatcích je povinen Charitu Opava bez zbytečného odkladu informovat.

4. Nebezpečí škody přechází na Kupujícího převzetím věci. Týž následek má, nepřevezme-li Kupující věc, ač mu s ní Charita Opava umožnila nakládat.
5. Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže Charita Opava škodu způsobila porušením své povinnosti.
6. Prodlením strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodlévajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodlévajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlévá-li strana s placením, kterým je předání věci podmíněno.

V. Odpovědnost Charity Opava

1. Charita Opava odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Charita Opava odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal,
 1. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, chybí-li toto ujednání, že má takové vlastnosti, které Charita Opava nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 2. se věc hodí k účelu, který pro její použití Charita Opava uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 3. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 4. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, není-li uvedeno jinak, to se však netýká:
 1. u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 2. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
 3. u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupující;
 4. vyplývá-li to z povahy věci.
3. U zboží je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.
4. Spotřebitel bere na vědomí skutečnost, že jsou-li společně se zbožím poskytovány dárky, je možné uplatnit právo z vady do 24 měsíců pouze u prodaného zboží, ale nikoliv u dáreků společně se zbožím poskytnutých. U těchto dáreků smí spotřebitel uplatnit práva z vadného plnění pouze do 14 dnů ode dne převzetí zboží. Podnikatel není oprávněn u dáreků uplatnit práva z vadného plnění.
5. Jednotlivé lhůty blíže upravuje Reklamační řád.
6. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
7. Má-li věc vadu, z níž je Charita Opava zavázána, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má Kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Podstatné porušení smlouvy

1. Vyskytne-li se vada v uvedené lhůtě a je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:
 1. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady;
 2. na odstranění vady opravou věci;
 3. na přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 4. odstoupit od smlouvy
 5. Kupující sdělí Charitě Opava, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Charity Opava; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Charita Opava vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
2. Ne zvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.
3. Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Charita Opava nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Charita Opava nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Nepodstatné porušení smlouvy

1. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
2. Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Charita Opava dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Charita Opava odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.
3. Neodstraní-li Charita Opava vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Charity Opava.

Porušení smlouvy obecně

1. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (třetí reklamace stejné vady) nebo pro větší počet vad (alespoň 3 vady současně). V takovém případě má Kupující – spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

2. Při dodání nové věci vrátí Kupující Charitě Opava na její náklady věc původně dodanou (včetně veškerého dodaného příslušenství).
3. Neoznámil-li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

VI. Záruka za jakost

1. Zárukou za jakost se Charita Opava zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.
2. Záruční doba běží od odevzdání věci Kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení.

Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost.

VII. Odstoupení od smlouvy

1. Odstoupení od smlouvy Kupujícím spotřebitelem
 - a. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o
 1. kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží;
 2. smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží; nebo
 3. smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.
 4. Charita Opava umožňuje spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na internetových stránkách, a spotřebiteli tak Charita Opava potvrdí bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.
 - b. Odstoupit lze také korespondenčně, a to na adrese:

Charita Opava
Chráněné dílny Charity Opava
Přemyslovců 37
747 07 Opava - Jaktař

c. Odstoupí-li Kupující spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá Charitě Opava bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od Charity Opava obdržel, a to na své náklady.

d. Zboží by měl Kupující spotřebitel vrátit úplné, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, pokud možno včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal.

e. Rozhodne-li se Kupující spotřebitel pro odstoupení v uvedené lhůtě, Charita Opava doporučuje pro urychlení vyřízení odstoupení zboží doručit na adresu Charity Opava spolu s příloženým průvodním dopisem s případným důvodem odstoupení od kupní smlouvy (není podmínkou), s číslem nákupního dokladu a uvedeným číslem bankovního účtu nebo s uvedením, zda-li částka bude odebrána v hotovosti.

f. Kupující spotřebitel odpovídá Charitě Opava pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

g. V případě proplácení dobropisu v hotovosti může Charita Opava požadovat předložení identifikačního průkazu (OP nebo cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházejících z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Charita Opava odmítnout peněžní prostředky proplatit.

h. Odstoupí-li Kupující spotřebitel od smlouvy, vrátí mu Charita Opava bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijala, stejným způsobem. Náleží-li Charitě Opava náhrada za snížení hodnoty zboží, bude tato započtena na pohledávku Kupujícího spotřebitele na vrácení kupní ceny.

i. Odstoupí-li Kupující spotřebitel od smlouvy, Charita Opava není povinna vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než jí Kupující spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží Charitě Opava odeslal. Kupující spotřebitel je povinen vrátit Charitě Opava zboží bez zbytečného odkladu po odstoupení od smlouvy, nejpozději však do 14 dnů.

2. Odstoupení od smlouvy podnikatelem a v ostatních případech

a. Kupujícímu podnikateli může být ze strany Charity Opava umožněno od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů odstoupit. V případě, je-li hodnota zakoupeného zboží vyšší než 50.000,- Kč vč. DPH, není takové odstoupení od smlouvy možné vůbec.

b. Bude-li umožněno Kupujícímu podnikateli odstoupit od kupní smlouvy, pak tento bere na vědomí, že vrácená kupní cena může být ponížena o to, oč se snížila hodnota zboží.

c. Bude-li umožněno Kupujícímu podnikateli odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů a vrácené zboží nebude v originálním obalu včetně veškerých součástí a příslušenství, pak Kupující podnikatel bere na vědomí, že Charita Opava si vyhrazuje právo takového vrácení zboží zpoplatnit, a to takovou částkou, která Charitě Opava vykompenzuje náklady, jež jsou nezbytné vynaložit pro znovuvvedení zboží do prodeje.

d. Náhrada za snížení hodnoty zboží či náhrada nákladů na znovuvvedení zboží do prodeje bude započtena na vrácenou kupní cenu Kupujícímu podnikateli.

e. Kupující podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy z důvodu výskytu vady, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

1. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
2. použil-li Kupující věc ještě před objevením vady;
3. způsobil-li Kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
4. prodal-li Kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti a Charita Opava umožní Kupujícímu podnikateli odstoupit od smlouvy, vrátí Kupující Charitě Opava, co ještě vrátit může, a dá Charitě Opava náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
5. neoznámil-li Kupující podnikatel vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

f. Z důvodu ochrany práv Kupujícího podnikatele, je-li Kupujícím právnická osoba a bude-li požadovat proplacení dobropisu, proplácí Charita Opava dobropis pouze bezhotovostním převodem. Charita Opava si tímto vyhrazuje právo neproplácet dobropisy v hotovosti.

3. Odstoupení od smlouvy Charitou Opava v případě chyby v ceně zboží
 1. Mimo případů stanovených zákonem je Charita Opava oprávněna odstoupit od smlouvy v případě zjevné chyby v ceně zboží.
 2. Odstoupit od smlouvy dle tohoto bodu je možné do 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření kupní smlouvy mezi Kupujícím a Charitou Opava tím, že Charita Opava Kupujícímu stornuje objednávku nebo mu dá jiným způsobem najevo, že od smlouvy odstupuje.
 3. Pokud Kupující zaplatil alespoň část kupní ceny zboží, bude mu tato částka převedena zpět na jeho bankovní účet nejpozději do 14 dnů ode dne následujícího po dni odstoupení od smlouvy ze strany Charity Opava.
4. Odstoupí-li Kupující od uzavřené smlouvy s Charitou Opava nebo budou-li Kupujícímu vráceny peněžní prostředky z jiného důvodu, vrátí Charita Opava Kupujícímu peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijala, stejným způsobem.

5. Kupující je odpovědný za správnost údajů pro vrácení peněžních prostředků, které sdělí Charita Opava v případě, že není možné peněžní prostředky vrátit stejným způsobem, jakým byla provedena platba za objednávku (např. zákazník platil v hotovosti na prodejně nebo kurýrovi, došlo k expiraci platební karty zákazníka a Charita Opava nemá k dispozici jiné platební údaje Kupujícího), či v případě, kdy Charita Opava na základě vlastního uvážení vyhoví požadavku Kupujícího na změnu způsobu vrácení peněžních prostředků.

VIII. Dárkový poukaz

1. Charita Opava nabízí možnost koupě dárkových poukazů ve výši 500 Kč. Dárkový poukaz je možné zakoupit zde:
 1. na adrese: Přemyslovců 37, 747 07 Opava – Jakař
 2. U Fortny 49/10, 746 01 Opava (OC Breda 1. patro – prodejna Charity Opava)
 3. Kolářská 14, Opava, 746 01 (Krámek PRO TEBE)
 4. Krnovská 566/165, 747 07 Opava, Jakař (prostory supermarketu Terno)
2. Dárkové poukazy je možné použít jen k nákupu zboží Chráněných dílen Charity Opava a nejsou směnitelné za peníze. Hodnota nákupu přitom musí být stejná nebo vyšší než je hodnota poukazu. Bude-li hodnota zakoupeného zboží nižší než hodnota poukázky, rozdíl se nevrací. Je-li hodnota zakoupeného zboží vyšší než hodnota poukázky, je nutné rozdíl doplatit.
3. Dárkový poukaz je možné využít pouze jednorázově, nikoliv opakovaně.
4. Zboží bude možno zakoupit přes online eshop či v kamenných prodejnách a skladu dílen. Dárkovým poukazem nelze zaplatit přímo v rámci nákupu v online eshopu, ale lze si výrobky přes online eshop objednat a následně vyzvednout a uhradit kupní cenu dárkovým poukazem. Dárkový poukaz nelze využít při nákupu zboží vytvořené na zakázku.
5. Při nákupu může kupující uplatnit více poukazů současně.
6. Na každém poukazu je vyznačena jeho platnost - po uplynutí data platnosti se poukaz stává neplatným. Platnost dárkových poukazů nelze prodloužit.
7. Jedná se o ceninu, v případě ztráty nemůže být poukaz nijak nahrazen, účtenku o jeho nákupu nelze coby náhradu akceptovat. Padělání a pozměnění poukazů je zakázáno a trestné podle platného zákona ČR.
8. Dárkový poukaz nelze použít k úhradě dopravy ani jiné služby.
9. Kód poukazu je nutné ochránit, jeho použitím přestává poukaz platit. Za ztracené či zcizené kódy nenese Charita Opava odpovědnost.
10. Další podrobnosti nalezne kupujícím na dárkovém poukazu.

IX. Bezpečnost a ochrana informací

Ve věci ochrany a zpracování osobních údajů Kupujícího ze strany Charity Opava se použijí tyto Podmínky ochrany osobních údajů.

X. Ceny

1. Všechny ceny jsou smluvní. V on-line e-shopu <https://obchod.chdcho.cz> jsou vždy aktuální a platné ceny v české měně (Kč) s výjimkou případů, kdy dojde k uvedení zjevně chybné ceny.
2. Ceny uvedené u jednotlivých produktů jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí Kupující pro získání zboží zaplatit, to se však netýká případných poplatků za dopravné, dobírečné a nákladů na komunikaci prostředky na dálku, které jsou uváděny až v rámci tzv. nákupního košíku, a jejichž výše se odvíjí od volby Kupujícího.
3. Akční ceny platí do vyprodání zásob Charity Opava či při uvedení počtu kusů akčního zboží do vyprodání stanoveného počtu kusů akčního zboží nebo do skončení akce, podle toho, co nastane dříve.
4. Původní cena znamená cenu zboží/služby, za niž předmětné zboží/službu Charita Opava nabízela bez zohlednění veškerých možných bonusů, marketingových kampaní na podporu prodeje a jiných slevových akcí na jí provozovaném eshopu, přičemž bude zobrazena vždy ta z cen, která lépe reflektuje cenovou hladinu daného výrobku na trhu.
5. Kupující bere na vědomí, že mohou nastat případy, kdy nedojde k uzavření smlouvy mezi Charitou Opava a Kupujícím, a to zejména v případě, kdy Kupující objedná zboží za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Charity Opava či pochybení personálu Charity Opava. V takovém případě je Charita Opava oprávněna od kupní smlouvy odstoupit, a to i poté, co Kupující obdržel e-mail potvrzující jeho objednávku, o čemž Charita Opava Kupujícího bez zbytečného odkladu informuje. Příklady, kdy může dojít k chybně zveřejněné ceně, jsou zejména následující:
 1. cena zboží je na první pohled nesprávná (např. nezohledňuje nákupní cenu či obvyklou cenu zboží);
 2. u ceny zboží přebývá nebo chybí jedna či více cifer;
 3. sleva na zboží přesahuje 50 %, aniž by zboží bylo součástí zvláštní marketingové kampaně či výprodejové akce označené speciálním symbolem a inzerujícím odpovídající výši slev.
6. Dále si Charita Opava vyhrazuje právo prohlásit kupní smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud dojde k neoprávněnému užití slevového nebo obdobného poukazu v rozporu s jeho podmínkami, zejména se jedná o případy kdy:
 1. slevový poukaz je použit na jiné zboží, než pro které byl určen;
 2. slevový poukaz je použit ve spojení s jinou slevou, i přesto, že sčítání těchto slev nebylo výslovně zakázáno;
 3. slevový poukaz je použit na nákup, který nedosahuje minimální stanovené ceny;
 4. Charita Opava zjistí, že slevový poukaz již byl použit.

7. Kupující bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže kupní smlouva platně vzniknout a zároveň Kupující bere na vědomí, že je Charita Opava oprávněna požadovat mimo jiné bezdůvodné obohacení.

XI. Platební podmínky

1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:
 1. Bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího č. 154871941/0300, uvedený u ČSOB.
 2. Bezhotovostně platební kartou
 3. Bezhotovostně převodem na účet prodávajícího prostřednictvím platební brány
 4. Dobírkou v hotovosti při předání zboží
 5. V hotovosti nebo platební kartou při osobním odběru v provozovně či prodejním skladu
2. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 14 dní od uzavření kupní smlouvy.
3. V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje kupující podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb.
4. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání částky na bankovní účet prodávajícího.
5. Prodávající je povinen vystavit kupujícímu účtenku.
6. Zboží zůstává do úplného zaplacení kupní ceny ve vlastnictví Charity Opava, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím zboží Kupujícím.
7. Fakturační údaje Kupujícího nelze měnit po odeslání objednávky jinak než dohodou mezi smluvními stranami.
8. Charita Opava si vyhrazuje právo nabídnout Kupujícímu pouze vybrané způsoby platby dle vlastního uvážení.
9. V případě platby platební kartou na pobočce je Kupující povinen zakrýt údaje na své platební kartě a svůj PIN kód.

XII. Záruční podmínky

1. Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem Charity Opava a příslušnými právními předpisy ČR. Jako záruční list obvykle slouží doklad o zakoupení (podrobnosti viz Reklamační řád).

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

2. Případné spory mezi Charitou Opava a Kupujícím lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Kupující – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ADR platformy. Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete zde. Před přistoupením k mimosoudnímu řešení sporu, Charita Opava doporučuje Kupujícímu nejdříve využít kontakt na Charitu Opava pro vyřešení nastalé situace.
3. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.
4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 9. 2021, ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici na adrese Přemyslovců 37, 747 07 Opava - Jaktař a provozovnách Charity Opava nebo elektronicky na www.obchod.chdcho.cz.