

# Obchodní podmínky

## Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí při nákupu v internetovém obchodě <http://obchod.portal.cz>, provozovaném obchodní společností **Portál, s.r.o., Klapkova 2, Praha 8, 182 00, IČO: 49623354, DIČ: CZ49623354, registrována v OR u MS v Praze pod spisovou značkou oddíl C, vložka 24697 ze dne 1.1.1991.**

Obchodní podmínky jsou součástí uzavřené kupní smlouvy a upravují vztahy mezi Portál, s.r.o., jakožto prodávajícím, na jedné straně a kupujícím na straně druhé. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, vše v platném a účinném znění.

## Vymezení pojmů

- **Spotřebitelská smlouva** je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.
- **Prodávajícím** 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** našeho 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 osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.
- **Kupující, který není spotřebitelem** (dále jen “kupující nikoli spotřebitel”), je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a která nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami. Tento kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají, a obchodním zákoníkem.

## Objednávka a uzavření kupní smlouvy

- Veškeré objednávky podané prostřednictvím internetového obchodu <http://obchod.portal.cz> jsou závazné. Odesláním objednávky kupující stvrzuje, že se seznámil a souhlasí s těmito obchodními podmínkami, jejichž součástí je i reklamační řád (viz níže část Záruční a reklamační podmínky).
- K objednání zákazník vybere zboží, řádně vyplní objednávkový formulář (veškeré formulářem předepsané údaje a náležitosti) a objednávku odešle.

- Návrhem na uzavření kupní smlouvy je odeslaná objednávka zboží kupujícím a samotná kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem. Přílohou tohoto souhlasu je aktuální znění podmínek prodávajícího. Pokud by obdržené obchodní podmínky neodpovídaly obchodním podmínkám uveřejněným na webu, pak má kupující právo neprodleně o této skutečnosti informovat SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o.s. na emailové adrese saop@spotrebitele.info. Kupující by si měl potvrzující email uschovat (nevymazat), a to po dobu platnosti záruky, neboť může sloužit jako důkaz v případě rozporů ohledně obsahu obchodních podmínek. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.
- Informace o jednotlivých krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto obchodních podmínek. Kupující má vždy možnost před vlastním odesláním objednávky tuto zkontrolovat a případně ji opravit. Před potvrzením objednávky je kupující vždy informován o celkové a konečné částce k úhradě.
- Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nebrání-li tomu okolnosti na straně prodávajícího či kupujícího, lze smlouvu uzavřít i v jiném pro strany srozumitelném jazyce.
- Prodejce se zavazuje vyřídit závaznou objednávku a odeslat objednané zboží na adresu uvedenou v objednávce kupujícího do pěti pracovních dnů od přijetí objednávky, nebo od přijetí platby na náš účet v případě platby převodem. Pokud kupující uvede do poznámky delší dodací lhůtu, je závazná tato dodací lhůta.
- Prodejce si vyhrazuje právo odmítnout vyřízení objednávky kupujícího, pokud na objednávce prokazatelně chybí údaje nutné k úspěšnému vyřízení či odeslání objednávky. V případě platby na fakturu se čtrnáctidenní splatností (pouze knihovny) si prodávající vyhrazuje právo odložit vyřízení objednávky až do doby, kdy kupující uhradí všechny své dřívější nesplacené závazky, které má vůči prodávajícímu. Pokud kupující opakovaně neplní svůj závazek odebrat a zaplatit závazně objednané zboží, prodávající má právo vyřizování dalších objednávek tohoto kupujícího pozastavit, případně odmítnout.
- Objednané zboží si také můžete po příslušném označení v objednávkovém formuláři **vyzvednout v našich knihkupectvích**. Při osobním vyzvednutí expediční poplatky NEÚČTUJEME.  
Proces vyřizování vaší objednávky můžete po zaregistrování do obchodu sledovat v odkazu Historie objednávek.

### Objednávkový proces

- Kupující je povinen se před každým nákupem v internetovém obchodě Portál přihlásit pomocí svého jména a hesla. Kupující se zavazuje, že všechny údaje jím uvedené v registraci jsou pravdivé a úplné. Kupující se zavazuje, že přihlašovací heslo a jméno nesdělí třetí osobě. Za případné zneužití přihlašovacího jména a hesla nenese prodávající odpovědnost.

- Kupující se zavazuje odebrat závazně objednané a zasláné zboží a zaplatit celkovou částku za objednané zboží včetně dopravného a dalších poplatků nutných k expedici zboží (viz Obchodní podmínky) uvedených v potvrzení objednávky. V případě, že kupující zvolil způsob platby předem převodem na bankovní účet, zavazuje se uhradit celkovou cenu objednávky do čtrnácti dnů od jejího vystavení. Pokud prodávající neobdrží platbu v této lhůtě, vyhrazuje si právo zrušit objednávku kupujícího.
- Zákazník je oprávněn zrušit objednávku bez udání důvodu maximálně do 24 hod. od okamžiku objednání. Zrušení objednávky musí být provedeno písemně zasláním emailu na adresu webshop@portal.cz. Objednávky starší než 24 hod. jsou obvykle již expedované a z toho důvodu je nelze zrušit.

### Cena zboží

Ceny jsou platné v době objednávky a jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání zboží zaplatit.

Akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou. Slevy zboží v akci, akční nabídky a případné osobní slevy nelze kombinovat a sčítat.

Kupující má možnost se před provedením objednávky seznámit se skutečností, po jakou dobu zůstává nabídka nebo cena v platnosti, a to na emailu obchod@portal.cz.

### Způsoby platby

- bankovním převodem
- na dobírku (hotově při převzetí zboží)
- platební kartou.

### Dodací podmínky

Knihy zasíláme **obchodním balíkem České pošty na dobírku** na adresu udanou nakupujícím. V případě nezastižení adresáta na udané adrese Česká pošta skladuje zásilku sedm dní a poté ji vrací zpět prodávajícímu. V případě opakovaného doručení zásilky účtujeme znovu poštovné. Pokud si chcete objednat zboží hned, ale odeslat až později, napište tuto skutečnost do poznámky při dokončování objednávky v sekci Dodatečné informace pro obchodníky.

**Cena dodání (poštovné)** - při objednávce v ceně do 2.500,- Kč účtujeme poštovné 90,- Kč s výjimkou osobního vyzvednutí zboží v knihkupectvích Portál. Při objednávce nad 2.500,- Kč poštovné neúčtujeme. Při platbě převodem z **účtu** nebo platební kartou expedujeme zboží až po **připsání platby** na náš účet. Jako variabilní symbol platby použijte číslo objednávky.

**Dodací lhůta** - Vaše objednávky vyřídíme nejpozději do 5 pracovních dnů od jejich odeslání.

**Zasílání na Slovensko - Portál Slovakia** - objednávky ze Slovenska přeposíláme našemu slovenskému partnerovi, který je vyřizuje podle svých možností v co nejkratším termínu. Platba za zboží dodávané do SR je možná pouze na dobírku.

Poštovné platíte pouze za doručení v rámci Slovenska.  
Ceník v EUR ve formátu PDF nebo XLS naleznete [zde](#)

Více informací o vaší objednávce můžete také získat zde:

**Portál Slovakia**, PaedDr. Nadežda Čabiňáková, Horská 810, miestna časť Horný Slavkov, 059 91 Veľký Slavkov, pošta: 059 81 Dolný Smokovec, Slovenská republika, mobil: 00421 910 995 655, tel./fax: 00421 524 422 056, e-mail: [portalslovakia@stonline.sk](mailto:portalslovakia@stonline.sk)  
<http://www.portalslovakia.sk/>

### **Zrušení objednávky, odstoupení od smlouvy**

Pokud se zákazník rozhodne objednávku z jakéhokoliv důvodu zrušit, je třeba, aby ihned informoval provozovatele obchodu (písemně, emailem nebo telefonicky) dříve, než bude zboží vyexpedováno. Objednávka je v takovém případě provozovatelem bezplatně stornována.

Kupující spotřebitel má podle § 53 odst. 7 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží bez udání důvodu a bez jakékoli sankce. Zboží spotřebitel vrací pokud možno v neporušeném stavu a nejlépe v neporušeném obalu, a to na vlastní náklady. K zásilce musí být přiloženy veškeré dokumenty, a to včetně faktury (postačí kopie), nebo musí být vznik smlouvy jinak hodnověrně prokázán. Zákazník odešle vrácené zboží na adresu provozovatele. Prodávající vrátí kupujícímu již zaplacenou kupní cenu na jím udané číslo bankovního účtu či jinak na základě vzájemné dohody, a to nejpozději do 30 dnů od okamžiku odstoupení. Prodávající má nárok na úhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží a na náhradu za snížení hodnoty zboží, pokud došlo k jeho používání a částečnému opotřebení. Výše uvedená možnost odstoupení od smlouvy do 14 dnů se podle § 53 odst. 8 občanského zákoníku nevztahuje:

- na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,
- na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- na dodávku novin, periodik a časopisů,
- spočívajících ve hře nebo loterii.

Odstoupení od smlouvy (stejně tak vrácené zboží) zašlete na adresu:

**Portál, s.r.o., Klapkova2, 182 00 Praha 8.**

### **Rozpor s kupní smlouvou**

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující spotřebitel právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího spotřebitele buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující spotřebitel před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který

se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Rozporem s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc nemá jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že neodpovídá požadavkům právních předpisů, není v tom odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a neodpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

### **Záruční a reklamační podmínky**

Pokud není uvedeno jinak, poskytujeme na zboží záruční lhůtu 24 měsíců od okamžiku převzetí zboží kupujícím. Při reklamaci je nutné uvést důvod reklamace (popis závady) a zřetelně vadu označit. Reklamované zboží zašlete prodejci včetně kopie dokladu vystaveného prodejcem. Dopravu zboží zpět k prodejci hradí zákazník. Zboží zaslané dobírkou nebude převzato. **Reklamované zboží zasílejte na adresu Portál, s.r.o., Klapkova 2, 182 00 Praha 8. Na zásilku uveďte „Reklamace e-shop“.**

Kupující může **podat reklamaci**:

Emailem: zašle email na adresu [webshop@portal.cz](mailto:webshop@portal.cz), do předmětu zprávy uveďte slovo „reklamace“.

Telefonicky: na telefonní číslo +420 283 028 205.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. O výsledku reklamace vyrozumí prodávající kupujícího elektronickou poštou, pokud se s kupujícím nedohodne jinak.

**Reklamační protokol (potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje) je zaslán zákazníkovi emailem bezprostředně po přijetí reklamace. V případě osobního uplatnění je předán ihned.**

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem písemně nedohodne na delší lhůtu. Při nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace má spotřebitel stejná práva jako v případě neodstranitelné vady. Doručení nového zboží v případě oprávněné reklamace hradí prodávající. Reklamace se nevztahují na námitky k obsahu knih.

**Dále prodávající vydá bezodkladně po vyřízení reklamace spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.**

**O vyřízení reklamace musí prodávající kupujícího informovat - do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla.**

## Záruční doba

Na veškeré zboží je poskytována záruční doba 24 měsíců. Záruka se nevztahuje na následující případy:

- zboží bylo poškozeno nevhodným, nebo neodborným zacházením,
- zboží bylo poškozeno přírodními živly,
- zboží bylo poškozeno běžným opotřebením.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem, a tato se případně dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. Dojde-li k výměně zboží, počíná běžet nová záruka v délce 24 měsíců.

## Reklamacce a její uplatnění

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada, má kupující, v závislosti na povaze této vady, při uplatnění záruky tato práva:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo právo odstoupit od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo právo odstoupit od kupní smlouvy,
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vady neodstranitelné, které nebrání řádnému užívání věci a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

V případě oprávněné reklamacce má spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s reklamací. V případě neoprávněné reklamacce je prodávající povinen vydat písemné odůvodnění tohoto zamítnutí a zároveň spotřebitel nemá nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamacce a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně.

## Ochrana osobních údajů

Portál, s.r.o., je řádně registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů a s osobními daty zachází tak, jak to vyžaduje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. **Úřadem pro ochranu osobních údajů jsme byli zaregistrováni pod číslem 00035086.**

Vážení zákazníci,

registrací v internetovém obchodě Portál nám sdělujete své osobní údaje. **Garantujeme vám, že veškeré osobní údaje, které nám sdělíte, jsou chráněny před zneužitím třetí osobou. Stejně tak nebudou nikdy poskytnuty žádnému třetímu subjektu** s výjimkou těch, kteří se přímo podílejí na vyřízení objednávky zákazníka, jako jsou banky, pošta či dopravce apod., a to pouze v rozsahu nutném pro jejich činnost k vyřízení objednávky (jedná se zejména o jméno, adresu a popřípadě číslo účtu či platební karty). Tato data nebudou poskytována reklamním, marketingovým, ani jiným obdobným společnostem. Zavazujeme se tedy k neposkytnutí těchto dat třetí straně a považujeme je za důvěrná.

Odesláním objednávky nebo vyplněním a odesláním registračního formuláře **nám dáváte souhlas ke zpracování, shromažďování a používání svých osobních údajů** a informací o uskutečněných objednávkách, a to na dobu, po kterou prodávající a internetový obchod provozují svou činnost, nebo do doby, než budou osobní údaje na vaše přání z databáze internetového obchodu vyřazeny. **V případě vašeho přání budou osobní údaje z databáze internetového obchodu kdykoliv vyřazeny.** Toto přání nám v případě potřeby sdělte prostřednictvím jakýchkoliv kontaktních údajů. Naše kontaktní údaje jsou vám rovněž k dispozici pro zaslání informace o změně vašich osobních údajů.

Na tomto webu používáme kódy od společnosti Webtrekk a Google, které nám pomáhají analyzovat, které informace návštěvníci na webu vyhledávají a jak se na tomto webu chovají. Webtrekk a Google mohou použít anonymní informace o vaší návštěvě tohoto i jiných webů za účelem zlepšení svých produktů a služeb a poskytování reklam na výrobky a služby, které vás mohou zajímat. Pro bližší informace a pro nastavení navštivte stránku <http://www.webtrekk.com/en/index/dataprivacy/cookieoptout.html> a/nebo <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

#### **Jaké osobní údaje nám poskytujete:**

- 1/ Jméno a příjmení
- 2/ V případě firmy její název, IČO a DIČ
- 3/ Email
- 4/ Adresa
- 5/ Telefonní číslo
- 6/ Případně číslo bankovního účtu, číslo platební karty či karty ISIC

#### **Za jakým účelem vaše osobní údaje shromažďujeme:**

- 1/ Pro veškerou komunikaci se zákazníkem ohledně kompletního vyřízení objednávky a zajištění dodávky zboží včetně pozdější komunikace.
- 2/ Za účelem vystavení odpovídajících daňových dokladů.
- 3/ Za účelem řádné a bezpečné úhrady ceny za zboží a její přijetí prodávajícím.
- 4/ Pro vyřízení případné reklamace zboží.
- 5/ Za účelem získání podkladů pro zajištění případných slev, věrnostních programů apod. Současně tyto údaje také slouží pro utvoření představy prodávajícího o potřebách zákazníků a tím zajištění odpovídajících úprav sortimentu a zkvalitňování služeb.
- 6/ Za účelem pravidelného přisunu informací zákazníkovi e-mailem o novinkách, akcích e-shopu a zajímavostech z ostatních rubrik webu (na základě vašeho souhlasu).

#### **Registrace v internetovém obchodě a ochrana osobních údajů**

Registrace v internetovém obchodě znamená pro kupujícího především zjednodušení stávajících i budoucích nákupů, zjednodušení užívání ostatních rubrik webu a může přinést uživateli zákaznické výhody.

- Po přihlášení má kupující možnost sledovat historii svých objednávek.
- Zákazník má možnost získat individuální slevy vycházející z množství a hodnoty jeho dosavadních uskutečněných objednávek (viz Věrnostní program).
- Při dalších nákupech nemusí své kontaktní údaje již znovu vyplňovat, stačí se jen přihlásit.
- V diskusním fóru či diskusních příspěvcích k jednotlivým produktům není třeba vyplňovat jméno a adresu, stačí napsat text a odeslat.
- Kupující může být prostřednictvím e-mailu pravidelně informován o novinkách, akcích e-shopu a zajímavostech z ostatních rubrik webu, a to na základě jeho přání a odsouhlasení v rámci registrace nebo přímo po odeslání svého e-mailu prostřednictvím služby Zaslání novinek e-mailem. V případě přání zákazníka je možné toto zaslání kdykoliv zrušit prostřednictvím kontaktů uvedených na webových stránkách internetového obchodu nebo odpovědí na došlý e-mail.

#### **Závěrečná ustanovení**

Vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se řídí zněním obchodních podmínek, které je platné a účinné v den odeslání elektronické objednávky kupujícím.

**Tyto obchodní podmínky, jejichž součástí je i reklamační řád, nabývají účinnosti dne 1. 2. 2013.**

**Změny obchodních podmínek a reklamačního řádu jsou vyhrazeny.**

**Tyto obchodní podmínky a reklamační řád byly konzultovány**

**SOS - Sdružením obrany spotřebitelů, o. s.**

**To potvrzuje udělené jedinečné logo SAOP o provedení**

**SOS – Spotřebitelského auditu obchodních podmínek,**

**které naleznete na [www.spotrebitele.info/audit/audit.php?id=254](http://www.spotrebitele.info/audit/audit.php?id=254).**

**V případě nejasností ohledně těchto obchodních podmínek nebo reklamačního řádu či při**

**nespokojenosti s jednáním provozovatele můžete SOS kontaktovat**

**telefonicky na poradenské lince SOS 900 08 08 08 (8 Kč/min.),**

**elektronicky emailem na [saop@spotrebitele.info](mailto:saop@spotrebitele.info)**

**nebo písemně na adrese Mečová 5, 602 00 Brno.**