

Obchodní podmínky pro prodej koncovým zákazníkům

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou vydané dle práva České republiky, a to § 1751 a násl. a 1810 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“).
- 1.2. Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, (dále jen: „**kupující**“) prostřednictvím webového rozhraní umístěného na webové stránce dostupné na internetové adrese www.ketomix.cz (dále je „**internetový obchod**“). Přiměřeně se použijí i pro úpravu práv a povinností mezi prodávajícím a fyzickou osobou podnikající nebo právnickou osobou; na ně se však neuplatní pravidla specifická pro ochranu spotřebitele a místo nich se uplatní běžná zákonná úprava.
- 1.3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
- 1.4. Tyto obchodní podmínky i kupní smlouva se uzavírají v českém jazyce.

2. Identifikační a kontaktní informace prodávajícího

- 2.1. Provozovatelem internetového obchodu www.ketomix.cz a prodávajícím je společnost:

Opravdove hubnutí s.r.o.

IČO: 04093551

DIČ: CZ04093551

se sídlem: Českomoravská 2408/1a, Praha 9, 190 00

zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 242473

(dále jen „**prodávající**“).

- 2.2. Kontaktní údaje prodávajícího jsou:

adresa: Českomoravská 2408/1a, Praha 9, 190 00

e-mail: info@ketomix.cz

telefon: 607 487 417

Kontaktními údaji **výslovně nejsou:** chatové okno internetového obchodu www.ketomix.cz ani jeho diskuzní či recenzní sekce; osobní zprávy, příspěvky, ani

komentáře na platformách Facebook, Instagram ani jiných sociálních sítích. Tyto prostředky komunikace slouží pouze pro nezávaznou komunikaci a nejsou oficiální závaznou formou komunikace kupř. ve věcech uplatnění vad, odstoupení od smlouvy a obdobných případech.

3. Informace o hlavních vlastnostech zboží

- 3.1. Informace o zboží, včetně uvedení cen jednotlivého zboží a jeho hlavních vlastností jsou uvedeny u jednotlivého zboží v katalogu internetového obchodu.
- 3.2. Veškerá prezentace zboží umístěná v katalogu internetového obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.
- 3.3. Proávající prohlašuje a kupující výslovně bere na vědomí, že prodávající nezaručuje žádné výsledky plynoucí z požívání potravin prodávajícím. Kupující rovněž výslovně bere na vědomí, že potraviny mohou na každou osobu působit různě a není tudíž možné zaručit pozitivní výsledek užívání potravin prodávajícím.
- 3.4. Kupující je před uzavřením kupní smlouvy rovněž povinen seznámit se s „kontradikcemi“, které popisují situace, za nichž není užívání potravin prodávajícím vhodné, a které jsou uvedeny na stránkách internetového obchodu.

4. Cena zboží a náklady na dodání

- 4.1. Ceny zboží jsou uvedeny u jednotlivého zboží v katalogu internetového obchodu. Cena je vždy uvedena jako celková cena za zboží, tedy včetně všech daní, poplatků a obdobných peněžitých plnění, s výjimkou nákladů na dopravu a nákladů na zvolený způsob platby. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, po kterou jsou zobrazovány v internetovém obchodě. Toto ustanovení nevylučuje sjednání kupní smlouvy za individuálně sjednaných podmínek.
- 4.2. V internetovém obchodě jsou zveřejněny informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží, které kupující hradí vedle ceny zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené v internetovém obchodě platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.
- 4.3. V internetovém obchodě jsou zveřejněny informace o nákladech spojených s platbou za zboží dle zvoleného způsobu platby, které kupující hradí vedle ceny zboží.
- 4.4. Případné slevy z kupní ceny zboží nelze navzájem kombinovat, nedohodne-li se prodávající s kupujícím jinak. Na jeden nákup lze uplatnit pouze jeden slevový kód/kupón.

5. Objednávka a uzavření kupní smlouvy

- 5.1. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí kupující sám, a to svým poskytovatelům služeb (telefonním operátorům, poskytovatelům internetu apod.) dle podmínek sjednaných mezi kupujícím a jeho poskytovatelem. Proávající neuplatňuje žádné zvýšené sazby za hovorné ani jiné způsoby komunikace.
- 5.2. Kupující provádí objednávku zboží těmito způsoby:

- prostřednictvím svého zákaznického účtu, provedl-li předchozí registraci v internetovém obchodě,
 - vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.
- 5.3. Při zadávání objednávky si kupující vybere zboží, počet kusů zboží, způsob platby a doručení.
- 5.4. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Závaznou objednávkou, která jej zavazuje k úhradě objednaného zboží, odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „OBJEDNAT S POVINNOSTÍ PLATBY“.
- 5.5. 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 seznámil s těmito obchodními podmínkami.
- 5.6. Neprodleně po obdržení objednávky zašle prodávající kupujícímu potvrzení o obdržení objednávky na emailovou adresu, kterou kupující při objednání zadal. Toto potvrzení se považuje za okamžik uzavření kupní smlouvy. Tím není dotčeno ustanovení článku V. odst. 5.7.
- 5.7. Přílohou e-mailového potvrzení objednávky jsou aktuální obchodní podmínky prodávajícího i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.
- 5.7. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce, zejména, nikoli však výlučně, požadavek uvedený v poznámce k 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 emailovou adresu uvedenu v těchto obchodních podmínkách. V případě, že kupující nesouhlasí s pozměněnou nabídkou a nebude uzavřena nová kupní smlouva, je prodávající oprávněn od původní kupní smlouvy, kterou nemůže splnit, odstoupit. O odstoupení informuje prodávající kupujícího na emailovou adresu, kterou kupující uvedl v objednávce.
- 5.8. Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou závazné, tím není dotčeno ustanovení článku V. odst. 5.7. Kupující může zrušit objednávku, dokud není kupujícímu doručeno oznámení o přijetí objednávky prodávajícím. Kupující může zrušit objednávku pomocí kontaktních údajů uvedených v těchto obchodních podmínkách. Právo odstoupit od smlouvy dle podmínek níže tím není dotčeno.
- 5.9. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny zboží v internetovém obchodě, nebo v průběhu objednávání, není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu. Prodávající informuje kupujícího o chybě bez zbytečného odkladu a zašle kupujícímu na jeho emailovou adresu pozměněnou nabídku. V takovém případě se postupuje obdobně dle článku V. odst. 5.7.
- 5.10. Objednávka na jejímž základě byla uzavřena kupní smlouva bude u prodávajícího uložena v elektronické formě po dobu trvání práv z vadného plnění. Kupujícímu není tento elektronický archiv prodávajícího přístupný.

6. Zákaznický účet

- 6.1. Na základě registrace kupujícího provedené v internetovém obchodě může kupující přistupovat do svého zákaznického účtu. Ze svého zákaznického účtu může kupující

provádět objednávání zboží. Zřízení zákaznického účtu je dobrovolné, kupující může objednat zboží také bez registrace.

- 6.2. Při registraci do zákaznického účtu a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v zákaznickém účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
- 6.3. Přístup k zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost, ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho zákaznického účtu. Proávající nenese odpovědnost za případné zneužití zákaznického účtu třetími osobami.
- 6.4. Kupující není oprávněn umožnit využívání zákaznického účtu třetím osobám.
- 6.5. Proávající 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 a těchto obchodních podmínek.
- 6.6. 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.

7. Způsob platby, způsob a čas dodání zboží

- 7.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží a platbou dle kupní smlouvy může kupující uhradit následujícími způsoby:
 - bezhotovostně převodem na bankovní účet prodávajícího č. 2901289955/2010, vedený u Fio banka, a.s.;
 - bezhotovostně platební kartou;
 - bezhotovostně převodem na účet prodávajícího prostřednictvím platební brány Gopay;
 - bezhotovostně převodem na účet prodávajícího prostřednictvím platební brány Google Pay;
 - bezhotovostně prostřednictvím platby Twisto;
 - dobírkou v hotovosti při převzetí zboží.
- 7.2. Společně s cenou zboží je kupující povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši, jakož i případné náklady spojené se zvoleným způsobem platby ve smluvené výši. Není-li dále uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále „**kupní cenou**“ kromě ceny zboží i náklady spojené s dodáním zboží a náklady spojené se zvoleným způsobem platby.
- 7.3. V případě platby v hotovosti je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 14 dnů od uzavření kupní smlouvy. Pokud v této lhůtě nesplní kupující svůj závazek úhrady kupní ceny a ostatních nákladů, je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. Proávající není povinen expedovat nebo předat zboží před splněním závazku kupujícího k úhradě kupní ceny.

- 7.4. V případě platby prostřednictvím platební brány postupuje kupující podle pokynů příslušného poskytovatele elektronických plateb.
- 7.5. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet prodávajícího.
- 7.6. Prodávající nepožaduje od kupujícího předem žádnou zálohu či jinou obdobnou platbu. Úhrada kupní ceny před odesláním zboží není zálohou.
- 7.7. Zboží je kupujícímu dodáno:
- na adresu určenou kupujícím v objednávce;
 - prostřednictvím výdejny zásilek na adresu výdejny, kterou kupující určil.
- 7.8. Volbu způsobu dodání provádí kupující během objednávání zboží.
- 7.9. Čas dodání zboží se může lišit dle kupujícím zvoleného dopravce a jeho kapacit. Zboží bude kupujícímu dodáno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření kupní smlouvy.
- 7.10. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího mimo standardní volitelné způsoby dopravy, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 7.11. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 7.12. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.
- 7.13. Prodávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je odeslán na emailovou adresu kupujícího.
- 7.14. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny, nejdříve však převzetím zboží. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy měl kupující povinnost zboží převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.
- 7.15. Platba Twisto

Platba „Twisto“ je poskytována společností Twisto payments a.s., IČ: 01615165, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp.zn. B 19085, se sídlem Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1 (dále jen **“Twisto”**) na základě postoupení pohledávky na úhradu celkové kupní ceny s prodlouženou splatností na společnost Twisto, a to za podmínek uvedených ve [„Všeobecných obchodních podmínkách pro zákazníky služby „TWISTO“](#)“.

Kupující volbou služby Twisto prohlašuje, že je svéprávný a starší 18 let a zároveň si je vědom toho, že služba platba “Twisto” je určena pouze osobám splňujícím uvedené požadavky.

V případě, že Kupující využije službu „Twisto“ zprostředkovanou Prodávajícím a poskytovanou ze strany společnosti Twisto, je Kupující povinen uhradit kupní cenu do 30 dnů ode dne odeslání zboží či služby.

Kupující bere na vědomí, že i v případě využití služby “Twisto” je jeho objednávka závazná a neslouží jako rezervace zboží či služeb.

Kupující souhlasí s tím, že volbou služby Twisto v nákupním košíku prodávajícího a po následném schválení žádosti společností Twisto, akceptuje i „[Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby „TWISTO“](#)“.

8. Odstoupení od smlouvy, případy, kdy odstoupení od smlouvy není možné a vrácení zboží

- 8.1. Kupující může odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem, tedy i prostřednictvím internetového obchodu, ve lhůtě 14 dnů.
- 8.2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy končí uplynutím 14 dnů ode dne, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce:
 - a) převezeme zboží, nebo
 - b) převezme poslední kus zboží, objedná-li spotřebitel v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně,
 - c) převezme poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo
 - d) převezme první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.
- 8.3. Kupující nemůže od smlouvy odstoupit, a tedy jeho obecné právo na odstoupení od smlouvy zaniká, pokud:
 - a) kupující porušil zapečetěný obal zboží, neboť jde o zboží, které z důvodu ochrany zdraví a z hygienických důvodů není vhodné vrátit po porušení obalu kupujícím,
 - b) kupující objednal zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby.
- 8.4. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy musí kupující odeslat prohlášení o odstoupení ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.
- 8.5. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít:
 - a) vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy poskytnutý prodávajícím v potvrzení objednávky a dále dostupný ke stažení na odkazu <https://www.ketomix.cz/reklamace/> Odstoupení od kupní smlouvy zašle kupující prostřednictvím některého z kontaktních údajů uvedeného v těchto obchodních podmínkách;
 - b) [internetový formulář Retino dostupný na webové stránce prodávajícího na odkazu https://www.ketomix.cz/reklamace/](https://www.ketomix.cz/reklamace/), poskytovaný společností Retino.cz s.r.o., IČO: 062 22 234, se sídlem Klimentská 1746/52, Nové Město, 110 00 Praha 1, v rámci

kterého probíhá veškerá komunikace prodávajícího a kupujícího ohledně odstoupení od smlouvy a procesu vrácení zboží a peněz, včetně průběžného informování kupujícího pomocí e-mailových zpráv o aktualizacích daného otevřeného případu;

c) nebo i jakékoli jednoznačné prohlášení učiněné vůči prodávajícímu.

- 8.6. Odstoupí-li kupující od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel, ledaže mu prodávající nabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta je zachována, pokud spotřebitel odešle zboží před jejím uplynutím.
- 8.7. Kupující, který odstoupil od smlouvy, je povinen vrátit prodávajícímu zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Kupující nese v případě odstoupení od smlouvy své náklady spojené s vrácením zboží prodávajícímu. Pokud zboží ze své podstaty nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou činí odhadovaná náhrada nákladů na vyzvednutí zboží a jeho předání prodávajícímu maximálně částku 500,- Kč.
- 8.8. Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho přijal, a to stejným způsobem. Prodávající vrátí kupujícímu přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady.
- 8.9. Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
- 8.10. Kupující odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.
- 8.11. Je-li vráceno zboží, ohledně kterého kupující nemůže odstoupit od smlouvy (vizte výše odst. 8.3), je prodávající oprávněn hodnotu takto znehodnoceného zboží, tedy vzniklou škodu, jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.
- 8.12. Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží, anebo když výrobce, dovozce anebo dodavatel zboží přerušil výrobu nebo dovoz zboží. Prodávající bezodkladně informuje kupujícího prostřednictvím emailové adresy uvedené v objednávce a vrátí ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy celou kupní cenu, kterou od něho na základě smlouvy přijal, a to stejným způsobem, popřípadě způsobem určeným kupujícím.
- 8.13. Kupující, jehož právo bylo dotčeno nekalou obchodní praktikou ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může rovněž:
 - odstoupit od smlouvy ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo
 - požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky.

Prokáže-li prodávající, že je to s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky nepřiměřené, právo odstoupit od smlouvy dle podmínek tohoto odstavce kupující nemá.

9. Práva kupujícího z vadného plnění

9.1. Kupující má práva z vadného plnění, zejména pokud prodávající:

- a) poskytne kupujícímu předmět plnění, který nemá stanovené nebo ujednané vlastnosti;
- b) neupozorní kupujícího na vady, které předmět plnění má, ač se při takovém předmětu obvykle nevyskytují,
- c) ujistí kupujícího v rozporu se skutečností, že předmět plnění nemá žádné vady, anebo že se věc hodí k určitému užívání;
- d) zcizí-li cizí věc neoprávněně jako svoji.

9.2. Prodávající dále odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci,
- d) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- e) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- f) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- g) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, pokud je prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Písmena d) - g) se nepoužijí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

9.3. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

9.4. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

- 9.5. Vadou věci není opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebením odpovídající míře jejího předchozího používání.
- 9.6. U užitelného zboží je vyznačena doba minimální trvanlivosti, popřípadě, u užitelného zboží, které podléhá rychlé zkáze, je vyznačena doba, po kterou lze zboží použít. Vyznačení těchto dob v souladu s § 2163 občanského zákoníku, jakož i dalších právních předpisů v oblasti veřejného práva, není převzetím zvláštní záruky za jakost ve smyslu § 2113 a násl. občanského zákoníku nad rámec standardních práv z vadného plnění. Záruka za jakost není prodávajícím poskytována.

10. Reklamacie vadného plnění a průběh reklamacie

- 10.1. Kupující může vytknout (reklamovat) vadu, která se na věci projeví v době 2 let od převzetí.
- 10.2. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého věc byla koupena.
- 10.3. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat:
- dodání nové věci bez vady nebo,
 - opravu věci,

leďaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Ustanovení § 1923, 2106 a 2107, tedy o právech z vadného plnění pro jiné situace, než spotřebitelské smlouvy, se nepoužijí.

- 10.4. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady.
- 10.5. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s odst. 10.4.,
 - b) se vada projevuje opakovaně,
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná, avšak má se za to, že vada není nevýznamná.

- 10.6. Pro vytknutí vad a reklamaci může kupující využít:
- a) vzorový formulář pro reklamaci zboží, který je ke stažení na webových stránkách prodávajícího odkazu <https://www.ketomix.cz/reklamace/>. Formulář pro reklamaci

zboží zašle kupující prostřednictvím některého z kontaktních údajů uvedeného v těchto obchodních podmínkách a přiloží jej i k reklamovanému zboží.

- b) internetový formulář Retino dostupný na webové stránce prodávajícího na odkazu <https://www.ketomix.cz/reklamace/>, poskytovaný společností Retino.cz s.r.o., IČO: 062 22 234, se sídlem Klimentská 1746/52, Nové Město, 110 00 Praha 1, v rámci kterého probíhá veškerá komunikace prodávajícího a kupujícího ohledně odstoupení od smlouvy a procesu vrácení zboží a peněz, včetně průběžného informování kupujícího pomocí e-mailových zpráv o aktualizacích daného otevřeného případu;
- c) jakékoli jiné jednoznačné prohlášení učiněné vůči prodávajícímu.
- 10.7. Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 10.8. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
- 10.9. Po marném uplynutí 30 dnů pro vyřízení reklamace může kupující:
- od smlouvy odstoupit, nebo
 - požadovat přiměřenou slevu.
- 10.10. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 10.11. Kupujícímu, který úspěšně uplatní reklamaci, náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

11. Doručování

- 11.1. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty.
- 11.2. Kupující doručuje prodávajícímu korespondenci na některý kontaktních údajů uvedených v těchto obchodních podmínkách. Prodávající doručuje kupujícímu korespondenci na kontaktní údaje uvedené v jeho zákaznickém účtu, v objednávce nebo na kontaktních údajích uvedených v rámci vytknutí vad, odstoupení od smlouvy či uplatnění záruky.

12. Mimosoudní řešení sporů a státní dozor

- 12.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

- 12.2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnic 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 12.3. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a spotřebitelských smluv dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. V oblasti dodržování právních předpisů týkajících se potravinářských výrobků vykonává dozor zpravidla Státní zemědělská a potravinářská inspekce (<https://www.szpi.gov.cz/>).

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se právním řádem České republiky. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 13.1. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými speciálními kodexy chování.
- 13.1. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat webové stránky nebo jejich část bez souhlasu prodávajícího.
- 13.1. Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.
- 13.1. Znění obchodních podmínek může prodávající jednostranně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 6. 1. 2023