Všeobecné obchodní podmínky společnosti

Knihkupectví U Krumlů s. r. o.

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě www.knihkupec.com provozovaném společností Knihkupectví U Krumlů s. r. o. od 1. září 2020.

Podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost *Knihkupectví U Krumlů s. r. o.*, se sídlem Luční 519, Vrchlabí, IČ: 08677662, Registrace v OR: KS Hradec Králové oddíl C vložka 44829 a kupujícího (zákazník, spotřebitel).

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.).

Vymezení pojmů

Prodávající je společnost *Knihkupectví U Krumlů s. r. o.*, se sídlem Luční 519, Vrchlabí, IČ: 08677662, Registrace v OR: KS Hradec Králové oddíl C vložka 44829. *Knihkupectví U Krumlů s. r. o.* je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem internetového obchodu je **kupující**. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není.

Kupující spotřebitel nebo jen **spotřebitel** je každá osoba, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Zboží

Zbožím se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumějí především tištěné knihy a jiné periodické a neperiodické publikace. Zbožím však mohou být i jiné výrobky.

Kupní smlouva

Je-li kupujícím spotřebitel, návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží prodávajícím na jeho internetové stránky, kupní smlouva vzniká odesláním objednávky kupujícím–spotřebitelem a přijetím objednávky prodávajícím. Toto přijetí prodávající neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby

vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „Závazně objednávám!“.

Není-li kupujícím spotřebitel, návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem.

Kupující se zavazuje převzít připravenou zásilku s objednaným zbožím od poštovního přepravce nejpozději do 7 dnů od doručení oznámení (e-mailová nebo SMS zpráva) o připravení zásilky k doručení či osobnímu odběru. V případě porušení této smluvní povinnosti zákazník výslovně souhlasí s jednorázovým poplatkem ve výši 100,- Kč (dle §1817 OZ), představující paušální náhradu všech nákladů vynaložených prodávajícím v souvislosti s vyřízením, expedicí, zabalením a odesláním zákazníkem nevyzvednuté zásilky, a tuto se zavazuje prodávajícímu na jeho výzvu do 7 dnů uhradit. Nárok na tuto platbu nevzniká v případě řádného odstoupení zákazníka od uzavřené kupní smlouvy.

Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, včetně reklamačního řádu, a že s nimi souhlasí. Na tyto obchodní podmínky a reklamační řád je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Prodávající si mimo jiné vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo její část před uzavřením kupní smlouvy, na základě dohody s kupujícím, v těchto případech: zboží se již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena prodávajícího zboží, případně v případě, kdy spotřebitel při jeho předchozí objednávce porušil Kupní smlouvu, především tím, že nepřevzal řádně doručenou zásilku. V případě, že Kupující zaplatil již část nebo celou částku kupní ceny, bude mu tato částka převedena zpět na jeho účet nebo adresu a k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

Na dárky, které jsou poskytovány zcela zdarma, nelze uplatňovat jakákoliv práva spotřebitele. Takové zboží splňuje podmínky Darovací smlouvy a veškeré normy dle platné legislativy ČR.

Doprava

Náklady na doručení zahrnují: poštovné, dobírkovné a případně balné. Určují se dle konečné výše objednávky po odečtení všech slev.

Aktuální cenu dopravy najde spotřebitel na stránce s informacemi o dodacích a platebních podmínkách: http://www.knihkupec.com/vypis.php?out=text&page=nr5

Obchodník si vyhrazuje právo změnit dopravce, kterého spotřebitel zvolil při vytváření objednávky. Důvodem je to, že někteří dopravci (Česká pošta, Zásilkovna) účtují obchodu neúměrné příplatky za zaslání zboží neobvyklých rozměrů (velké kalendáře, nástěnné mapy apod.) a jiní dopravci (PPL) tyto příplatky neúčtují. Pokud objednávka bude obsahovat zboží větších rozměrů, bude tedy odeslána prostřednictvím vhodnějšího dopravce za stejných cenových podmínek, jaké zákazník odsouhlasil u původně zvoleného dopravce.

Platební podmínky

Dobírka - za zboží platíte až při převzetí zboží poštovnímu doručovateli (kurýrovi) nebo na poště.

Platba předem na účet prodávajícího: 213417977/0300

Platební brána GoPay.

Platební podmínky pro platby ze zahraničí: z důvodu neúměrných bankovních poplatků účtovaných bankami za provedení mezinárodních plateb přijímáme pouze platby prostřednictvím platební brány Gopay, případně bankovními převody, ale těmi pouze v tom případě, pokud zákazník uhradí veškeré bankovní poplatky (metoda platby OUR).

Platební podmínky pro platby benefitními kartami (Sodexo, Edenred, BenefitPlus a další):
z důvodu vysokých provizí pro provozovatele těchto systémů nepřijímáme tyto platby pro objednávky prostřednictvím eshopu knihkupec.com s internetovou slevou. Poskytujeme totiž tak vysoké slevy, že bychom nepokryli náklady spojené s tímto způsobem platby. Benefitní karty lze použít pouze pro nákupy v našem knihkupectví ve Vrchlabí za ceny obvyklé, tedy doporučené nakladateli pro maloobchodní prodej.

Práva z vadného plnění

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc (zboží) při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá spotřebiteli, že v době, kdy spotřebitel věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel 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 spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

Právo Spotřebitele odstoupit od smlouvy

Pokud je kupní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má spotřebitel v souladu s § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží (v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží). Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.

V případě, že si spotřebitel přeje dle předchozího odstavce odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, kontaktuje prodávajícího a nejlépe písemně uvede, že odstupuje od smlouvy ideálně s uvedením čísla objednávky, data nákupu a čísla účtu pro vrácení peněz. Pozn.: Peníze je možné vrátit též v hotovosti v sídle společnosti nebo na provozovně (prodejně).

Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího knihkupec@knihkupec.com

V případě, že kupující dle předchozích odstavců odstoupí od smlouvy, vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího (kromě částky představující dodatečné náklady na dodání zboží vzniklé v důsledku kupujícím zvoleného způsobu dodání zboží, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání zboží nabízený prodávajícím) do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to převodem na zákazníkem určený účet vedený u banky se sídlem v České republice, případně prostřednictvím platební brány GoPay, pokud byla použita pro zaplacení objednávky. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Ustanovení zákona o odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů však nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění, musí prodávajícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Pokud to již není dobře možné (např. v mezidobí bylo zboží zničeno nebo opotřebováno), musí spotřebitel poskytnout peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Pokud je vrácené zboží poškozeno jen částečně, může prodávající uplatnit na spotřebiteli právo na náhradu škody a započíst svůj nárok na vrácenou kupní cenu. Prodávající je v takovém případě povinen vzniklou škodu prokázat. Prodávající spotřebiteli v takovém případě vrací jen takto sníženou kupní cenu.

Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.

Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel v souladu s ustanovením § 1837 občanského zákoníku nemá zejména, v případě smluv:

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy

Prodávající si vyhrazuje právo na zrušení objednávky u zboží označeného pojmem „Skladem u dodavatele, Připravovaná novinka, Dotisk v přípravě“ v případě, že zboží již není možné dodat nebo pokud se jeho cena výrazně změnila a zákazník toto před samotným vznikem kupní smlouvy neakceptuje. Předchozí věta platí i pro zboží označeného „Skladem v eshopu“, které se z různých příčin (zničení, defektní zboží, ukradeno zákazníkem kamenného obchodu) nepodařilo ve skladu nalézt a nelze jej již zajistit u dodavatele. Prodávající si taktéž vyhrazuje právo zrušit objednávku v případě, že cena zboží zobrazená na www stránkách prodávajícího je zjevně chybná (rozdíl více než 40% oproti ceně doporučené nakladatelem či distributorem), kupříkladu z důvodu chybného exportu ceny na web. Prodávající zákazníka o této situaci informuje. Byla-li část nebo celá objednávka uhrazena, budou zákazníkovi peníze vráceny na účet.

Ochrana osobních údajů

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Kupující uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.

Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků prodávající nepředává žádné další neoprávněné osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.

Osobní údaje zákazníků také v zájmu bezproblémobého chodu elektronického obchodu zpracovává náš poskytovatel e-shopového řešení, firma Foxcom, s.r.o., IČO: 64050696. Z důvodu řádného vedení účetnictví je dalším zpracovatelem osobních údajů zákazníků firma Účetnictví 2+1, s.r.o., IČO: 25948644. Údaje jsou uvedeny jak v papírových, tak elektronických verzích daňových dokladů, jsou archivovány po dobu zákonné lhůty pro archivaci daňových dokladů a po jejím uplynutí skartovány.

Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření provozovatelem archivovány, a to ve formě elektronické a jsou přístupné pouze provozovateli obchodu.

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti jejich zasílání neodmítnete. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky provádíme na základě našeho oprávněného

zájmu, který spočívá ve zjišťování vaší spokojenosti s nákupem u nás. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu. Vaše osobní údaje nejsou při zasílání e-mailových dotazníků předány žádné třetí straně pro její vlastní účely. Proti zasílání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky můžete kdykoli vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě vaší námitky vám dotazník nebudeme dále zasílat.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku

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, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

Závěrečná ustanovení

Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy knihkupec@knihkupec.com. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Tyto obchodní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, v den uzavření kupní smlouvy. Objednávka spotřebitele je po svém potvrzením jako uzavřená smlouva mezi kupujícím a prodávajícím archivována za účelem jejího splnění a další evidence a její stav je přístupný kupujícímu. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, případně i v jiných jazycích, pokud to nebude důvodem nemožnosti jejího uzavření. Nákupem zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení.

Tyto obchodní podmínky spotřebiteli umožňují jejich archivaci a reprodukci. Momentem uzavření kupní smlouvy kupující přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném v den odeslání objednávky včetně ceny objednaného zboží uvedenou v potvrzené objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. září 2020.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

- Adresát: - Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

.....

- Datum objednání zboží: .....

- Jméno a příjmení kupujícího spotřebitele/spotřebitelů: .....

- Adresa kupujícího spotřebitele/spotřebitelů:

.....

.....

- Číslo prodejního dokladu (1): .....

- Číslo objednávky (1): .....

- Kupní cena má být vrácena (1):

bezhotovostním převodem na bankovní účet číslo (*):

..... / .....

- Podpis kupujícího spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě):

.....

- Datum .....

(1) Jedná se o nepovinný údaj, jeho uvedení však urychlí vyřízení Vašeho požadavku .
(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

Reklamační formulář

Vzorový formulář pro reklamaci zboží (vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete reklamovat zboží)

Oznámení o reklamaci zboží

Adresát: Oznamuji / oznamujeme (*), že tímto reklamujeme toto zboží:

.....

.....

- Popis vady zboží: .....

.....

- Datum objednání zboží: .....

- Jméno a příjmení kupujícího spotřebitele / spotřebitelů (1):

.....

- Adresa kupujícího spotřebitele / spotřebitelů (1):

.....

.....

- Číslo prodejního dokladu (1): .....

- Číslo objednávky (1): .....

Požaduji vrácení částky, kupní cena má být vrácena (1) (2):

◯ Bezhotovostním převodem na bankovní účet číslo: ..... / .....

◯ Požaduji výměnu zboží za bezvadný kus (nemusí být možné v případě, že je reklamované zboží již vyprodáno)

◯ Požaduji slevu na dodaný kus

- Podpis kupujícího spotřebitele / spotřebitelů (1) (pouze pokud je tento formulář zasílán

v listinné podobě): ..... Datum: .....

(1) Jedná se o nepovinný údaj, jeho uvedení však urychlí vyřízení Vašeho požadavku.
(2) Vyberte z následujících možností (volbu označte křížkem) a případně doplňte údaje u volby.
(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

1 Vážený spotřebiteli, jestli se domníváte, že jsme Vás poškodili, nebo nedostáli svým závazkům, pište na naši emailovou adresu knihkupec@knihkupec.com.

2 Jestli se nám nepodaří spor vyřešit přímo, na základě Zákona č. 378/2015, kterým se mění Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, máte také právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

3 Subjektem (ADR) mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi obchodníkem a spotřebitelem, je Česká obchodní inspekce, nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, viz http://www.mpo.cz/dokument169867.html.

4 U České obchodní inspekce, má spotřebitel možnost podat návrh prostřednictvím on-line formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: https://adr.coi.cz/cs .

5 Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

6 Spotřebitel může podat návrh také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů EU, která je dostupná online na: https://webgate.ec.europa.eu/
7 odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS. Návrh zde může podat jenom spotřebitel žijící v EU na obchodníka se sídlem v EU.

8 Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo na emailovou adresu adr@mpo.cz.

9 V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

10 Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.