

# Všeobecné podmínky internetového obchodu [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz)

## Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále také jen jako „**VOP**“) upravují uzavírání kupních smluv prostřednictvím internetového obchodu umístěného na doméně [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz).
2. Tyto VOP upravují ve smyslu ustanovení § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), vztahy mezi stranami kupní smlouvy uzavřené dle § 2079 a násl. občanského zákoníku, a to společností **Levné knihy a.s.**, IČ: 28226909, se sídlem Praha 9 - Horní Počernice, Do Čertous 2660/16, PSČ 193 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 13863, jako prodávajícím na straně jedné (dále jen „**Prodávající**“) a kupujícím na straně druhé a dále vzájemná práva a povinnosti vzniklé v souvislosti nebo na základě rezervace zboží Prodávajícího fyzickou osobou prostřednictvím internetového obchodu Prodávajícího. Předmětem podnikání Prodávajícího je výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona, zejména pak maloobchodní prodej knih a dalšího zboží.

## Kontaktní údaje Prodávajícího:

Obchodní firma: **Levné knihy a.s.**

Sídlo: Praha 9 - Horní Počernice, Do Čertous 2660/16, PSČ 193 00

IČ: 28226909

Zapsaná: u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou B 13863

Telefon: +420 226 253 515

Email: [info@levneknihy.cz](mailto:info@levneknihy.cz)

Kontaktní adresa: Do Čertous 2660/16, 193 00 Praha 9, telefon: +420 226 253 515

## Vymezení pojmů

1. **Prodávající** je osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.
2. **Kupujícím** se pro účely těchto VOP rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, spotřebitel i podnikatel, který kupuje zboží prostřednictvím internetového obchodu [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz) (dále jen „**Kupující**“).
3. **Kupujícím spotřebitelem**, nebo jen spotřebitelem se rozumí kupující, který je fyzickou osobou, která uzavírá kupní smlouvu s prodávajícím mimo rámec své vlastní obchodní, výrobní nebo obdobné (podnikatelské) činnosti, mimo výkon svého povolání nebo nikoliv jménem a na účet jiné podnikající osoby. Ostatní kupující, kteří nejsou spotřebitelem, vystupují ve vztahu k prodávajícímu v postavení podnikatele.
4. **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. Podnikatel je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výtěžnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je mj. pro účely ochrany spotřebitele považována 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.

5. **Spotřebitelská smlouva** - smlouva kupní, o dílo, o poskytnutí služby, případně jiná smlouva dle občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel (jiná osoba než podnikatel, který činí objednávku nebo uzavírá smlouvu s prodávajícím v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání) a na druhé straně dodavatel, resp. prodávající.
6. **Zboží** – zbožím se rozumí veškeré produkty, které Prodávající nabízí Kupujícímu ke koupi prostřednictvím e-shopu, tzn. internetového obchodu Prodávajícího.

## Informace

Informace o zboží a ceně uváděné Prodávajícím jsou závazné. Ceny jsou uváděny včetně všech daní (např. DPH) a poplatků, kromě nákladů na dodání zboží Kupujícímu.

Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

Kupující se při výběru zboží nemůže odchýlit od nabídky Prodávajícího. Pokud Kupující v objednávce uvede jiné zboží, než které Prodávající nabízí, případně zboží s jinými vlastnostmi, smlouva nevznikne. Prodávající zároveň nemůže dodat jiné zboží, než si Kupující objednal, ledaže se dohodne s Kupujícím jinak.

Převzetí nevyžádaného plnění ze strany Kupujícího neznamena přijetí nabídky.

Kupní smlouva je uzavírána v českém jazyce.

Vzniklá kupní smlouva, resp. daňový doklad, bude uložena v elektronickém archivu Prodávajícího.

Obrázky u zboží mají pouze ilustrativní charakter a nemusí odpovídat skutečné podobě věci.

## Prohlášení před uzavřením kupní smlouvy

Prodávající prohlašuje, že:

- a) požaduje úhradu kupní ceny před převzetím zboží Kupujícím,
- b) uvádí jak konečné ceny zboží a služeb včetně DPH a veškerých poplatků, tak i ceny za dílčí služby a jednotlivé složky objednávaného předmětu plnění. Náklady na dopravu zboží se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy,
- c) stížnostmi spotřebitelů zaslanými na adresu sídla Prodávajícího se zabývá Prodávající. To Kupujícímu spotřebiteli nebrání obrátit se na orgán dozoru či uplatnit svá práva u příslušného soudu.

## Kupní smlouva

1. Kupující objednáním zboží (potvrzením objednávky) prostřednictvím internetového obchodu [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz) potvrzuje, že měl možnost se seznámit s aktuálním zněním VOP, že se s těmito VOP, které jsou nedílnou součástí kupní smlouvy, seznámil, a výslovně s nimi souhlasí, a to ve znění platném a účinném k okamžiku odeslání objednávky.
2. Ceny zboží a dopravy v internetovém obchodě jsou uváděny včetně DPH a platí do odvolání. Přeškrtnuté ceny, uvedené u zboží, znamenají původní ceny před slevou. Každá objednávka učiněná prostřednictvím internetového obchodu Prodávajícího je považována za závaznou.
3. Po provedení úhrady plné výše kupní ceny a nákladů na dopravu vystaví Prodávající Kupujícímu příslušný daňový doklad (fakturu). Daňový doklad (fakturu) Prodávající zašle Kupujícímu v listinné formě společně se zbožím nebo v elektronické formě zaslané na kontaktní e-mail Kupujícího uvedený v objednávce, s čímž Kupující odesláním objednávky vyjadřuje výslovný souhlas.
4. Zboží je zasíláno Kupujícímu jím v objednávce zvolenou dopravní službou. Cena dopravy se řídí dle ceníku dopravce aktuálního v den odeslání objednávky Prodávajícím. Cena zvolené metody dopravy je uváděna před dokončením objednávky a následně i v objednávce samotné. Prodávající nenese odpovědnost za splnění povinností dopravce, a stejně tak Prodávající neodpovídá za škodu způsobenou Kupujícímu dopravcem.
5. Kupující je povinen bezprostředně při dodání zboží dopravcem přezkontrolovat stav zásilky, její soulad s kupní smlouvou a případné poškození zásilky. Kupující převzetím zásilky od dopravce potvrzuje soulad dodaného plnění s kupní smlouvou a skutečnost, že převzaté zboží nebylo v okamžiku předání poškozeno a nemělo jiné zjevné vady.
6. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, zejména pokud je poškozená či neúplná.
7. Kupní smlouvu může Kupující uzavřít tak, že odpoví na veřejnou nabídku Prodávajícího k uzavření kupní smlouvy v internetovém obchodě [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz) podáním nového návrhu kupní smlouvy (objednávky), ve kterém bude zvolen způsob dopravy a úhrady předmětu plnění (zboží), a to tím způsobem, že požadované plnění po zadání fakturačních údajů, objedná v uživatelském prostředí internetového obchodu. Prodávající neprodleně Kupujícímu potvrdí uzavření kupní smlouvy ve smyslu § 1827 odst. 1 občanského zákoníku, a to prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané na e-mailovou adresu uvedenou Kupujícím v objednávce. Přílohou potvrzení uzavření kupní smlouvy je platné znění všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího v souladu s ustanovením § 1827 odst. 2 občanského zákoníku. Kupní smlouva je uzavřena až odesláním potvrzení objednávky Prodávajícím Kupujícímu elektronickým prostředkem komunikace uvedeným Kupujícím v objednávce. Prodávající však nenese odpovědnost za případné chyby při přenosu dat.
8. 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.
9. Prodávající si vyhrazuje právo v konkrétním případě odmítnout uzavřít kupní smlouvu

s Kupujícím.

10. Před odesláním objednávky má Kupující možnost zkontrolovat svoji objednávku a své kontaktní údaje, a případně provést změny objednávky či uvedených kontaktních údajů.
11. Kupní smlouvou se Prodávající zavazuje, že Kupujícímu odevzdá objednané zboží i s jeho příslušenstvím a veškeré doklady ke zboží, a umožní mu nabýt vlastnické právo ke zboží. Kupující se zavazuje, že zboží převezme a zaplatí Prodávajícímu stanovenou kupní cenu.
12. K převodu vlastnického práva ke zboží z Prodávajícího na Kupujícího dochází převzetím zboží Kupujícím.
13. Dodá-li Prodávající zboží ve větším množství, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je Kupující bez zbytečného odkladu odmítl.

### **Platební metody**

V internetovém obchodě [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz) je možné využít některou z následujících platebních metod:

- a) Dobírka - cenu zboží zaplatí Kupující až při jeho převzetí příslušnému dopravci.
- b) Platba převodem u objednávek nad 5.000,- Kč – Kupující předem kontaktuje Prodávajícího a následně zboží uhradí příkazem k úhradě na základě podkladů, které obdrží Kupující od Prodávajícího. V tomto případě může trvat připsání finančních prostředků na bankovní účet Prodávajícího až 3 pracovní dny. Pokud neobdrží Prodávající platbu na bankovní účet do 10 pracovních dnů od odeslání objednávky, kupní smlouva zaniká.
- c) Platba platební kartou - možnost uhradit nákup platební kartou Kupujícího, pomocí platební brány společnosti GoPay s.r.o. Pokud neobdrží Prodávající platbu na bankovní účet do 10 pracovních dnů od odeslání objednávky, kupní smlouva zaniká.

### **Rezervace a osobní odběr zboží**

1. Prostřednictvím internetového obchodu si též může Kupující vybrat a nezávazně rezervovat zboží prostřednictvím internetového formuláře za účelem jeho předvedení a případného nákupu v některé z kamenných provozoven Prodávajícího zvolené Kupujícím ve formuláři. Odeslání požadavku na rezervaci zboží není považováno za objednávku zboží a potvrzením rezervace nedochází k uzavření kupní smlouvy. Potvrzením rezervace se Prodávající zaváže, že vybrané zboží bude Kupujícímu k dispozici k předvedení a případnému zakoupení v příslušné provozovně Prodávajícího po dobu 5 kalendářních dní ode dne potvrzení rezervace Prodávajícím. Kupující může požadovat předvedení rezervovaného zboží a případně zboží zakoupit v příslušné provozovně Prodávajícího od okamžiku, kdy mu bude doručeno potvrzení rezervace.

2. V případě, že Prodávající u zboží uvádí, že má takové zboží na skladě, potvrdí rezervaci zboží na pobočce (místo případné koupě) standardně do 48 hodin.
3. Kupní smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím je uzavřena na základě předvedení zboží při osobním zakoupení zboží v provozovně Prodávajícího, přičemž na takovou koupi zboží se nevztahují tyto obchodní podmínky internetového obchodu, s výjimkou tohoto článku a čl. Ochrana osobních údajů. Kupující tak mimo jiné nemá právo od takto uzavřené kupní smlouvy odstoupit ve smyslu § 1829 občanského zákoníku, tedy v tomto případě do 14 dnů od převzetí zboží, neboť nedochází k uzavření kupní smlouvy distančním způsobem. Kupní smlouva se v takovém případě řídí obecně závaznými právními předpisy, popřípadě obchodními podmínkami prodávajícího platnými pro nákup zboží v příslušné provozovně.

### **Jakost při převzetí a odpovědnost Prodávajícího za vady zboží**

1. Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které Prodávající odpovídá.
2. V souladu s § 2161 odst. 1 občanského zákoníku Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady, zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:
  - 2.1. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
  - 2.2. je vhodné k účelu, pro který jej Kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil,
  - 2.3. je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu,
  - 2.4. je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
  - 2.5. zboží 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,
  - 2.6. je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Kupující rozumně očekávat,
  - 2.7. zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
3. Prodávající není vázán veřejným prohlášením podle odst. 2.5. tohoto článku výše, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.
4. Odstavce 2.4. až 2.7. tohoto článku výše se nepoužijí v případě, že Prodávající Kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a Kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
5. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

6. Kupující je oprávněn vytknout vadu, které se projeví u zboží, v době 2 let od převzetí zboží.
7. Vytkl-li Kupující Prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle odstavce 6. neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže věc užívat.
8. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
9. Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.
10. Při koupi použitého zboží Kupující oprávněn vytknout vadu zboží, která se projeví v době 1 roku od převzetí.
11. Práva z vadného plnění se nevztahují na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím, nebo zanedbáním péče o zboží. Práva z vadného plnění se také nevztahují na poškození zboží nadměrným mechanickým opotřebením. Práva z vadného plnění se nevztahují na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním a u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání. Práva z vadného plnění se dále nevztahují na vady vzniklé v důsledku úpravy zboží provedené Kupujícím, používáním zboží v podmínkách odlišných od podmínek, které byly určeny Prodávajícím. Práva z vadného plnění se také nevztahují na zboží, které bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v uživatelské příručce ke zboží (byla-li Kupujícímu předána) nebo všeobecnými zásadami nebo jestliže vada vznikla nebo byla zhoršena provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení Prodávajícího.
12. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností Prodávajícího za vady upravuje reklamační řád Prodávajícího, který je nedílnou součástí těchto VOP a který je k dispozici zde [https://www.levneknihy.cz/files/ckeditor/vse\\_o\\_nakup/reklamacni\\_rad.pdf](https://www.levneknihy.cz/files/ckeditor/vse_o_nakup/reklamacni_rad.pdf), a rovněž i na webových stránkách Prodávajícího.
13. Veškeré vady zboží, které mohly být při náležitém provedení prohlídky s vynaložením odborné péče zjištěny, musí Kupující podnikatel oznámit Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, tzn. nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne převzetí zboží. Jedná-li se o skrytou vadu, která nemůže být při řádné prohlídce zjištěna, je Kupující povinen vadu oznámit Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 let po odevzdání zboží Kupujícímu.

### **Práva z vadného plnění**

1. Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti uvedené v odst. 2. předcházejícího článku, nebo dodá-li Prodávající jiné zboží. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání zboží.
2. Má-li zboží vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže 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 zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího.
3. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

4. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který kupující zboží koupil.
5. K odstranění vady zboží převezme Prodávající zboží na vlastní náklady.
6. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
  - 6.1. Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil podle odst. 3. a 4. tohoto článku výše,
  - 6.2. se vada projeví opakovaně,
  - 6.3. je vada podstatným porušením smlouvy,
  - 6.4. je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.
7. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou Kupující obdržel.
8. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
9. Odstoupí-li Kupující od smlouvy, Prodávající vrátí Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu Kupující prokáže, že zboží odeslal.
10. Vadu lze vytknout Prodávajícímu, u kterého bylo zboží koupeno. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, Kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.
11. Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
12. Dokud Prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí Kupující platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.
13. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí:
  - 13.1. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
  - 13.2. použil-li Kupující zboží ještě před objevením vady,
  - 13.3. nezpůsobil-li Kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
  - 13.4. prodal-li Kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí Kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

### **Záruka za jakost v případě kupujícího, který není spotřebitelem**

Prodávající neposkytuje Kupujícímu, který není spotřebitelem, záruku za jakost zboží, není-li tak výslovně mezi smluvními stranami sjednáno. Odpovědnost Prodávajícího za vady se v takovém případě řídí občanským zákoníkem.

### **Stornování objednávky, odstoupení od smlouvy**

1. Kupní smlouvu je možné skončit mimo účinků jejího splnění také dohodou smluvních stran či odstoupením od kupní smlouvy v případech stanovených v obchodních podmínkách.

2. Kupující podnikatel není oprávněn odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů.
3. Kupující podnikatel má právo odstoupit od kupní smlouvy, pokud se na zboží projeví vady, které na něm byly již při převzetí. Kupující podnikatel je tedy oprávněn uplatnit práva z vad pouze pro vady zboží, které mělo zboží při převzetí, nikoliv pro vady, které se objevily později. Zároveň se musí jednat o vady, které znemožňují využívat zboží ke stanovenému účelu.
4. Má-li zboží vady, které jej znemožňují využívat ke stanovenému účelu, může Kupující podnikatel odstoupit od smlouvy, žádat dodání nové věci, odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
5. Ujednání odst. 6. až 14. se použijí pouze v případě, že je Kupující spotřebitelem.
6. Byla-li kupní smlouva uzavřena **mimo obchodní prostory společnosti nebo prostřednictvím prostředku komunikace na dálku** (např. internet), má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 ode dne převzetí zboží. Je-li předmětem kupní smlouvy dodání více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně, počíná lhůta pro odstoupení od smlouvy běžet ode dne převzetí posledního kusu zboží. Je-li předmětem kupní smlouvy dodávka zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, počíná lhůta pro odstoupení od smlouvy běžet ode dne převzetí poslední položky. Je-li předmětem kupní smlouvy pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu, počíná lhůta pro odstoupení od smlouvy běžet ode dne první dodávky zboží.
7. Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči Prodávajícímu (např. e-mailem na zasláným na adresu [info@levneknihy.cz](mailto:info@levneknihy.cz), písemně na adresu sídla Prodávajícího atd.), a to pokud možno formou **vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy**, který je v předtištěné formě přikládán k zásilce, nebo v elektronické podobě ke stažení zde: [https://www.levneknihy.cz/files/ckeditor/vse\\_o\\_nakupuvzor\\_formulare\\_o\\_odstoupeni\\_od\\_kupni\\_smlouvy.pdf](https://www.levneknihy.cz/files/ckeditor/vse_o_nakupuvzor_formulare_o_odstoupeni_od_kupni_smlouvy.pdf).
8. Odstoupí-li Kupující od smlouvy dle tohoto článku, zašle nebo předá Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel.
9. Odstoupí-li Kupující od smlouvy dle tohoto článku, vrátí Prodávající Kupujícímu spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. V praxi to znamená, že Kupující není oprávněn požadovat zaplacení nákladů na dodání zboží za dobírku u vybraných dopravců (např. dopravce Česká pošta), protože Prodávající nabízí levnější možný typ dopravy nebo platby.
10. Odstoupí-li Kupující od smlouvy, může Prodávající dále požadovat po Kupujícím úhradu odpovídající snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží.
11. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle odst. 6. tohoto článku VOP vrátí Prodávající peněžní prostředky přijaté od Kupujícího do 14 dnů ode dne doručení odstoupení od kupní smlouvy Prodávajícímu, a to stejným způsobem, jakým je Prodávající od Kupujícího přijal, bude-li to možné, jinak způsobem určeným na základě předchozí dohody s Kupujícím. Prodávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující zboží vrátí nebo mu prokáže, že zboží Prodávajícímu odeslal. Nárok na úhradu škody vzniklé na vráceném zboží je Prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.
12. Kupující však nemůže od kupní smlouvy dle tohoto článku odstoupit, jestliže je předmětem kupní smlouvy:
  - poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem Kupujícího spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a Prodávající před uzavřením smlouvy poučil Kupujícího spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy,
  - dodávka zboží, jehož cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli Prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,



- dodání alkoholických nápojů, jejichž cena byla ujednána v době uzavření smlouvy s tím, že dodání je možné uskutečnit až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli Prodávajícího,
  - dodávka zboží vyrobeného podle požadavků Kupujícího spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,
  - dodávka zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
  - neodkladné opravě nebo údržbě, která má být provedena v místě určeném Kupujícím spotřebitelem na jeho výslovnou žádost; to však neplatí pro provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiného zboží než náhradních dílů nutných k provedení opravy nebo údržby,
  - dodávka zboží v zapečetěném obalu, u které Kupující spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej Kupující spotřebitel porušil,
  - dodávka zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej Kupující porušil,
  - dodávka novin, periodik nebo časopisů, s výjimkou smluv o předplatném na jejich dodávání,
  - o ubytování, přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období,
  - uzavírané na základě veřejné dražby podle jiného zákona, které může být Kupující spotřebitel fyzicky přítomen,
  - o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním; v případě plnění za úplatu, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem Kupujícího spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, Kupující spotřebitel byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a Prodávající mu poskytl potvrzení.
13. Kupující je dále oprávněn od smlouvy odstoupit ve lhůtě 90 dní ode dne jejího uzavření, bylo-li jeho právo dotčeno nekalou obchodní praktikou Prodávajícího nebo požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky.
14. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy podle odst. 13., prokáže-li Prodávající, že je to s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky nepřiměřené.
15. Je-li společně se zbožím poskytnut Kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a Kupující je povinen spolu se zbožím Prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

## Ochrana osobních údajů

Veškeré informace týkající se ochrany osobních údajů, jakož i práva Kupujícího jakožto subjektu údajů jsou obsaženy v samostatném dokumentu nazvaném „Memorandum o zpracování osobních údajů“, který je dostupný na internetových stránkách Prodávajícího [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz) v sekci [Vše o nákupu](#).

## Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies

1. Cookies jsou textové soubory ukládané do počítače nebo jiného elektronického zařízení každého návštěvníka webového rozhraní, které umožňují fungování webového rozhraní. Ne všechny

cookies shromažďují osobní údaje; některé pouze umožňují správné fungování webového rozhraní.

2. Dle zákona Prodávající může ukládat cookies na vašem zařízení, pokud jsou nezbytně nutné pro provoz webové stránky. Pro všechny ostatní typy cookies potřebuje Prodávající povolení návštěvníka webového rozhraní. Prodávající upozorňuje na to, že při odmítnutí používání souborů cookies není vyloučeno, že návštěvník nebude moci plně využívat veškeré funkce webového rozhraní.
3. Bližší informace o používání cookies na webu Prodávajícího jsou dostupné zde: <https://levneknihy.cz/cookies/>
4. Typy cookies, používané na webu společnosti Levné knihy a.s.
  - Bezpodmínečně nutné soubory cookies
    - Tyto soubory cookies jsou nezbytné k tomu, abychom vám mohli poskytovat služby dostupné prostřednictvím našeho webu a abychom vám umožnili používat určité funkce našeho webu.
  - Cookies pro funkcionality
    - Tyto soubory cookie se používají k tomu, aby vám na našich webových stránkách poskytovaly personalizovaný uživatelský zážitek a aby si pamatovaly vaše volby, které jste použili při používání našich webových stránek.
  - Sledovací a výkonnostní soubory cookies
    - Tyto soubory cookies se používají ke shromažďování informací pro analýzu provozu na našich webových stránkách a sledování používání našich webových stránek uživateli.
  - Cookies pro cílení a reklamu
    - Tyto soubory cookie se používají k zobrazování reklamy, která vás pravděpodobně bude zajímat na základě vašich zvyků při procházení.

## **Závěrečná ustanovení**

1. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 4. 2023, přičemž jsou od uvedeného data k dispozici v sídle Prodávajícího a v elektronické podobě v uživatelském prostředí internetového obchodu Prodávajícího.
2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím.
3. Smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím jsou uzavírány pouze v českém jazyce. Kupující uzavřením kupní smlouvy potvrzuje, že obsahu kupní smlouvy a těmto VOP rozumí, seznámil se s nimi a kupní smlouvu uzavřel srozumitelně, určitě, dle pravé, svobodné a vážně projevené vůle, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek.
4. Prodávající i Kupující výslovně souhlasí s tím, že veškerá písemná komunikace v souvislosti s kupní smlouvou bude mezi smluvními stranami závazně realizovaná prostřednictvím kontaktního e-mailu Prodávajícího a kontaktního e-mailu Kupujícího, přičemž písemnost se v takovém případě považuje za řádně doručenou dnem, kdy byla e-mailová zpráva odeslána. V případě, pokud se změní kontaktní e-mailová adresa kteréhokoliv ze smluvních stran, je tato smluvní strana povinna bezodkladně oznámit změnu kontaktní e-mailové adresy druhé smluvní straně. Do doby prokazatelného oznámení o změně kontaktní e-mailové adresy je smluvní strana povinna užívat pro doručování současně také původní kontaktní e-mailovou adresu. Účinky řádného doručení prostřednictvím listinného podání odeslaného na adresu sídla Prodávajícího tím nejsou dotčeny.
5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

6. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li jednou ze smluvních stran spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito VOP zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Není-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito VOP zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Vztahy a případné spory vzniklé na základě uzavřené kupní smlouvy budou řešeny výhradně podle právního řádu České republiky a příslušnými soudy České republiky. Pokud právní vztah založený na základě kupní smlouvy obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak smluvní strany sjednávají, že rozhodným právem je právní řád České republiky. Volbou práva podle předchozí věty není Kupující, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).
7. 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.
8. V případě, že mezi Kupujícím a Prodávajícím dojde ke sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Kupující 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, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), která je zároveň orgánem státního dozoru. Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, jež byla zřízena Evropskou komisí na adrese [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: [evropskyspotrebitel.cz/](http://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 směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
9. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení VOP.
10. Přílohu VOP tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy, reklamační řád a informace o zpracování obchodních údajů.

# Vzor formuláře o odstoupení od kupní smlouvy

## Prodávající

Levné knihy a.s., Do Čertous 2660/16, 193 00 Praha 9

IČ: 282 269 09, DIČ: CZ28226909

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. B 13863

## Kupující

Jméno a příjmení: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Oznamuji Vám, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

Číslo objednávky: \_\_\_\_\_

Položky objednávky (čísla)


Vyplacení kupní ceny v hotovosti (pokud zboží vracíte v kamenné prodejně)

Vyplacení kupní ceny na účet

Číslo účtu: \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Podpis zákazníka: \_\_\_\_\_

---

*Tuto část vyplňuje zaměstnanec LK*

Číslo zaměstnance: \_\_\_\_\_

Číslo prodejny: \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Podpis zaměstnance: \_\_\_\_\_

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost Levné knihy a.s., IČ: 28226909, se sídlem Do Čertous 2660/16, 193 00, Praha 9, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 13863 (dále jen „Levné knihy a.s.“ nebo „prodávající“) tímto reklamačním řádem v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) a § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) řádně informuje kupujícího, kterým je spotřebitel (dále jen „zákazník“ nebo „kupující“), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit. Práva z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží ve vztahu ke kupujícímu, kterým není spotřebitel, se řídí výlučně Občanským zákoníkem a úprava obsažená v tomto reklamačním řádu se v takovém případě neuplatní.
- 1.2. Tento reklamační řád je vydaný v souladu s Občanským zákoníkem, Zákonem o ochraně spotřebitele a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 1.3. Tento reklamační řád je umístěn na viditelném místě dostupném zákazníkovi v každé provozovně Levné knihy a.s. tj. v každé prodejně Levné knihy a.s., a zároveň je zveřejněn na internetové stránce [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz). Uzavřením kupní smlouvy v kamenné prodejně, stejně tak prostřednictvím e-shopu prodávajícího, se stává tento reklamační řád součástí smluvní dokumentace mezi zákazníkem a prodávajícím. V případě reklamací budou mít v případě rozporu mezi ustanoveními všeobecných obchodních podmínek společnosti Levné knihy a.s. a ustanoveními tohoto reklamačního řádu přednost ustanovení reklamačního řádu.

## 2. Jakost při převzetí a odpovědnost prodávajícího za vady zboží

- 2.1. Dle § 2095 Občanského zákoníku prodávající odevzdá kupujícímu zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý.
- 2.2. V souladu s § 2161 odst. 1 Občanského zákoníku odpovídá prodávající kupujícímu spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady, zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:
  - 2.2.1. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
  - 2.2.2. je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
  - 2.2.3. je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu,
  - 2.2.4. je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
  - 2.2.5. 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,
  - 2.2.6. je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,
  - 2.2.7. odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- 2.3. Prodávající není vázán veřejným prohlášením podle odst. 2.2.5., prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.
- 2.4. Odstavce 2.2.4. a 2.2.7. se nepoužijí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

- 2.5. Projeví-li se vada v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 2.6. Kupující je oprávněn vytknout vadu, která se projeví u zboží, v době dvou (2) let od převzetí zboží.
- 2.7. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle odstavce 2.6. neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.
- 2.8. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
- 2.9. Vadou zboží není opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání.
- 2.10. Práva z vadného plnění se nevztahují na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím, nebo zanedbáním péče o zboží. Práva z vadného plnění se také nevztahují na poškození zboží nadměrným mechanickým opotřebením. Práva z vadného plnění se nevztahují na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním a u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání. Práva z vadného plnění se dále nevztahují na vady vzniklé v důsledku úpravy zboží provedené kupujícím, používáním zboží v podmínkách odlišných od podmínek, které byly určeny prodávajícím. Práva z vadného plnění se také nevztahují na zboží, které bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v uživatelské příručce ke zboží (byla-li kupujícímu předána) nebo všeobecnými zásadami nebo jestliže vada vznikla nebo byla zhoršena provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajícího.
- 2.11. Veškeré vady zboží, které mohly být při náležitém provedení prohlídky s vynaložením odborné péče zjištěny, musí kupující podnikatel oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu, tzn. nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne převzetí zboží. Jedná-li se o skrytou vadu, která nemůže být při řádné prohlídce zjištěna, je kupující povinen vadu oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) let po odevzdání zboží kupujícímu.

### **3. Práva spotřebitele z vadného plnění**

- 3.1. Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti uvedené v odst. 2.2. tohoto reklamačního řádu nebo dodá-li prodávající jiné zboží. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání zboží.
- 3.2. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže 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 zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
- 3.3. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- 3.4. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který kupující zboží koupil.
- 3.5. K odstranění zboží převezme prodávající zboží na vlastní náklady.
- 3.6. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
  - 3.6.1. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil podle odst. 3.2. a 3.4.,
  - 3.6.2. se vada projeví opakovaně,
  - 3.6.3. je vada podstatným porušením smlouvy,
  - 3.6.4. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 3.7. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
- 3.8. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 3.9. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.
- 3.10. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého bylo zboží koupeno. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

- 3.11. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádali kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 3.12. Dokud prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí kupující platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.
- 3.13. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí:
  - 3.13.1. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
  - 3.13.2. použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
  - 3.13.3. nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
  - 3.13.4. prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

#### **4. Práva podnikatele z vadného plnění**

- 4.1. Kupující podnikatel má právo odstoupit od kupní smlouvy, pokud se na zboží projeví vady, které na něm byly již při převzetí. Kupující podnikatel je tedy oprávněn uplatnit práva z vad pouze pro vady zboží, které mělo zboží při převzetí, nikoliv pro vady, které se objevily později. Zároveň se musí jednat o vady, které znemožňují využívat zboží ke stanovenému účelu.
- 4.2. Má-li zboží vady, které jej znemožňují využívat ke stanovenému účelu, může kupující podnikatel odstoupit od smlouvy, žádat dodání nové věci, odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.3. Kupující podnikatel má povinnost zboží dodané prodávajícím prohlédnout bezodkladně po přechodu nebezpečí škody na zboží, tzn. po převzetí zboží od prodávajícího. V případě dalšího odeslání zboží má tuto povinnost po jeho předání dopravci na dohodnutém místě, a není-li místo určeno, po předání zboží prvnímu dopravci pro přepravu do místa určení.
- 4.4. Jestliže kupující podnikatel neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo zboží prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.
- 4.5. V případě zjištění rozdílu v množství nebo druhu dodávaného zboží mezi údaji na dodacím listu nebo faktuře – daňovém dokladu a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat nejpozději do druhého (2.) pracovního dne od zjištění této skutečnosti prodávajícímu zprávu o tomto rozdílu. Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projevily se později, je kupující nikoliv spotřebitel povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.

#### **5. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady (reklamace)**

- 5.1. Kupující uplatní právo na opravu osobně v kterémkoliv provozovně prodávajícího, tj. v kterémkoliv prodejně společnosti Levné knihy a.s. (§ 19 odst. 1 Zákona na ochranu spotřebitele) nebo zasláním reklamovaného zboží na adresu: Levné knihy a.s., internetový obchod, Do Čertous 2660/16, 193 00 Praha 9.
- 5.2. Vady je nutné prodávajícímu oznámit s uvedením čísla faktury – daňového dokladu a s uvedením data jeho vystavení. V oznámení vad je nutno uvést jaké zboží či plnění vykazuje vady, v čem konkrétně vady spočívají a za jaký okolností se na předmětu plnění projevily.
- 5.3. Uplatnil-li kupující spotřebitel reklamaci, prodávající mu neprodleně vystaví písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující spotřebitel požaduje a kontaktní údaje kupujícího spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí třiceti (30) denní lhůty (nebyla-li dohodnuta lhůta delší) může kupující spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Prodávající je povinen

vydat kupujícímu spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

- 5.4. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.
- 5.5. Při uplatnění reklamace má kupující spotřebitel práva dle čl. 2. tohoto reklamačního řádu.
- 5.6. Pro reklamaci zboží je kupující oprávněn použit formulář pro reklamaci zboží, který je součástí tohoto dokumentu. Nebo k dispozici ke stažení na <https://www.levneknihy.cz/>.
- 5.7. Veškeré reklamované zboží doručované prodávajícímu je kupující povinen řádně zabalit nebo jinak opatřit, aby nedošlo k jeho poškození na cestě zpět k prodávajícímu.
- 5.8. Proávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří (3) pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.9. Proávající se zavazuje vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.
- 5.10. Proávající a kupující se dále dohodli na prodloužení výše uvedených lhůt o dobu nezbytně nutnou v případech, kdy:
  - 5.10.1. nelze vzhledem k charakteru závady, resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, které nedovolují splnění lhůty apod.),
  - 5.10.2. nelze vzhledem k charakteru závady, resp. místa jejího výskytu bezpečně provést veškeré úkony, spojené s odstraněním oprávněné reklamace (průběh jiných prací v místě reklamace, které nedovolují splnění lhůty apod.),
  - 5.10.3. není možno vlivem nepředvídatelných skutečností ovlivněných vyšší mocí nastoupit k plnění úkonů spojených s reklamačním řízením.

V těchto případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s řešením reklamace, není prodávající v prodlení s jejím vyřízením a tato doba není započítávána do výše uvedených lhůt.

- 5.11. V případech, kdy nelze provést všechny potřebné úkony spojené s řešením reklamace, není prodávající v prodlení s jejím vyřízením a tato doba není započítávána do výše uvedených lhůt.
- 5.12. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
- 5.13. O vyřízení reklamace společnost Levné knihy a.s. vyrozumí zákazníka telefonem nebo e-mailem, pokud zákazník tyto kontaktní údaje společnosti Levné knihy a.s. poskytl. Nelze-li zákazníkovi doručit vyrozumění o vyřízení reklamace tímto způsobem, bude toto vyrozumění zasláno zákazníkovi písemnou formou na adresu jím uvedenou v reklamačním protokolu.
- 5.14. Proávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně potvrzení o odůvodnění zamítnutí reklamace (§ 19 odst. 1 Zákona o ochraně spotřebitele). Tímto písemným potvrzením je i kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou vyřízení reklamace nebo dopis obsahující písemné vyrozumění o vyřízení reklamace.
- 5.15. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do třiceti (30) dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena (v místě, na kterém zboží prodávajícímu předal, pokud se s prodávajícím nedohodne na jiném místě převzetí), po této době je prodávající v pozici uschovatele (§ 2120 odst. 1 Občanského zákoníku) a na právní vztah zákazníka a prodávajícího se použijí přiměřeně ustanovení Občanského zákoníku o smlouvě o úschově (§ 2402 a násl. Občanského zákoníku). Proávající je oprávněn účtovat kupujícímu za úschovu zboží částku ve výši 50,- Kč za každý, byť i jen započatý, den úschovy, rovněž tak je prodávající oprávněn zboží svépomocně prodat na účet kupujícího.

## 6. Všeobecné podmínky reklamace

Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady u společnosti Levné knihy a.s. je zákazník povinen:

- 6.1. Předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo koupené v kterékoliv provozovně společnosti Levné knihy a.s., a odevzdat reklamované zboží prodávajícímu.



- 6.2. V případě uplatnění práva na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy odevzdat společnosti Levné knihy a.s. zboží včetně veškerého příslušenství, které bylo předmětem koupě; uvedené se neuplatní v případě zboží s digitálním obsahem, které bylo dodáno jinak než na hmotném nosiči. V případě, že byl se zakoupeným zbožím poskytnut společností Levné knihy a.s. dárek, a zákazník odstoupil od kupní smlouvy, je zákazník povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním poskytnuté dárky.
- 6.3. Poskytnout součinnost nutnou pro vyplnění reklamačního protokolu pověřeným pracovníkem společnosti Levné knihy a.s. a podpisem vyjádřit souhlas s jeho obsahem.

## **7. Mimosoudní řešení sporů**

- 7.1. V případě, že zákazník není spokojený se způsobem, kterým prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi zákazníkem a prodávajícím, má zákazník právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.
- 7.2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), která je zároveň orgánem státního dozoru. Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, jež byla zřízena Evropskou komisí na adrese [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: [evropejskyspotrebitelem.cz/](http://evropejskyspotrebitelem.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 směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

## **8. Platnost a účinnost reklamačního řádu**

- 8.1. Pro řešení práv kupujícího z vadného plnění je rozhodující znění reklamačního řádu platné v době uzavření kupní smlouvy.
- 8.2. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.4.2023 a plně nahrazuje předchozí reklamační řád.

# REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

## PRODÁVAJÍCÍ

Levné knihy a.s., IČ: 28226909, e-mail: [info@levneknihy.cz](mailto:info@levneknihy.cz), telefon: +420 226 253 515  
Adresa pro zaslání zboží<sup>1</sup>: Praha 9 - Horní Počernice, Do Čertous 2660/16, PSČ 193 00

Číslo objednávky:	Číslo faktury <sup>2</sup> :	Datum doručení/převzetí zboží <sup>3</sup> :	Datum odeslání reklamace:

### Reklamující (kupující):

Jméno a příjmení:

Adresa:

Telefon:

E-mail:

Číslo bankovního účtu<sup>4</sup>:

### Reklamované zboží

Objednací číslo	Název zboží	Množství	Cena

### Důvod reklamace/zjištěná vada a její popis

--

### Navrhovaný způsob vyřízení reklamace<sup>5</sup>

výměna za nový kus / odstranění vady / vrácení peněz na bankovní účet<sup>6</sup>

-----  
Podpis reklamujícího

Reklamace vyřízena:

Datum:

Způsob vyřízení reklamace:

Příjmení:

Jméno:

Podpis vyřizujícího:

- 1) Zboží můžete reklamovat také osobně na kterékoli z našich prodejen, jejich aktuální seznam najdete na internetové adrese: [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz)
- 2) Číslo faktury najdete v jejím pravém horním rohu. V případě, že fakturu nemůžete najít, lze použít také číslo objednávky, které najdete v e-mailu. **Pokud reklamujete zboží zakoupené na některé z našich prodejen, pak je nutné zaslat také kopii účtenky.**
- 3) Platí u osobního odběru zboží.
- 4) Je možné, že vada nepůjde opravit a nový kus již nebude k dispozici. Pro urychlení procesu vrácení peněz Vás proto žádáme o číslo Vašeho bankovního účtu, na který bychom Vám v tomto případě měli vrátit peníze.
- 5) K Vámi navrhovanému způsobu vyřízení reklamace bude přihlédnuto, berte však na vědomí, že v některých případech to není možné.
- 6) Nehodící se škrtněte.

# REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ

## PRODÁVAJÍCÍ

Levné knihy a.s., IČ: 28226909, e-mail: [info@levneknihy.cz](mailto:info@levneknihy.cz), telefon: +420 226 253 515  
Adresa pro zaslání zboží<sup>1</sup>: Praha 9 - Horní Počernice, Do Čertous 2660/16, PSČ 193 00

Číslo objednávky:	Číslo faktury <sup>2</sup> :	Datum doručení/převzetí zboží <sup>3</sup> :	Datum odeslání reklamace:

### Reklamující (kupující):

Jméno a příjmení:

Adresa:

Telefon:

E-mail:

Číslo bankovního účtu<sup>4</sup>:

### Reklamované zboží

Objednací číslo	Název zboží	Množství	Cena

### Důvod reklamace/zjištěná vada a její popis

--

### Navrhovaný způsob vyřízení reklamace<sup>5</sup>

výměna za nový kus / odstranění vady / vrácení peněz na bankovní účet<sup>6</sup>

-----  
Podpis reklamujícího

Reklamace vyřízena:

Datum:

Způsob vyřízení reklamace:

Příjmení:

Jméno:

Podpis vyřizujícího:

- 1) Zboží můžete reklamovat také osobně na kterékoli z našich prodejen, jejich aktuální seznam najdete na internetové adrese: [www.levneknihy.cz](http://www.levneknihy.cz)
- 2) Číslo faktury najdete v jejím pravém horním rohu. V případě, že fakturu nemůžete najít, lze použít také číslo objednávky, které najdete v e-mailu. **Pokud reklamujete zboží zakoupené na některé z našich prodejen, pak je nutné zaslat také kopii účtenky.**
- 3) Platí u osobního odběru zboží.
- 4) Je možné, že vada nepůjde opravit a nový kus již nebude k dispozici. Pro urychlení procesu vrácení peněz Vás proto žádáme o číslo Vašeho bankovního účtu, na který bychom Vám v tomto případě měli vrátit peníze.
- 5) K Vámi navrhovanému způsobu vyřízení reklamace bude přihlédnuto, berte však na vědomí, že v některých případech to není možné.
- 6) Nehodící se škrtněte.

Memorandum o zpracování osobních údajů Levné knihy a.s.

Společnost Levné knihy a.s. (dále jen „LK“) v souvislosti s poskytováním služeb a zboží shromažďuje a zpracovává osobní údaje svých zákazníků. V tomto dokumentu naleznete, jaké osobní údaje LK shromažďují a k jakým účelům je využívají, jak s nimi nakládají a jak probíhá jejich zpracování. Dále LK vymezují pravidla pro možné poskytnutí osobních údajů jiným zpracovatelům osobních údajů, postup pro získání informací o osobních údajích a uvádějí Vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů.

## 1. SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce osobních údajů je společnost Levné knihy a.s. se sídlem Praha 9 - Horní Počernice, Do Čertous 2660/16, PSČ 193 00, IČ: 28226909, zapsaná u Městského soudu v Praze, pod sp. zn. B 13863. Skutečnost, že jsou LK správcem, znamená, že dle povahy své činnosti určují, jaké údaje a pro jaké účely zpracovávají a jsou odpovědné za dodržování veškerých požadavků na ochranu Vašich osobních údajů.

## 2. ROZSAH ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje zpracováváme v rozsahu nezbytném pro řádný výkon činnosti LK jako poskytovatele Vámi poptávaných služeb/zboží, včetně ochrany oprávněných zájmů LK. V tomto článku popisujeme, které údaje o Vás LK zpracovávají, a řadíme tyto údaje do kategorií, abychom při popisu účelů nemuseli rozepisovat jednotlivé zpracovávané údaje.

### 2.1. Identifikační údaje

Jedná se o údaje, na jejichž základě Vás lze jednoznačně identifikovat: jméno a příjmení jste-li fyzickou osobou – podnikatelem, též identifikační číslo a daňové identifikační číslo

### 2.2. Kontaktní údaje

Jedná se o údaje, které LK umožňují s Vámi komunikovat či Vám doručovat Vaše objednávky: adresa trvalého pobytu další kontaktní či doručovací adresy telefonní čísla e-mailové adresy

### 2.3. Údaje získané v průběhu trvání smluvního vztahu

Jedná se o údaje, které LK shromáždí a zpracuje v souvislosti se splněním zakázky či služby v době trvání smluvního vztahu mezi Vámi a LK: číslo účtu, identifikátory, které Vám přidělíme v našich informačních a komunikačních systémech (například číslo klienta v případě přihlášení se k odběru newsletteru a/nebo v případě nákupu/ů na IČ)

### 2.4. Údaje o dodání našich produktů a o plnění povinností vůči LK

LK shromažďují a zpracovávají také údaje, které se týkají dodaného zboží/služeb: doba trvání smlouvy za účelem evidence a správy smluvního vztahu, stav vzájemných pohledávek – za účelem správy

smluvního vztahu a za účelem ochrany práv LK, datum udělení souhlasu se zasíláním obchodních sdělení/newsletteru.

### 3. ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zpracování osobních údajů je nezbytné pro dodání Vámi objednaného zboží. LK ovšem shromažďují a zpracovávají Vaše osobní údaje pouze, pokud k tomu mají tzv. zákonný titul, to znamená na základě následujících předpokladů: LK je závazným právním předpisem uložena právní / zákonná povinnost, zpracování osobních údajů je nezbytné pro uzavření a plnění smlouvy, poskytnete souhlas ke konkrétnímu účelu zpracování Vašich osobních údajů, LK disponují oprávněným zájmem ke zpracování osobních údajů. Při zpracování osobních údajů LK postupují podle přísně nastavených pravidel respektujících ochranu soukromí svých zákazníků. Stejně tak LK nastavují vysoké standardy ochrany osobních údajů. LK při zpracování osobních údajů zohledňují další zásady: osobní údaje jsou zpracovávány jen pro účely, popsané v tomto Memorandu, případně sdělené LK v souvislosti se žádostí o udělení Vašeho souhlasu se zpracováním osobních údajů, a stanoveným způsobem, osobní údaje jsou zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu, osobní údaje jsou zpracovávány jen po stanovenou dobu nezbytnou pro naplnění účelu zpracování, zpracovávány jsou pouze přesné osobní údaje nezbytné pro stanovený účel, způsob zpracování osobních údajů zaručuje nejvyšší možnou bezpečnost těchto dat, LK nastavují procesy zpracování osobních údajů tak, aby eliminovaly riziko neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, jejich zničení či ztrátu, neoprávněný přenos, neoprávněné zpracování a jiné zneužití, LK informují srozumitelně a přesně o zpracování osobních údajů v souladu s právy subjektů osobních údajů na přesné a úplné informování o zpracování osobních údajů a dalšími souvisejícími právy, zaměstnanci LK, kteří přicházejí do styku s osobními údaji zákazníků či dalších osob, mají povinnost dodržovat mlčenlivost o všech informacích získaných v souvislosti se zpracováním osobních údajů, LK nastavují taková technická a organizační opatření sloužící k ochraně osobních údajů, která odpovídají nejlepším standardům ochrany dat.

### 4. PRO JAKÉ ÚČELY ZPRACOVÁVÁME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE

#### 4.1. Účely zpracování osobních údajů bez souhlasu jejich vlastníka

##### 4.1.1. Plnění právní povinnosti či plnění smlouvy se zákazníkem

Jedná se o zpracování údajů, bez něhož by LK nebyly schopny Vám poskytnout dodat objednané zboží. Pro splnění svých smluvních povinností LK: vedou údaje o zákazníkovi a o jeho objednávkách v interních systémech LK, vedou evidenci plnění smluv, zpracovávají informace a údaje související s vyřizováním reklamací a stížností. Pro splnění zákonem stanovených povinností LK: vedou údaje nutné pro účetní a daňovou evidenci

##### 4.1.2. Oprávněný zájem

Dále následují taková zpracování, jejichž právním základem je oprávněný zájem LK, ochrana práv a právem chráněných zájmů LK. LK musí pečovat o svá práva a chráněné zájmy. A to například: v procesu vymáhání pohledávek, při řešení sporů, stížností a reklamací; při vedení soudních a jiných sporů.

##### 4.1.3. Přímý marketing

Některé z údajů, které zpracováváme pro jiné účely, využíváme také pro lepší rozpoznání Vašich potřeb a priorit tak, abychom mohli odpovídajícím způsobem nastavit produktovou nabídku. Konkrétně se jedná o Vámi objednané produkty z našeho e-shopu. LK přísně dbají na to, aby při

tomto zpracování nezasahovaly do Vašeho soukromí. Pro naše obchodní nabídky využíváme Vaše kontaktní údaje, které jsme od Vás získali pro účely komunikace s námi. Tyto kontaktní údaje využíváme na základě zákona o službách informační společnosti. V souladu s tímto zákonem máte právo odmítnout zasílání obchodních sdělení na začátku smluvního vztahu i kdykoliv v době jeho trvání (a to buď běžným způsobem prostřednictvím odmítnutí e-mailové komunikace či odmítnutím telefonického oslovování). Zpracováváme-li Vaše osobní údaje pro účely přímého marketingu, máte právo proti takovému zpracování podat námitku, a to tak, že zašlete svou výhradu e-mailem na adresu [gdpr@levneknihy.cz](mailto:gdpr@levneknihy.cz). Po podání námítky bez odkladu přestaneme zpracovávat Vaše osobní údaje pro účely marketingu.

#### 4.2. Účely zpracování osobních údajů na základě souhlasu vlastníka osobních údajů

V tomto případě se jedná o zpracování osobních údajů, ke kterému jste LK poskytli vědomý, informovaný a doložitelný souhlas. Důležitou podmínkou Vašeho souhlasu je to, že nám jej poskytnete dobrovolně. Pokud takový souhlas poskytnout nechcete, na Vámi objednané zboží nebude mít neudělení souhlasu žádný vliv. V současné době LK může zvolit zpracování osobních údajů na základě souhlasu například v případech zasílání obchodních nabídek produktů.

#### 4.3. Způsob zpracování osobních údajů

LK zpracovávají Vaše osobní údaje formou manuálního i automatizovaného zpracování. Všechny osobní údaje jsou zpracovávány zaměstnanci LK, kteří jsou vázáni mlčenlivostí a závaznými vnitřními postupy nastavenými s ohledem na přísnou ochranu osobních údajů. Automatizované zpracování probíhá v zabezpečených informačních systémech LK.

#### 4.4. Doba zpracování osobních údajů

Osobní údaje zákazníků LK jsou zpracovávány jen po dobu odpovídající účelu zpracování těchto dat. Zpravidla se jedná o následující účely: osobní údaje jsou zpracovávány především po dobu trvání smluvního vztahu v souvislosti s plněním smlouvy, osobní údaje jsou archivovány LK v zákonné lhůtě minimálně deset let po skončení obchodního vztahu, poté jsou všechny osobní údaje a další související data skartována / smazána, pro zasílání obchodních sdělení jsou využívány kontaktní údaje, jen pokud jejich vlastníci s jejich zasíláním souhlasí.

### 5. PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A JEJICH PŘÍJEMCI

Vaše osobní údaje jsou zpřístupněny především zaměstnancům LK pro účely plnění smlouvy uzavřené s Vámi. V rámci těchto činností zaměstnanci LK zpracovávají osobní údaje, ovšem jen v rozsahu nezbytně nutném a dle pravidel stanovených vnitřními předpisy, postupy a pravidly zpracování osobních údajů. Osobní údaje shromažďované LK jsou v potřebném rozsahu zpracovávány také třetími stranami, kterými jsou: společnost ARION spol. s r.o., IČ: 45795576, zajišťující správu IT systému, společnost společnost Unicorn a.s., IČ: 26456222, která zajišťuje pro LK IT systém řízení a správy informačních technologií, zejména informačního systému LK „NAVISION“, společnost Shean s.r.o., IČ: 26968479, která zajišťuje pro LK provozování internetové aplikace dostupné z internetové stránky a Ecomail.cz s.r.o. zajišťující rozesílání e-mailů přímého marketingu podle odstavce 4.1.3. tohoto memoranda. Před jakýmkoliv předáním osobních údajů LK uzavírá s příjemcem osobních údajů písemnou smlouvu. Podmínkou předání je akceptace smluvních záruk pro zpracování osobních údajů, a to v rozsahu zákonných povinností, jaké musí dodržovat LK. Všechny Vaše osobní údaje jsou předávány za podmínky zachování nejvyšších bezpečnostních standardů vždy tak, aby nedošlo k jejich ohrožení či zneužití. Vaši spokojenost s našimi službami zjišťujeme také prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je obchod [levneknihy.cz](http://levneknihy.cz) zapojen. Ty vám

zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud neodmítnete zasílání našich nabídek. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz. Provozovateli portálu Heureka.cz 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 uplatnit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě vaší námitky vám dotazník nebudeme dále zasílat.

#### 5.1. Předávání osobních údajů do zahraničí

Vaše osobní údaje nejsou předávány mimo země EU a Evropský hospodářský prostor.

### 6. ELEKTRONICKÉ KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDKY

#### 6.1. Webové stránky LK, elektronická pošta

Důležitými komunikačními kanály mezi námi a Vámi jsou webové stránky LK a elektronická pošta. LK nastavuje parametry těchto služeb tak, aby byla zajištěna ochrana Vašich osobních údajů.

#### 6.2. Sociální sítě

Sociální sítě LK využívají především jako marketingového nástroje pro komunikaci s Vámi i dalšími uživateli těchto sociálních sítí. LK prostřednictvím sociálních sítí neposkytují žádné služby, ani nijak nezískávají a tedy ani nezpracovávají osobní údaje. 6.3. Cookies V rámci elektronické komunikace jsou LK užívány cookies, které slouží pro usnadnění identifikace způsobu, jakým návštěvníci webových stránek LK s LK komunikují. Cílem jejich užití je vstřícnější komunikace s uživateli webových stránek LK a efektivnějšího využití marketingových nástrojů. Soubory cookies, využívané LK, neumožňují jednoznačnou identifikaci uživatele webu. Popisy cookies naleznete zde.

#### 6.4. Telefonický kontakt

Důležitým komunikačním prostředkem je taktéž telefonický kontakt. LK potvrzují, že žádné hovory ani jejich části nejsou ze strany LK nahrávány ani nijak dále zpracovávány.

### 7. PRÁVA VLASTNÍKŮ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

#### 7.1. Právo odvolat souhlas

Pokud LK zpracovávají Vaše osobní údaje na základě souhlasu, máte právo tento souhlas kdykoliv odvolat bez dopadu na poskytované služby. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů je možné prostřednictvím zaslání e-mailu na adresu: [gdpr@levneknihy.cz](mailto:gdpr@levneknihy.cz) nebo písemně poštou zaslanou na adresu sídla LK, Do Čertous 2660/16, Praha 9, 193 00.

#### 7.2. Právo na přístup k osobním údajům a Vaše další práva

Jako každý jiný vlastník osobních údajů máte právo na poskytnutí úplných informací o rozsahu a způsobu jejich zpracování. Chcete-li tohoto práva využít, zašlete žádost elektronickou poštou - podrobněji se výpisu o zpracování osobních údajů zabývá článek 8. V případě, že zjistíte nepřesnost v poskytnutých osobních údajích nebo způsobu jejich zpracování, máte právo požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu a provedení opravy. Stejně máte samozřejmě i tehdy, pokud zjistíte, že Vaše osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s ochranou Vašeho soukromí, nebo dokonce v rozporu se zákonným požadavkem. LK v takovém případě bezodkladně provedou nápravu, popřípadě omezí či dočasně zablokují zpracování osobních údajů, v extrémním a oprávněném

případě zajistí jejich likvidaci. Jako vlastník osobních údajů máte právo požadovat vymazání svých osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu, pokud je zřejmé, že není naplněn žádný z účelů, pro který jsou Vaše osobní údaje LK zpracovávány.

### 7.3. Právo na opravu

Jako vlastník osobních údajů máte právo kdykoliv žádat opravu osobních údajů.

### 7.4. Právo vznést námitku

Jako vlastník osobních údajů máte právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu LK. Pokud bychom neprokázali náš oprávněný zájem, Vaše osobní údaje dále nebudeme zpracovávat. Pokud vznesete námitku proti zpracování svých osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebudeme nadále taková osobní data zpracovávat. Námitku proti zpracování osobních údajů můžete vznést zasláním na elektronickou adresu [gdpr@levneknihy.cz](mailto:gdpr@levneknihy.cz).

### 7.5. Právo na přenositelnost údajů

Pokud si přejete, aby LK poskytly Vaše osobní údaje jinému správci, resp. jiné společnosti, předají LK Vaše osobní údaje v odpovídajícím formátu, Vámi určenému subjektu, pokud mu v tom nebudou bránit žádné zákonné či jiné významné překážky.

### 7.5. Stížnosti

Máte právo kdykoliv vznést stížnost na zpracování osobních údajů správcem osobních údajů či jejich zpracovatelem u dozorového úřadu, jímž je Úřad na ochranu osobních údajů, pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel.: +420 234 665 111. 7.6. Oznámení případu porušení zabezpečení osobních údajů V případě, že dojde k závažnému porušení zabezpečení osobních údajů spravovaných LK, které by mohlo mít za následek vysoké riziko pro ochranu Vašich osobních údajů či Vašeho soukromí, LK Vás budou bezodkladně o takové události informovat.

## 8. VÝPIS VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZPRACOVÁVANÝCH LK

Pokud chcete zjistit, zda a jaké Vaše osobní údaje LK zpracovávají, můžete požádat o výpis zpracovávaných osobních údajů. Výpis obsahuje souhrn zpracovávaných osobních údajů dle jednotlivých kategorií s uvedením účelu zpracování. Dále zde naleznete například popis svých práv, která můžete uplatnit a další skutečnosti. O výpis zpracovávaných osobních údajů lze požádat prostřednictvím elektronické žádosti zasláné na adresu [gdpr@levneknihy](mailto:gdpr@levneknihy). V případě doručení Vaší žádosti o výpis zpracovávaných osobních údajů elektronickou poštou je třeba dbát na vyplnění všech v žádosti uvedených dat. V případě, že je žádost doručena z e-mailové adresy zadané v systému LK, bude Vám výpis odeslán na tuto e-mailovou adresu v zaheslované podobě s tím, že heslo k tomuto výpisu obdržíte ve formě SMS zprávy na telefonní číslo, které jste LK nahlásili při uzavírání smlouvy. Pro ověření totožnosti Vaší osoby můžete být dotázán LK na detaily z Vaší poslední objednávky zboží. Elektronicky zasláná žádost musí obsahovat základní identifikační údaje, abychom byli schopni dohledat všechny Vaše zpracovávané údaje: Vaše jméno a příjmení, číslo mobilního telefonu, které jste udal(a) LK jako kontaktní telefon v rámci objednávky či uzavření smlouvy, e-mailovou adresu, kterou jste udal(a) LK jako kontaktní elektronickou adresu při podpisu smlouvy nebo při odeslání objednávky, V případě, kdy LK neobdrží úplný souhrn identifikačních údajů, nemohou garantovat dohledání konečného souhrnu všech zpracovávaných údajů ve všech LK spravovaných informačních systémech.

Toto memorandum je účinné ke dni 25. 5. 2018.