

OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. IDENTIFIKACE PRODÁVAJÍCÍHO A ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. **Provozovatel:** **Zuzana Leváková** (vystupující pod značkou Královky)

- **Jméno:** Zuzana Leváková, Bc.
- **IČO:** 24963755
- **Sídlo:** Bílovecká 981/10, 746 01 Opava
- **Telefon:** +420 778402719
- **E-mail:** kralovky@email.cz
- **Bankovní účet vedený u KB:** 778402705 / 0100

(dále jen „**prodávající**“)

2. **Kupujícím** může být spotřebitel (osoba jednající mimo svou podnikatelskou činnost) nebo podnikatel.

3. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), vzájemná práva a povinnosti vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím prostřednictvím webového rozhraní na adrese <https://www.kralovky.cz>

II. INFORMACE O ZBOŽÍ A SLUŽBÁCH

Prodávající na svých stránkách nabízí:

1. **Fyzické produkty:** Ručně zdobené perníčky (skladem i na přání).
2. **Digitální produkty:** Autorské šablony v PDF formátu a online kurzy.
3. **Služby:** Tematické workshopy v Opavě. Workshopy se konají v prostorách Cukrárny Dvojtečka v Opavě. Cena zahrnuje odborné vedení, materiál na tvoření, nové dovednosti a příjemný zážitek.
4. U perníčků na přání je kupující srozuměn s tím, že se jedná o zboží upravené podle přání kupujícího, což má vliv na omezení možnosti odstoupení od smlouvy.

III. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. Veškerá prezentace zboží na webu je informativního charakteru. Prodávající není povinen uzavřít smlouvu týkající se prezentovaného produktu nebo služby.

2. Kupující zasílá prodávajícímu nezávaznou poptávku prostřednictvím poptávkového formuláře umístěného na internetových stránkách prodávajícího nebo prostřednictvím e-mailu.
3. Odesláním nezávazné poptávky nevzniká mezi kupujícím a prodávajícím kupní smlouva ani jiný smluvní závazek.
4. Po obdržení poptávky prodávající ověří dostupnost požadovaného produktu, služby nebo termínu workshopu a zašle kupujícímu na jeho e-mailovou adresu nabídku obsahující zejména specifikaci produktu nebo služby, konečnou cenu, případné náklady na dopravu a balné, předpokládaný termín dodání a platební údaje.
5. Součástí nabídky nebo potvrzujícího e-mailu budou tyto obchodní podmínky, případně odkaz na jejich znění a další informace vyžadované právními předpisy.
6. Kupující přijímá nabídku prodávajícího uhrazením uvedené kupní ceny nebo požadované zálohy ve stanovené lhůtě. **Smlouva je uzavřena okamžikem připsání kupní ceny nebo požadované zálohy na bankovní účet prodávajícího,** není-li mezi prodávajícím a kupujícím výslovně dohodnuto jinak.
7. Nebude-li kupní cena nebo požadovaná záloha uhrazena ve stanovené lhůtě (do 5 kalendářních dní) nabídka prodávajícího zaniká a smlouva není uzavřena, nedohodnou-li se prodávající a kupující jinak.
8. Po připsání platby na bankovní účet prodávajícího, prodávající kupujícímu potvrdí přijetí platby a zajistí výrobu, odeslání nebo zpřístupnění objednaného produktu či služby za sjednaných podmínek.
9. Odesláním poptávkového formuláře kupující potvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a se zásadami ochrany osobních údajů.

IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY A CENY

1. Ceny jsou stanoveny individuálně (u zakázkové výroby) nebo jsou uvedeny v nabídce. Ceny produktů a služeb jsou uvedeny v českých korunách (CZK). Prodávající **není plátcem DPH.**
2. **Způsoby platby:**
 - Bezhotovostně převodem na účet prodávajícího: **778402705 / 0100**
(pokyny budou zaslány při potvrzení poptávky).
3. **Individuální kalkulace:** Vzhledem k charakteru zboží (ruční práce, zakázková výroba) je cena zboží, dopravy a balného stanovena individuálně a sdělena kupujícímu v e-mailu s potvrzením poptávky.

4. **Zálohy a platby předem:** U zakázkové výroby (perníčky na přání) je prodávající oprávněn požadovat úhradu celé kupní ceny nebo zálohy před zahájením výroby. Platební pokyny budou kupujícímu zaslány v rámci potvrzení poptávky.
5. **Termín úhrady:** Kupní cena nebo požadovaná záloha je splatná **do 5 kalendářních dnů** ode dne doručení nabídky a platebních údajů kupujícímu. Smlouva je uzavřena okamžikem připsání kupní ceny nebo sjednané zálohy na bankovní účet prodávajícího, není-li výslovně dohodnuto jinak.
6. **Důsledek neuhrazení:** Nebude-li platba ve stanovené lhůtě připsána na účet prodávajícího, nabídka zaniká a smlouva není uzavřena, nedohodnou-li se strany jinak.
7. **Podmínka zahájení plnění:** U výrobků vyráběných na zakázku (perníčky na přání) započne výroba a v případě digitálního obsahu (PDF šablony) dojde k jeho odeslání/zpřístupnění až po úplném připsání kupní ceny nebo zálohy na bankovní účet prodávajícího.

V. DODACÍ PODMÍNKY

Prodávající zajišťuje dodání zboží v rámci České republiky následujícími způsoby:

1. **Osobní vyzvednutí:** Zdarma **po předchozí domluvě** v Cukrárně Dvojtečka, Na Rybníčku 603/24, 746 01 Opava.
2. **Doručení:** Zasíláme prostřednictvím Zásilkovny na výdejní místo zvolené kupujícím.
3. **Digitální obsah:** PDF šablony jsou zasílány elektronicky na e-mailovou adresu kupujícího po připsání platby na bankovní účet prodávajícího.

VI. INFORMACE O ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY A STORNO PODMÍNKY

Vážíme si vaší důvěry. Protože naše nabídka zahrnuje různé typy produktů (perníčky, digitální obsah a workshopy), liší se u nich možnosti odstoupení od smlouvy tak, jak stanovuje zákon.

1. Fyzické zboží

Perníčky skladem (ihned k odběru):

- 1.1. **Odstoupení spotřebitele od smlouvy do 14 dnů bez uvedení důvodu**
Spotřebitel má u zboží z běžné nabídky, které nebylo vyrobeno nebo upraveno podle jeho požadavků, právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy spotřebitel zboží převezme.

- 1.2. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy postačí, pokud spotřebitel odešle prodávajícímu jednoznačné oznámení o odstoupení nejpozději poslední den této lhůty. Oznámení o odstoupení od smlouvy může spotřebitel zaslat: e-mailem na adresu kralovky@email.cz, nebo písemně na adresu: Zuzana Leváková, Bílovecká 981/10, 746 01 Opava.
- 1.3. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu převzaté zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Lhůta je zachována, pokud spotřebitel zboží odešle před jejím uplynutím.
- 1.4. Zboží může spotřebitel po předchozí dohodě předat osobně nebo zaslat na adresu: Zuzana Leváková, Bílovecká 981/10, 746 01 Opava. Zboží zaslané na dobírku prodávající není povinen převzít.
- 1.5. Přímé náklady spojené s vrácením zboží prodávajícímu nese spotřebitel.
- 1.6. Peněžní prostředky budou spotřebiteli vráceny stejným způsobem, jakým je prodávající přijal, nedohodnou-li se prodávající a spotřebitel na jiném způsobu, který spotřebiteli nezpůsobí další náklady.
- 1.7. **Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy zejména v případě:**
 - a) zboží vyrobeného podle jeho požadavků nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, zejména perníčků vyrobených na zakázku podle požadovaného motivu, textu, jména, data, barevného provedení, rozměru nebo jiné individuální specifikace,
 - b) zboží, které podléhá rychlé zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby,
 - c) zboží dodaného v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co spotřebitel tento obal porušil, jsou-li splněny zákonné podmínky pro uplatnění této výjimky.

2. Digitální obsah

- 2.1. Digitální produkty (PDF šablony, transfery a přístup k online kurzům) jsou dodávány výhradně elektronicky bez hmotného nosiče.
- 2.2. Prodávající zašle digitální obsah nebo přístupové údaje na e-mailovou adresu kupujícího bezodkladně po připsání platby na účet.
- 2.3. Prodávající odpovídá za to, že digitální obsah, zejména PDF šablony, transfery a přístupy k online kurzům, odpovídá sjednanému popisu, je zpřístupněn v dohodnutém formátu a lze jej při splnění uvedených technických požadavků řádně otevřít a používat.

- 2.4. Za vadu digitálního obsahu se považuje zejména nefunkční odkaz, poškozený nebo nečitelný soubor, chybějící část zakoupeného obsahu nebo jiný stav, který brání použití digitálního obsahu sjednaným způsobem.
- 2.5. Za vadu se nepovažuje nemožnost otevřít nebo používat digitální obsah způsobená nevyhovujícím zařízením, programovým vybavením nebo internetovým připojením kupujícího, pokud byl kupující před uzavřením smlouvy informován o potřebných technických požadavcích.
- 2.6. Má-li digitální obsah vadu, může kupující požadovat její odstranění. Prodávající může vadu odstranit zejména opětovným zasláním souboru, zasláním opraveného souboru, obnovením přístupového odkazu nebo jiným odpovídajícím způsobem.
- 2.7. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, pokud prodávající vadu neodstraní v přiměřené době, vada se projeví opakovaně, odstranění vady je nemožné nebo je zřejmé, že prodávající vadu neodstraní bez značných obtíží pro kupujícího. Od smlouvy nelze odstoupit, je-li vada pouze nevýznamná.
- 2.8. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud nebyl digitální obsah před uplynutím této lhůty zpřístupněn na základě jeho předchozího výslovného souhlasu.
- 2.9. Digitální obsah může být spotřebiteli zpřístupněn před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy pouze na základě jeho předchozího výslovného souhlasu se započítáním plnění před uplynutím této lhůty a poté, co spotřebitel vezme na vědomí, že zpřístupněním digitálního obsahu zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy.
- 2.10. Veškerý digitální obsah je autorským dílem prodávajícího. Kupující získává licenci pouze pro **svou osobní potřebu**.
- 2.11. Je přísně zakázáno obsah dále šířit, prodávat, sdílet na veřejných i neveřejných úložištích / skupinách nebo jej využívat ke komerčním účelům (např. výuka vlastních kurzů za použití těchto šablon) bez předchozího písemného souhlasu.

3. Workshopy a kurzy

- 3.1. Prodávající odpovídá za to, že workshop nebo jiná objednaná služba budou poskytnuty v dohodnutém termínu, rozsahu a kvalitě.

- 3.2. Pokud workshop nebo jiná služba neodpovídají sjednaným podmínkám, může kupující požadovat přiměřenou nápravu, je-li vzhledem k povaze služby možná, nebo přiměřenou slevu z ceny.
- 3.3. Pro účast na našich workshopech v Opavě platí následující storno podmínky:
- **Zrušení více než 21 dní předem:** Vracíme **100 %** částky.
 - **Zrušení 7 dní předem:** Vracíme **50 %** částky.
 - **Zrušení méně než 48 hodin předem:** Částka se **nevrací**, ale zákazník může za sebe poslat náhradníka.
 - **Možnost náhradníka:** Pokud se nemůžete zúčastnit, můžete za sebe bez poplatku poslat náhradníka. Prosíme jen o nahlášení změny na e-mail: kralovky@email.cz.
- 3.4. Prodávající si vyhrazuje právo zrušit workshop z důvodu nemoci, nenaplnění minimální kapacity nebo vyšší moci. V takovém případě bude kupujícímu nabídnut náhradní termín nebo vráceno 100 % uhrazené platby do 14 dnů.

VII. AUTORSKÁ PRÁVA A LICENCE

1. Digitální produkty, digitální šablony/transfery, online kurzy, PDF materiály a další digitální obsah nabízený prodávajícím jsou chráněny autorským právem.
2. Veškeré texty, fotografie, grafické prvky, ilustrace, návody, produktové fotografie, návrhy šablon a další obsah zveřejněný na internetových stránkách www.kralovky.cz jsou chráněny právními předpisy upravujícími autorské právo a další práva duševního vlastnictví.
3. Zakoupením digitálního produktu získává kupující licenci pouze pro svou **osobní potřebu**.
4. Je přísně zakázáno obsah dále šířit, prodávat, sdílet na veřejných i neveřejných úložištích / skupinách nebo jej využívat ke komerčním účelům (např. výuka vlastních kurzů za použití těchto šablon) bez předchozího písemného souhlasu.
5. Zakoupením fyzických ani digitálních produktů nepřechází na kupujícího autorská práva ani jiná práva duševního vlastnictví.

6. V případě neoprávněného zásahu do autorských práv nebo jiných práv duševního vlastnictví je prodávající oprávněn domáhat se ochrany svých práv prostředky stanovenými příslušnými právními předpisy.

VIII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

Způsob uplatnění reklamace

1. Prodávající si zakládá na vstřícné komunikaci a individuálnímu přístupu ke každému zákazníkovi. V případě jakýchkoli dotazů, připomínek nebo problémů doporučuje kupujícímu nejprve kontaktovat prodávajícího na e-mailové adrese kralovky@email.cz. Většinu nejasností či případných reklamací lze díky vzájemné komunikaci vyřešit rychle, vstřícně a ke spokojenosti obou stran.
2. Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady a že zejména:
 - odpovídá sjednanému popisu, druhu, množství a jakosti.
3. Drobné odlišnosti vyplývající z ruční výroby nejsou vadou. Drobné odchylky v barvě, tvaru, velikosti, intenzitě zdobení, rozložení polevy, povrchové struktuře polevy nebo fondánového motivu oproti ilustrační fotografii nejsou vadou, pokud odpovídají charakteru ruční výroby a nemají vliv na sjednanou jakost a použitelnost výrobku. Tím není dotčeno právo kupujícího reklamovat výrobek, který neodpovídá dohodnutému motivu, množství, složení, rozměru, jakosti nebo jiným výslovně sjednaným vlastnostem.
4. U potravin se při posuzování vady přihlíží k jejich povaze, době minimální trvanlivosti, uvedeným podmínkám skladování a způsobu zacházení s výrobkem po jeho převzetí. Prodávající neodpovídá za zhoršení vlastností způsobené nevhodným skladováním, poškozením obalu nebo jiným zacházením kupujícího.
5. Kupující je povinen uchovávat perníčky v souladu s pokyny prodávajícího, zejména v suchu, chráněné před přímým slunečním zářením, vlhkostí a výraznými pachy.
6. U reklamace perníčků nebo poškozené zásilky se kupujícímu doporučuje přiložit fotodokumentaci vady, obalu a přepravního balení. Fotodokumentace umožní s ohledem na povahu potraviny rychlejší posouzení reklamace.
7. Kupující nemá právo z vadného plnění, pokud vadu způsobil nevhodným skladováním, porušením obalu, nesprávnou manipulací nebo konzumací po uplynutí uvedené doby minimální trvanlivosti.
8. Vyžaduje-li posouzení reklamace předání reklamovaného produktu, dohodne prodávající s kupujícím s ohledem na povahu produktu vhodný způsob jeho předání. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost posouzení reklamace.
9. Účelně vynaložené náklady spojené s oprávněnou reklamací hradí prodávající.

10. Doklad o koupi není jediným možným způsobem prokázání nákupu. Kupující může nákup prokázat také například fakturou, potvrzením objednávky, dokladem o platbě nebo jiným věrohodným způsobem.
11. Kupující může reklamaci uplatnit elektronicky e-mailem na adrese kralovky@email.cz, písemně na adrese sídla prodávajícího: Zuzana Leváková, Bílovecká 981/10, 746 01 Opava.
12. Kupující v reklamaci uvede zejména:
- své jméno a kontaktní údaje,
 - označení reklamovaného produktu nebo služby,
 - datum nákupu nebo číslo objednávky či faktury,
 - popis vady a způsob, jakým se vada projevuje,
 - způsob vyřízení reklamace, který požaduje.

Potvrzení o přijetí reklamace

1. Prodávající vydá spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, které bude obsahovat:
 - datum uplatnění reklamace,
 - označení reklamovaného produktu nebo služby,
 - popis reklamované vady,
 - způsob vyřízení reklamace požadovaný spotřebitelem,
 - kontaktní údaje spotřebitele pro informování o vyřízení reklamace.
2. Je-li reklamace uplatněna e-mailem, může být potvrzení o jejím přijetí zasláno spotřebiteli elektronicky na jeho e-mailovou adresu.

Lhůta pro vyřízení reklamace

1. Reklamace fyzického zboží a služeb bude vyřízena a spotřebitel bude o jejím vyřízení informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se prodávající se spotřebitelem v konkrétním případě nedohodne na delší lhůtě.

Ukončení reklamace

1. Prodávající informuje spotřebitele o vyřízení reklamace na jím uvedenou e-mailovou adresu, případně jiným dohodnutým způsobem.
2. Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně o provedené opravě a době jejího trvání.
3. V případě zamítnutí reklamace poskytne prodávající spotřebiteli písemné odůvodnění zamítnutí.

IX. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

1. V případě, že mezi prodávajícím a spotřebitelem vznikne spor z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce (ČOI), se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <https://adr.coi.cz>.
3. Evropské spotřebitelské centrum. Pro řešení sporů s mezinárodním prvkem slouží jako kontaktní místo Evropské spotřebitelské centrum Česká republika. Internetová adresa: <https://www.evropskyspotrebitel.cz>.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
2. Ochrana osobních údajů je zajištěna v samostatném dokumentu v souladu s GDPR, který je dostupný na webových stránkách prodávajícího.
3. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem: **20.7.2026**