

## **Všeobecné obchodní podmínky společnosti Knihkupectví U Krumlů s. r. o.**

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě [www.knihkupec.com](http://www.knihkupec.com) provozovaném společností Knihkupectví U Krumlů s. r. o. od 15. listopadu 2024. 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.).

Níže uvedené obchodní podmínky se týkají prodeje hmotného (fyzického) zboží. Pro digitální produkty (nehmotné e-knihy a audioknihy) platí odlišné licenční podmínky. Ty jsou uvedeny níže, na posledních stránkách tohoto dokumentu.

### **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, která 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 na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

Před odesláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno kontrolovat 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 „Objednávka s povinností platby“.

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), představujícím 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, jiné podklady 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,
- došlo k výrazné změně ceny zboží prodávajícího,
- v případě, kdy spotřebitel při předchozí objednávce porušil kupní smlouvu, především tím, že nepřevzal řádně doručenou zásilku.

V případě, že kupující již zaplatil 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 jakákoli práva spotřebitele. Takové zboží splňuje podmínky darovací smlouvy a veškeré normy dle platné legislativy ČR.

**Doprava**

Náklady na doručení zahrnují: poštovné, doběrečné 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: [www.knihkupec.com/vypis.php?out=text&page=n5](http://www.knihkupec.com/vypis.php?out=text&page=n5).

Obchodník si vyhrazuje právo změnit dopravce, kterého spotřebitel zvolil při vytváření objednávky. Důvodem je to, že někteří dopravci (Česká pošta, Zásilkovna) účtují obchodu nepřiměřené příplatky za zasílání 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 nepřiměřených 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 poskytovatele těchto systémů nepřijímáme tyto platby pro objednávky prostřednictvím e-shopu knihkupec.com s internetovou slevou. Provize provozovatelů těchto karet, které jim platíme za zprostředkování platby, jsou bohužel tak vysoké, že při jejich použití už nemůžeme poskytnout zákazníkovi žádnou slevu bez toho, aby pro nás nebyla tato platba prodávajícímu. Benefitní karty lze použít pouze pro nákupy v našem knihkupectví ve Vrchlabí za běžné ceny, tedy doporučené nakladatelem 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. 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 nepřiměřené, 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 při opakovaném výskytu vady po opravě nebo při větším počtu 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 nejedná opravu v přiměřené době nebo že by sjednání opravy spotřebiteli způsobilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, nebo 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 mohou 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 předchozím odstavci. V případě, že si spotřebitel přeje dle předchozího odstavce odstoupit od smlouvy v 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 také v hotovosti v sídle společnosti nebo na prodejně. Odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel zasílat mimo jiné na adresu prodejny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího: [knihkupec@knihkupec.com](mailto: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, které vznikly 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 kupujícím určený účet vedený u banky se sídlem v České republice, případně prostřednictvím platební brány GoPay, pokud byla použita při zaplacení objednávky.**

Prodávající je také 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 užívání zboží. Spotřebitel v případě využití práva na odstoupení od smlouvy do 14 dnů 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. Proávající je v takovém případě povinen vzniklou škodu prokázat. Proávající 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 výkyvech finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele a k nimž 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 tuto změnu před samotným vznikem kupní smlouvy neakceptuje.** Předchozí věta platí i pro zboží označené „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 také vyhrazuje právo zrušit objednávku v případě, že cena zboží uvedená na www stránkách prodávajícího je zjevně chybná (rozdíl více než 40 % oproti ceně doporučené nakladatelem či distributorem), například z důvodu chybného exportu ceny na web. Proávající 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. Výjimkou jsou externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží. Osobní údaje zákazníků také v zájmu bezproblémového 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, které jsou archivovány po dobu zákonné lhůty pro archivaci daňových dokladů, a po jejím uplynutí skartovány. Jednotlivé smlouvy jsou po svém uzavření archivovány v elektronické podobě 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. Tyto dotazníky vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informačních společností jejich zasílání neodmítnete. Zpracování osobních údajů pro účely zasílání dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky provádíme na základě našeho oprávněného zájmu, který spočívá v zjišťování vaší spokojenosti s nákupem u nás. Při zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýze 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. Podobné dotazníky rozesíláme i prostřednictvím portálu Zboží.cz.

Vaše osobní údaje nejsou při zasílání e-mailových dotazníků předávány 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 námítky vám dotazník dále nebudeme 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. Informace o vyřízení stížnosti kupujícího zasílá prodávající 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 potvrzení 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 souhlasí zákazník 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 prokázáno dohodnuto jinak.

**Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 15. listopadu 2024.**

### **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**

Adresa:

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

Adresa:

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 ze následujících možností (volbu označte křížkem) a případně doplňte údaje u volby.

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

---

### Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

Vážený spotřebiteli, jestliže se domníváte, že jsme vás poškodili, nebo že jsme nesplnili své závazky, napište na naši e-mailovou adresu knihkupec@knihkupec.com. Jestliže 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. Subjektem (ADR) mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi obchodníkem a spotřebitelem je Česká obchodní inspekce, nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, viz odkaz.

U České obchodní inspekce má spotřebitel možnost podat návrh prostřednictvím on-line formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: odkaz. 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. Spotřebitel může podat návrh také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů EU, která je dostupná online na: [odkaz EU](#). Návrh zde může podat pouze spotřebitel žijící v EU na obchodníka se sídlem v EU.

Jestliže sporné strany nejsou spokojeny 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 e-mailovou adresu [adres@mpo.cz](mailto:adres@mpo.cz). V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

## Licenční podmínky používání e-knih a elektronických audioknih

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné licenční podmínky (dále jen „Podmínky“) společnosti Knihkupectví U Krumlů s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) se sídlem Luční 519, 54303 Vrchlabí, IČO: 08677662, zapsaná v obchodním rejstříku KS Hradec Králové, oddíl C, vložka 44829, navazují na Obchodní podmínky Poskytovatele a upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklá v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování digitálního obsahu (dále jen „Smlouva o digitálního obsahu“) uzavírané mezi Poskytovatelem jako podnikatelem a uživatelem jako spotřebitelem (dále jen „Uživatel“ nebo „Spotřebitel“) prostřednictvím webových stránek nebo aplikace provozované Poskytovatelem.

1.2. Uživatelem může být fyzická nebo právnická osoba s daňovým domicilem v České republice. Subjektům registrovaným k platbě daní v jiné zemi nemůžeme kvůli náročné a pro naši malou firmu téměř nesplnitelné administrativě s placením DPH v jiných zemích poskytnout službu prodeje digitálních produktů. Podmínky se nevztahují na případy, kdy Uživatelem je právnická osoba nebo fyzická osoba – podnikatel a uzavření smlouvy se týká podnikatelské činnosti Uživatele.

### 2. Vysvětlení základních pojmů

2.1. Službou se pro účely těchto Podmínek rozumí zejména možnost Uživatele vyhledávat, zakupovat licence, stahovat a zachovávat přístup k digitalizovanému elektronickému obsahu dle čl. 3 Podmínek.

2.2. Elektronickou knihou se pro účely těchto Podmínek rozumí zpřístupněné dílo převedené do datového elektronického souboru, a to v následujících formátech: MOBI, Adobe PDF, ePUB. Poskytovatel nezaručuje, že všechny elektronické knihy budou zpřístupněny ve všech výše uvedených formátech. Elektronickou knihu lze objednat na Webovém rozhraní, zaplatit za ni sjednanou částku na bankovní účet Poskytovatele a stáhnout do přístroje podporující přehrávání příslušného formátu.

2.3. Elektronickou audioknihou se pro účely těchto Podmínek rozumí počítačový soubor obsahující zvukovou nahrávku mluveného slova zpravidla ve formátu MP3. Audio knihu lze objednat na Webovém rozhraní, zaplatit za ni sjednanou částku na bankovní účet Poskytovatele a stáhnout do přístroje podporující přehrávání příslušného formátu.

2.4. Stahováním se pro účely těchto Podmínek rozumí trvalé či dočasné pořízení datového souboru s dílem (elektronickou knihou, elektronickou audioknihou) v elektronické podobě Uživatelem na jeho vyžádání. Stahování umožňuje Poskytovatel Uživateli v rámci uživatelského účtu.

2.5. Čtečkou se pro účel těchto Podmínek rozumí přenosné zařízení zhruba o velikosti tištěné knihy určené pro čtení elektronických knih a časopisů.

2.6. Webovým rozhraním se pro účely těchto podmínek rozumí webová stránka [www.knihkupec.com](http://www.knihkupec.com) (dále také „Webové rozhraní“ nebo „Web“),

2.7. Elektronickým obsahem se pro účely těchto Podmínek rozumí elektronické knihy a elektronické audioknihy podléhající režimu autorskoprávní ochrany („Elektronický obsah“).

### 3. Poskytované služby

3.1 Poskytovatel poskytuje Uživateli dle těchto Podmínek služby v níže uvedeném rozsahu:

a) zpoplatněné zpřístupnění elektronické knihy Poskytovatelem Uživateli pro jeho osobní potřebu a v poskytnutí oprávnění k využívání elektronické knihy Uživatelem, a to způsobem a v rozsahu stanoveném v těchto Podmínkách,

b) zpoplatněné zpřístupnění elektronické audio knihy Poskytovatelem Uživateli pro jeho osobní potřebu a v poskytnutí oprávnění k využívání elektronické audio knihy Uživatelem, a to způsobem a v rozsahu stanoveném v těchto Podmínkách,

3.2. Poskytovatel odpovídá uživateli, že E-kniha nebo Audiokniha ve formátu MP3

Lze číst nebo poslouchat v zařízeních běžně k tomuto účelu určeným.

Odpovídá svým obsahem popisu a je poskytnuta v na webu uvedených formátech.

### 4. Sociální DRM a omezení šíření elektronického obsahu

4.1. Uživatel bere na vědomí, že právní podmínky služby pro Elektronický obsah a rozsah užití Elektronického obsahu jsou technicky omezeny prostřednictvím tzv. sociálního DRM (Digital Rights Management - Správa digitálních práv), jako technická metoda, jejímž účelem je kontrolovat nebo omezovat používání Elektronického obsahu; cílem je zajistit užívání Elektronického obsahu i v souladu s autorskými právy a licenčními podmínkami vztahujícími se k elektronickému obsahu. Do každého staženého Elektronického obsahu jsou vypsány identifikační údaje Uživatele a čísla obchodní transakce, který si tuto službu objednal. Právní podmínky služby jako i způsoby užití se můžou u jednotlivých typů služby lišit, a to v závislosti na rozsahu oprávnění poskytnutých Poskytovateli ze strany nositelů práv k elektronickému obsahu.

4.2. Uživatel nesmí používat Elektronický obsah k jakémukoli protizákonnému účelu. Uživatel bere na vědomí, že využitím služby a zaplacením za licenci na použití Elektronického obsahu nedochází k přenosu duševního vlastnictví Poskytovatele ani žádného z jeho dodavatelů. Všechny součásti Elektronického obsahu jsou licencované, ne prodávané, a taková licence je nevýhradní.

4.3. Uživatel není oprávněn Elektronický obsah rozmnožovat, rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat, sdělovat veřejnosti, či jakkoliv poskytovat třetím osobám. Uživatel není oprávněn Elektronický obsah měnit, či jinak do něj zasahovat anebo jej spojovat s dílem jiným, překládat ani převádět do jiné formy, např. knižní. Uživatel není oprávněn dílo užívat komerčním způsobem. Elektronické knihy není možné tisknout!

4.4. Uživatel není oprávněn obcházet technické prostředky ochrany autorských práv k Elektronickému obsahu, které jsou považovány za zásah do autorského práva, dle ustanovení § 43 odst. 1 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském (dále jen „autorský zákon“), v platném a účinném znění pozdějších předpisů.

4.5. Uživateli objednáním služby nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, knižních názvů, firemních log či patentů, není-li stanoveno těmito Podmínkami jinak.

## 5. Uživatelský účet

5.1. Pro objednání Služby je nutné, aby byl Uživatel řádně zaregistrován (dále jen „Uživatelský účet“). Uživatel se registruje při prvním nákupu na Webu. Uživatel je povinen udávat správné a pravdivé údaje a při jakékoli změně je aktualizovat. Uživatel je povinen vyplnit všechny Poskytovatelem požadované údaje potřebné k registraci.

5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo pracovat s údaji Uživatele uvedenými při registraci. Konkrétně dochází k vepsání těchto osobních údajů a čísla obchodní transakce do předmětného Elektronického obsahu.

5.3. Uživatelský účet je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Uživatel má povinnost zachovávat v mlčenlivosti informace k uživatelskému účtu. Není oprávněn umožnit využívání svého uživatelského účtu třetím osobám. Poskytovatel nenes odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany Uživatele.

## 6. Uzavření smlouvy o poskytnutí elektronického obsahu a jeho zpřístupnění (licence)

6.1. Pro objednání služby Uživatel zvolený Elektronický obsah vloží do nákupního košíku. Objednávka se vytvoří po zvolení způsobu platby, zadání dodacích údajů, potvrzení správnosti údajů a potvrzením funkce označené „objednávka s povinností platby“ s informací, že objednávka vyžaduje platbu za objednanou službu. Při objednávání Poskytovatel pracuje s údaji Uživatele uvedenými již při registraci. Tyto údaje jsou Poskytovatelem považovány za správné a Uživatel za jejich správnost zodpovídá. Po uzavření objednávky zašle Poskytovatel neprodleně, na zadanou e-mailovou adresu Uživatele, potvrzení o přijetí objednávky (akceptace objednávky), které obsahuje číslo objednávky, název a specifikaci služby, údaj o ceně, kontaktní údaje Poskytovatele, případně další informace. Doručením potvrzujícího e-mailu o přijetí objednávky dochází k uzavření smlouvy o poskytování služeb, resp. smlouvy o poskytování elektronického obsahu nedodávaného na hmotném nosiči.

6.2. Přístup (licence) k Elektronickému obsahu je poskytována Uživateli po dobu 3 let od nákupu příslušného Elektronického obsahu (garantovaná doba licence). Po této době může být licence ukončena bez předchozího upozornění a bez poskytnutí možnosti převzetí Elektronického obsahu.

6.3. Nevybavenou (nezaplacenou) objednávku je možné zrušit, a to zasláním emailu na adresu Poskytovatele knihkupec@knihkupec.com do 7 dnů. Pokud Uživatel objednávku neuhradí ani jí sám nezruší, objednávka bude zrušena automaticky dle bodu 8.2 čl. 8 Podmínek. Již zaplacené objednávky nelze zrušit. Zároveň si vyhrazujeme právo stornovat objednávku, pokud vám nebudeme schopni Službu dodat z důvodu nedostupnosti (stažení z nabídky). O stornování objednávky vás budeme bez odkladu informovat e-mailem. V případě úhrady kupní ceny nebo její části vám budou finanční prostředky vrácené do 14 dní na účet, ze kterého jste zaplatili, pokud se nedohodneme jinak.

6.4. Po uhrazení objednávky Poskytovatel zpřístupní elektronický obsah Uživateli. Zpřístupněním se rozumí technické umožnění stažení elektronického obsahu přes internet jen a výlučně prostřednictvím podporovaných zařízení a softwaru. Uživatel si elektronický obsah převezme po jeho zpřístupnění. Zpřístupněný Elektronický obsah je dále archivován v sekci Knihovnička, do které má přístup pouze Uživatel po přihlášení do jeho účtu.

6.5. Elektronická kniha je Uživatelům zpřístupněná k převzetí následovnými způsoby:

pro stažení.

6.6. Elektronická audiokniha kniha je Uživatelům zpřístupněná k převzetí následovnými způsoby:

pro stažení

6.7. Od momentu převzetí Elektronického obsahu Uživatелеm se povinnosti Poskytovatele považují za řádně splněné.

6.8. Poskytovatel poskytuje Uživateli nevýhradní právo uchovávat si přiměřený počet permanentních kopií daného Elektronického obsahu, prohlížet, používat a zobrazovat, přehrávat Elektronický obsah prohlížet, používat, zobrazovat a přehrávat, výlučně jen pro svoje vlastní, osobní, nekomerční použití.

6.9. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli pozměnit, pozastavit nebo zrušit Službu nebo její jednotlivé součásti. Poskytovatel nemá závazky vůči Uživateli v případě, že se rozhodne toto právo využít.

## 7. Poskytování služeb a jejich cena

7.1. Veškeré Poskytovatelem nabízené Služby jsou uvedené s cenou včetně daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“).

7.2. Uživatel je povinen zkontrolovat svoji objednávku a veškeré údaje v ní uvedené. Provozovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledcích chyb či uvedením nesprávných údajů.

7.3. Nabídka Služeb a její ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve Webovém rozhraní. Cena Služby se vztahuje na moment platby, ne na moment přidání do košíku. Jakékoliv dodatečné slevy, které jsou poskytovány nad rámec slev uvedených u jednotlivých Služeb na naší internetové stránce, nejsou vzájemně kombinovatelné, pokud není výslovně řečeno jinak.

## 8. Platební metody

8.1. Ceny jsou uvedeny v českých korunách. Platbu je možné některým z níže uvedených způsobů platby:

a) prostřednictvím platební brány Gopay metodami:

- Platební karta
- Expresní bankovní převod
- Běžný bankovní převod
- Google Pay
- Apple pay

b) Přímý převod na náš účet 213417977/0300

8.2. Objednávka Uživatele musí být zaplacená nejpozději do 5 kalendářních dnů po obdržení potvrzení o vytvoření objednávky. Pro vyloučení pochybností, v uvedené lhůtě musí být finanční prostředky na účtu Poskytovatele. Pokud tak učiněno nebude, bude objednávka stornována.

8.3. V případě chybného vyúčtování na straně Poskytovatele, má Uživatel právo na reklamaci platby. Tuto reklamaci musí písemně oznámit Poskytovateli ve lhůtě 30 dnů od okamžiku chybného vyúčtování platby.

8.4. Poskytovatel má povinnost vystavit Uživateli za řádně zaplacenou platbu daňový doklad na zaplacenou částku. Daňový doklad bude zaslán elektronickou poštou.

## čl. 9 Vadné plnění, reklamace a mimosoudní řešení sporů

1. V případě Elektronického obsahu se za důvod reklamace zvláště nepovažuje oznámení, že Uživatel nevěděl, že se jedná o Elektronický obsah.

2. Uživatel má právo na reklamaci vadného Elektronického obsahu dle ust. § 2165 a dle ust. § 2389a Občanského zákoníku.

3. Uplatní-li Uživatel právo z vadného plnění, potvrdí mu Poskytovatel v písemné formě, kdy právo uplatnil. Za písemnou formu se považuje i emailová komunikace.

4. Poskytovatel odpovídá Uživateli, že Elektronický obsah nemá vady. Poskytovatel odpovídá Uživateli, zejména že v době, kdy elektronický obsah převzal, má takové vlastnosti, které Poskytovatel popsal nebo které Uživatel očekával s ohledem na povahu Elektronického obsahu na základě prováděné reklamy, že Elektronický obsah vyhovuje požadavkům právních předpisů.

5, Pokud má prodaný Elektronický obsah při převzetí uživatelem vady, je uživatel oprávněn uplatnit u poskytovatele, u kterého byl daný Elektronický obsah zakoupen, právo z vadného plnění (reklamaci) - § 2165 a také § 2389a a násl. a Občanského zákoníku.

6. Vadou, za kterou poskytovatel neodpovídá je vada, kterou si uživatel způsobil sám a případy, kdy to vyplývá z povahy věci.

7. Uživatel má právo reklamovat elektronickou knihu v následujících případech:

- a) zaplatil za elektronickou knihu a nedostal ji do své knihovničky;
- b) po stažení souboru s knihou zjistil, že soubor obsahuje jinou elektronickou knihu, než si původně objednal;
- c) soubor s Elektronickým obsahem je poškozený a nelze jej zobrazit.

8. Jakmile Uživatel zjistí vadu, bez zbytečného odkladu toto oznámí Poskytovateli, aby daný Elektronický obsah mohl být prozkoumán. Pokud je reklamáce oprávněná, má Poskytovatel povinnost neprodleně vadný Elektronický obsah opravit nebo vrátit uživateli zaplacené peníze, a to v zákonem stanovené lhůtě. Pro vrácení plateb bude použit stejný platební prostředek, jaký byl použit pro provedení počáteční transakce, pokud uživatel neurčí jinak. V žádném případě nevzniknou uživateli další náklady.

9. Uživatel je oprávněn po Poskytovateli požadovat odstranění vady Elektronického obsahu, není-li to nemožné či nepřiměřeně nákladné.

10. Reklamaci uživatel může provést písemně na email knihkupec@knihkupec.com

Reklamace musí obsahovat jméno reklamujícího, email, číslo objednávky a přesný důvod reklamace

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

V případě, že dojde mezi Poskytovatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz  
Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

10. Odpovědnost

10.1 Poskytovatel nenes odpovědnost za vady služby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do funkčnosti Portálu či uživatelského účtu nebo v důsledku užití Portálu či uživatelského účtu v rozporu s jejich určením.

10.2 Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost datové sítě Uživatele, funkčnost veřejné datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení Uživatele, za stav programového vybavení Uživatele a za případné zásahy třetích osob do programového vybavení Uživatele.

10.3 Poskytovatel neodpovídá za nemožnost stažení Elektronického obsahu, pokud Uživatel nevlastní explicitně stanovené softwarové či hardwarové vybavení.

10.4 Uživatel je odpovědný za porušení těchto Podmínek.

10.5 Uživatel je odpovědný za jakoukoliv činnost, která bude považována za protiprávní zásah do autorského práva, dle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném a účinném znění.

10.6 Provozovatel nenese odpovědnost za nedostupnost webové či wapové stránky Poskytovatele, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele.

## 11. Odstoupení od smlouvy o poskytování služeb

11.1 Uživatel je tímto informován tom, že není oprávněn odstoupit od smlouvy:

- a) o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s výslovným předchozím souhlasem Spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Poskytovatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy;
- b) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Poskytovatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

11.2 Uživatel je oprávněn po Poskytovateli požadovat odstranění vady Elektronického obsahu, není-li to nemožné či nepřiměřeně nákladné. Uživatel je oprávněn od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu, pokud Poskytovatel vadu Elektronického obsahu neodstraní nebo je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době.

Uživatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že Poskytovatel je v prodlení se zpřístupněním Elektronického obsahu.

## 12. Závěrečná ustanovení

13.1 Práva uživatele vyplývající z těchto Podmínek jsou automaticky ukončena bez upozornění, v případě, že Uživatel nedodrží kterékoli z ustanovení Podmínek. V případě takového ukončení musí Uživatel ukončit jakékoli používání Služby nebo Elektronického obsahu a Poskytovatel může zamezit přístupu Uživatele k Službě nebo jejím jednotlivým částem, a/nebo k Elektronickému obsahu bez nároku na vrácení poplatků Uživateli.

13.2 Tyto Podmínky jsou platné od 17.12.2024

