

# Obchodní podmínky a reklamační řád platný do 5. 1. 2023

## Obchodní podmínky

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 3. 2016 pro prodej prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.bikero.cz](http://www.bikero.cz), provozovaném společností bikero.cz s.r.o., IČO: 01411268, se sídlem Tháмова 289/13, 186 00 Praha 8 Karlín, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 206140 („Prodávající“)

### Článek 1

#### Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky (ve smyslu § 1751 zákona č. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“) platí pro nákup v internetovém obchodě Prodávajícího prostřednictvím webového rozhraní umístěného na internetové adrese [www.bikero.cz](http://www.bikero.cz) („webové rozhraní“).

1.2. Zbožím prodávaným prostřednictvím webového rozhraní jsou jízdní kola, příslušenství a komponenty na jízdní kola různých značek a další související zboží specifikované ve webovém rozhraní.

1.3. Obchodní podmínky vymezují a upřesňují základní práva a povinnosti Prodávajícího a koncového zákazníka – spotřebitele („Kupující“). Kupující zasláním objednávky a jejím potvrzením ve webovém rozhraní současně stvrzuje, že akceptuje tyto obchodní podmínky a že se s nimi seznámil. Kupní smlouva, tj. obchodní podmínky včetně objednávky a jejího přijetí, budou Kupujícímu zaslány e-mailem společně s potvrzením objednávky.

1.4. Kupující je fyzická nebo právnická osoba, která má v úmyslu uzavřít kupní smlouvu s Prodávajícím prostřednictvím webového rozhraní zboží. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Kupující, který není spotřebitelem a Kupující, který spotřebitelem je.

1.5. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

1.6. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy (za „kupní smlouvu“ se zde označuje jakákoliv smlouva, uzavřená dle těchto obchodních podmínek). Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, ledaže se Kupující a Prodávající výslovně dohodnou na jiném jazyce.

1.7. Veškeré smluvní vztahy se řídí obchodními podmínkami a vztahy jimi neupravené občanským zákoníkem, a je-li smluvní stranou Spotřebitel, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek

### Článek 2

#### Objednávka a uzavření kupní smlouvy

2.1. Presentace zboží umístěná ve webovém rozhraní je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

2.2. Kupující může provádět objednávání zboží bez registrace přímo z webového rozhraní nebo se může na webovém rozhraní zaregistrovat. Na základě registrace prostřednictvím uživatelského účtu lze dále spravovat (sledovat průběh, archivovat, mazat, atd.) objednávky, komentovat zboží případně provádět další úkony, které webové rozhraní umožňuje.

2.3. Kupující může objednání zboží rovněž provést prostřednictvím e-mailové komunikace s Prodávajícím, a to zasláním objednávky na Kontaktní email Prodávajícího uvedený na webovém rozhraní, nebo prostřednictvím telefonické nebo SMS objednávky na Kontaktním telefonu Prodávajícího uvedeném na webovém rozhraní.

2.4. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem, které si Kupující volí sám. Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.

2.5. Prodávající si vyhrazuje právo bez náhrady zrušit uživatelské účty, které nebyly déle než 12 měsíců využívány a dále účty, jejichž prostřednictvím dochází k porušování dobrých mravů, zákona nebo jejichž majitelé se dopouští porušování těchto obchodních podmínek.

2.6. Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

2.7. Webové rozhraní obsahuje seznam zboží a informace o něm, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně veškerých daní (včetně DPH), cel a jiných souvisejících poplatků. Ceny prezentovaného zboží a ceny za balení, dopravu a dodání zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní. Tímto ustanovením není dotčena možnost Prodávajícího uzavřít s Kupujícím kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

2.8. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté Prodávajícím Kupujícím nelze vzájemně kombinovat, ledaže Prodávající výslovně uvede jinak.

2.9. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.

2.10. Objednávka musí vždy obsahovat přesný název objednaného zboží (případně číselné označení zboží), počet kusů zboží, zvolený způsob platby a dopravy a kontaktní údaje Kupujícího (jméno a příjmení, adresu pro doručování, telefonní číslo, e-mailovou adresu).

2.11. Před závazným odesláním objednávky je Kupujícím sdělena rekapitulace objednávky, zejména druh a množství zboží, dodací adresa a konečná cena, a to včetně nákladů na dodání (v závislosti na zvoleném způsobu dodání - dopravy) a případných poplatků spojených se zvoleným způsobem platby. V rámci rekapitulace je Kupujícím umožněno měnit zadané údaje. Závaznou objednávkou Kupující podá prostřednictvím tlačítka „Odeslat objednávku“. Údaje Kupujícího uvedené v závazné objednávce jsou Prodávajícím považovány za správné.

2.12. Smluvní vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím vzniká (tj. kupní smlouva je uzavřena) odesláním objednávky Prodávajícímu a potvrzením přijetí objednávky („přijetí objednávky“), jež je Prodávajícím zasláno Kupujícím elektronickou poštou, a to na elektronickou adresu Kupujícího. Prodávající nenes odpovědnost za přenos dat. Pokud by k tomuto nedošlo, tak smluvní vztah vzniká úhradou celé kupní ceny

nebo převzetím objednaného zboží Kupujícím, dle toho, co nastane dříve. Přijetí objednávky může být součástí potvrzení o obdržení objednávky (pokud je to v potvrzení výslovně uvedeno), nebo může po tomto potvrzení následovat samostatně.

2.13. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat Kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky). Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout neověřenou objednávku. Na takovou objednávku se potom hledí, jako by nebyla podána.

2.14. Kupující souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé Kupujícímu při použití prostředků komunikace na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (především náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Kupující sám a odvíjejí se o tarifů a podmínek jeho poskytovatele těchto služeb, přičemž Prodávající žádné náklady neúčtuje. To neplatí v případě nákladů na balení a doručení zboží, kdy se náklady liší podle způsobu a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady. Způsob, poskytovatele a způsob úhrady volí Kupující v průběhu objednávky.

2.15. Kupní smlouvou se Prodávající zavazuje odevzdat Kupujícímu zboží uvedené v objednávce a umožnit mu nabytí ke zboží vlastnické právo a Kupující se zavazuje toto zboží od Prodávajícího či Kupujícím zvoleného přepravce převzít a zaplatit Prodávajícímu kupní cenu zboží uvedenou v objednávce, resp. kupní smlouvě. Kupní cenou se rozumí i náklady spojené s dodáním zboží a případné poplatky související se zvoleným způsobem platby, jejichž výše je uvedena ve webovém rozhraní a bude uvedena v objednávce a v potvrzení o jejím přijetí

2.16. V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně Prodávajícího při uvedení ceny zboží ve webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, případně ke zjevné chybě v psaní a počtech, není Prodávající povinen dodat Kupujícímu zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu ani v případě, že Kupujícímu bylo zasláno přijetí objednávky podle těchto obchodních podmínek.

2.17. Kupující může zrušit objednávky dosud nepotvrzené Prodávajícím telefonicky nebo emailovou zprávou na kontaktním telefonním čísle, resp. emailové adrese Prodávajícího. Všechny objednávky přijaté Prodávajícím jsou závazné. Pozdější zrušení objednávky je možné pouze po dohodě s Prodávajícím. Pokud je takto zrušena objednávka ohledně zboží, u kterého není možné odstoupit od smlouvy, příp. je odstoupení od smlouvy spojeno s náklady, má Prodávající nárok na náhradu nákladů, které již v souvislosti s kupní smlouvou vynaložil.

### **Článek 3.**

#### **Platební a dodací podmínky**

3.1. V odůvodněných případech (především u objednávek s celkovou cenou nad 20000,-Kč) může Prodávající požadovat zálohu na kupní cenu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

3.2. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 2.13), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží Kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

3.3. Společně s kupní cenou je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

3.4. Kupující má možnost zaplatit kupní cenu za zboží Prodávajícímu mimo dalších způsobů uvedených ve webovém rozhraní i některým z níže uvedených způsobů:

- v hotovosti nebo bezhotovostně platební kartou v provozovně Prodávajícího,
- v hotovosti nebo bezhotovostně platební kartou na dobírku v místě určeném Kupujícím v objednávce,
- bezhotovostně převodem na účet Prodávajícího.
- bezhotovostními poukázkami (v tomto případě není možné na poukázky vracet zpět hotovost)

Případné další platby Kupujícího v souvislosti s výše uvedenými způsoby úhrady ceny zboží jsou uvedeny ve webovém rozhraní, v objednávce a budou uvedeny i v potvrzení o přijetí objednávky. Pokyny pro bezhotovostní platbu (zejména variabilní symbol) budou Kupujícímu sděleny v potvrzení objednávky.

3.5. Platba zboží je možná výhradně v českých korunách (Kč).

3.6. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 3 pracovních dnů od uzavření kupní smlouvy. Závazek Kupujícího uhradit kupní cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Prodávajícího.

3.7. Zboží, které je skladem, Prodávající v případě osobního převzetí nebo platby na dobírku expeduje zpravidla do 1 až 5 pracovních dnů od přijetí objednávky. Při platbě převodem na účet Prodávající zboží skladem expeduje zpravidla do 1 až 5 pracovních dnů od připsání příslušné částky na svůj účet.

3.8. Zboží, které není skladem, je příslušně označeno na webovém rozhraní a Prodávající jej expeduje v čase uvedeném na webovém rozhraní. Pokud není u zboží uvedený údaj o předpokládané lhůtě expedice, jej Prodávající expeduje, jakmile je to možné. O přesném datu je Kupující předem informován.

3.9. Způsoby dodání zboží jsou, mimo další způsoby uvedené ve webovém rozhraní:

- osobní odběr
- zaslání zboží poštou
- zaslání zboží kurýrem

Konkrétní způsob dodání zboží bude zvolen Kupujícím v objednávce a potvrzen Prodávajícím v potvrzení o přijetí objednávky.

3.10. Náklady na dodání zboží v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny ve webovém rozhraní obchodu, budou uvedeny v objednávce Kupujícího a v potvrzení o přijetí objednávky ze strany Prodávajícího.

3.11. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese Kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

3.12. V případě, že je z důvodů na straně Kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

3.13. Je-li Prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené Kupujícím v objednávce, je Kupující povinen převzít zboží při dodání.

3.14. Dodáním zboží podle těchto obchodních podmínek se rozumí okamžik doručení zboží Kupujícím v souladu s kupní smlouvou. Bezdůvodné odmítnutí zboží Kupujícím se nepovažuje za nesplnění povinnosti dodat zboží ze strany Prodávajícího ani za odstoupení od smlouvy ze strany Kupujícího.

3.15. V případě, že Kupující zboží nepřevzme a neodstoupí od kupní smlouvy v souladu s těmito obchodními podmínkami, má Prodávající nárok na náhradu nákladů spojených s dodáním zboží a jeho uskladněním (za uskladnění u Prodávajícího za každý den prodlení ve výši max. 10,- Kč, maximálně však celkem 500,- Kč nebo do výše kupní ceny, pokud je nižší než 500 Kč), jakož i dalších nákladů, které Prodávajícímu z důvodu nepřevzetí zboží Kupujícím vzniknou. Po uplynutí lhůty 30 dnů od prvního případu nepřevzetí zboží Kupujícím má Prodávající právo od kupní smlouvy odstoupit.

3.16. Při převzetí zboží od přepravce je Kupující povinen zkontrolovat soulad dodávané zásilky s přepravními dokumenty, zejména počet balení zásilky, neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci a sepsat s ním škodní protokol. V případě shledání porušení obalu, případně neúplného množství nemusí Kupující zásilku od přepravce převzít.

3.17. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží, nikoli však dříve, než zboží převezme. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na Kupujícího okamžikem převzetí zboží, nebo okamžikem, kdy měl Kupující povinnost zboží převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.

3.18. Prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy Kupujícím vystaví daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví Prodávající Kupujícím po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu Kupujícího.

3.19. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

### **Platební metoda Twisto Pay**

3.20. Platba „Twisto Pay“ je poskytována společností Twisto payments a.s., IČ: 01615165, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19085, se sídlem na adrese Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1 na základě Twisto Pay faktury postoupením pohledávky na úhradu platby s prodlouženou splatností společnosti Twisto payments a.s., a to za podmínek uvedených ve [Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby Twisto Pay](#).

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

3.21. V případě, že Kupující využije službu „Twisto pay“ zprostředkovanou Prodávajícím a poskytovanou ze strany Twisto payments a.s., je Kupující povinen uhradit platbu (tj. celkovou kupní cenu a náklady na dopravu zboží) do 30 dnů ode dne doručení zboží.

3.22. K uzavření kupní smlouvy dojde vyplněním objednávky ze strany Kupujícího, akceptací objednávky ze strany Prodávajícího (písemným potvrzením elektronickou poštou) a úhradou objednaného zboží Kupujícím nebo využitím služby „Twisto pay“. Kupující bere na vědomí, že v případě využití služby “Twisto” je tato objednávka závazná a neslouží jako rezervace zboží či služeb.

3.23. Kupující souhlasí s tím, že vybráním služby Twisto Pay v nákupním košíku Obchodníka a po následném schválení platby Twistem, akceptuje [Všeobecné obchodní podmínky pro zákazníky služby Twisto Pay](#).

Nákup zboží na splátky můžete využít již od 2000 Kč. [Obchodní podmínky Essox](#).

#### Článek 4.

##### Odstoupení od kupní smlouvy

4.1. Kupující má podle § 1829 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku právo odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 60 dnů ode dne převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy může Kupující v této lhůtě zaslat na Kontaktní adresu Prodávajícího nebo na Kontaktní e-mail Prodávajícího. Pro odstoupení od kupní smlouvy lze využít vzorový formulář poskytovaný Prodávajícím.

4.2. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

4.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy se smlouva od počátku ruší. Zboží musí být Prodávajícímu vráceno do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy na Kontaktní adresu uvedenou na webovém rozhraní, do jakékoli provozovny Prodávajícího, jejichž výčet je uveden na webovém rozhraní. Zboží musí být Prodávajícímu vráceno nepoškozené, neopotřeбенé a neznečištěné a, je-li to možné, v původním obalu. Kupující nese náklady spojené s navrácením zboží Prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

4.4. Odstoupí-li Kupující od kupní smlouvy, Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než mu Kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží Prodávajícímu odeslal.

4.5. Kupující k vrácenému zboží přiloží kopii dodacího listu a faktury, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, a dále písemné vyjádření o odstoupení od kupní smlouvy a zvoleném způsobu vrácení peněz (převod na účet, osobní převzetí hotovosti, poštovní poukázka či jinak). Vyjádření rovněž musí obsahovat kontaktní adresu, telefon a e-mailovou adresu Kupujícího.

4.6. Prodávající vrátí Kupujícímu veškeré přijaté peněžní prostředky, a to včetně nákladů na dodání. Prodávající peníze vrátí do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím, a to (i) stejným způsobem, jakým je od Kupujícího přijal, nebo (ii) způsobem, jaký Kupující požadoval, (iii) příp. zasláním na účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud Kupující žádný způsob do 10 dnů od odstoupení Prodávajícímu nesdělí), s čímž Kupující tímto vyslovuje svůj souhlas za podmínky, že mu tímto způsobem nevzniknou žádné další náklady.

4.7. Jestliže Kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který Prodávající nabízí, vrátí Prodávající Kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

4.8. Při zaslání je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Za zboží podstatně poškozené či zničené při přepravě v důsledku použití nevhodného obalu nelze vrátit kupní cenu a náklady na dodání zboží.

4.9. Prodávající má právo odstoupit od kupní smlouvy v případě, že zboží z objektivních příčin (zboží se již nevyrábí, dodavatel přestal dodávat do ČR, výrazně se zvýšila jeho cena nebo náklady na dodání) není možné za původních podmínek dodat, nebo se plnění stane objektivně nemožným, nebo pokud nemá Kupující vyrovnány veškeré závazky vůči Prodávajícímu splatné ke dni vystavení objednávky.

4.10. V případě, že Prodávající odstoupí od smlouvy, bude Prodávající Kupujícího o této skutečnosti neprodleně informovat. V případě, že Kupující již zcela nebo zčásti uhradil kupní cenu, bude mu přijatá částka vrácena bezhotovostně na účet sdělený mu pro tento účel Kupujícím nebo účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud Kupující žádný do 3 dnů od odstoupení Prodávajícímu nesdělí), a to do 10 dnů od odstoupení od kupní smlouvy.

4.11. 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.

4.11. Pokud bylo zboží zapláceno bezhotovostními poukázkami, není možné vrátit cenu za zboží hotově ani převodem na účet. V tomto případě lze vrátit opět ve formě poukázek (voucheru na nákup zboží).

## **Článek 5.**

### **Odpovědnost za vady**

5.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až § 2174 občanského zákoníku).

5.2. Při uplatňování práv z vadného plnění se postupuje v souladu s Reklamačním řádem Prodávajícího.

5.3. Ustanovení uvedená v reklamačním řádu se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

## **Článek 6.**

### **Ochrana osobních údajů**

6.1. Ochrana osobních údajů Kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

6.2. Prodávající prohlašuje, že je platně registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

6.3. Kupující za účelem realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu souhlasí se shromažďováním a zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště a doručovací a fakturační adresa, odlišuje-li se od adresy bydliště, identifikační číslo a daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty a telefonní číslo, případně dalších osobních údajů, které uvede v objednávce nebo při registraci uživatelského účtu („osobní údaje“), a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.

6.4. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat Prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.

6.5. Zpracováním osobních údajů Kupujícího může Prodávající pověřit třetí osobu jakožto zpracovatele.

6.6. Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Kupující prohlašuje, že byl poučen o tom, že osobní údaje je možno na

základě písemné žádosti Kupujícího odstranit z databáze. Osobní údaje Kupujícího jsou plně zabezpečeny proti zneužití.

6.7. Osobní údaje Kupujícího Prodávající nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci a osoby podílející se na dodání zboží Kupujícímu, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.

6.8. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

6.9. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

6.10. V případě, že by se Kupující domníval, že Prodávající nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

- požádat Prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,
- požadovat, aby Prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.

6.11. Požádá-li Kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu Prodávající povinen tuto informaci předat. Prodávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

6.12. Kupující souhlasí se shromažďováním a zpracováním osobních údajů Prodávajícím také pro účely zaslání informací a obchodních sdělení Kupujícímu ze strany Prodávajícího. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.

6.13. Souhlasy se shromažďováním a zpracováním osobních údajů Kupujícího Prodávajícím pro všechny uvedené účely může Kupující kdykoli písemně odvolat, a to buď elektronickou formou, nebo písemně na adresu Tháмова 289/13, 186 00 Praha 8 Karlín.

6.14. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky Prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač Kupujícího, může Kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat. Kupující může zamezit ukládání tzv. cookies nastavením svého počítače.

## **Článek 7.**

### **Závěrečná ustanovení**

7.1. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů

7.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné, nebo se takovým stane, použije se namísto něj ustanovení, jehož smysl se nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému nebo nepoužitelnému ustanovení. Neplatností, neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. Měnit či doplňovat kupní smlouvu (včetně obchodních podmínek) lze pouze písemnou formou, případně způsobem, jakým byla kupní smlouva uzavřena.



7.3. V otázkách neupravených kupní smlouvou (včetně objednávky a jejího přijetí) a obchodními podmínkami (či případně komunikací mezi stranami) se právní vztah řídí podmínkami uvedenými ve webovém rozhraní. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření kupní smlouvy jsou patrné z webového rozhraní.

7.4. Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související s kupní smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele). Kupujícímu je doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu nebo v objednávce, nebo v rámci komunikace mezi stranami.

7.5. 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. Činnost Prodávajícího nepodléhá jinému povolení.

7.6. Případné stížnosti vyřizuje Prodávající prostřednictvím Kontaktního e-mailu, nebo se může Kupující obracet na v předchozím odstavci vyjmenované subjekty. Prodávající není ve vztahu ke Kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ani žádné takové dobrovolně nedodrží (ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku).

7.7. Obsah webových stránek Prodávajícího, všechny materiály na nich (texty, fotografie, obrázky, loga a další) a v souvisejících tištěných médiích (propagační letáky, inzerce atd.), včetně programového vybavení webového rozhraní, je chráněn autorským právem Prodávajícího a může být chráněn dalšími právy třetích osob. Obsah nesmí být Kupujícím měněn, kopírován, rozmnožován, šířen ani použit žádnou třetí stranou k jakémukoli účelu bez písemného souhlasu Prodávajícího. Zejména je zakázáno úplatně nebo bezplatně zpřístupňovat fotografie a texty umístěné na webovém rozhraní. Při nerespektování tohoto zákazu bude Prodávající postupovat v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů. Názvy a označení výrobků, zboží, služeb, firem a společností mohou být registrovanými obchodními známkami příslušných vlastníků.

7.8. Prodávající nenesou odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webového rozhraní nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání webového rozhraní používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užívat programové vybavení nebo další součásti tvořící webového rozhraní a užívat webové rozhraní nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.

7.9. Kupující jako spotřebitel má podle zákona na ochranu spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, web: <http://www.coi.cz>.

7.10. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je uložena a archivována Prodávajícím v elektronické podobě po dobu minimálně 5 let a není přístupná třetím osobám (ustanovení těchto podmínek a zákona o poskytnutí kupní smlouvy a obchodních podmínek Kupujícímu nejsou tímto jakkoli dotčena). Kupní smlouvu včetně obchodních podmínek poskytne Prodávající Kupujícímu na vyžádání v textové podobě (v elektronické podobě zasláním emailem)

7.11. V případě dotazu k obchodním podmínkám a kupní smlouvě poskytne Prodávající Kupujícímu bezodkladně veškeré potřebné informace.

## Reklamace zboží

Pokud je zboží vadné, jednoduše nám ho pošlete zpět, jen **NE na dobírku**. K balíčku přidejte průvodní dopis (číslo objednávky, co je se zbožím špatně, číslo účtu pro vrácení peněz) a nechte ho putovat na adresu:

**bikero.cz**  
**Královická 341**  
**250 01 Zápy**

A my už se o všechno postaráme.

**Do 30 dnů** všechno vyřešíme, opravíme, vyměníme nebo vám vrátíme peníze zpátky. Pokud budeme hotovi dřív, samozřejmě nebudeme na nic čekat.

## Vrácení / výměna zboží

Nesedí vám zakoupené oblečení, nebo jste se zbožím z nějakého důvodu nespokojení? Nic se neděje. Buď můžete se zbožím navštívit některou z našich prodejen v **Praze** a **Hradci Králové**, nebo nám ho jednoduše pošlete zpátky...

- v původním obalu
- s visačkami
- nepoužité
- s přiloženým průvodním dopisem (číslo objednávky, za jaké zboží chcete to nevyhovující vyměnit, číslo účtu pro vrácení peněz či případného přeplatku)
- a, prosíme, **NE na dobírku**

...na adresu:

**bikero.cz**  
**Královická 341**  
**250 01 Zápy**

Při nákupu **nad 2000 Kč** najdete v balíku i **vratný štítek**. Ten stačí nalepit na balík a odnést na Českou Poštu a celé odeslání máte **ZDARMA!**

Ze zákona máte na výměnu zboží 14 dní od zakoupení...

Nám to ale přijde málo, protože víme, že v životě se stát může ledacos. **Lhůtu na vrácení proto prodlužujeme rovnou na 60 dní!**

Zákon taky říká, že my **máme na zpracování 30 dnů**, proč to ale protahovat? Vše se snažíme řešit do několika dní, ať si můžete rychle užít vyměněné zboží nebo koupit něco jiného, co vám padne do oka.

## Reklamační řád

Tento reklamační rád, přijatý podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), je platný a účinný od 1. 1. 2016 a vztahuje se na uzavírání veškerých kupních smluv mezi společností bikero.cz s.r.o., IČO: 01411268, se sídlem Thámova 289/13, 186 00 Praha 8 Karlín, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 206140 („Prodávající“), a koncovým zákazníkem – spotřebitelem („Kupující“) realizovaných v kterékoli prodejně Prodávajícího a jsou nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím na nové zboží („Kupní smlouva“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchylné úpravě.

Tento reklamační řád platí na všech provozovnách společnosti.

## **Článek 1**

### **Úvodní ustanovení**

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamační“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě, případně vysvětlí srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti z práv z vadného plnění i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí.

Prodávající neodpovídá za vady v případech:

- jedná-li se o vadu prodávajícího zboží, v důsledku jejíž existence byla ujednána nižší cena,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- jedná-li se o vadu zboží spočívající v jejím opotřebení způsobeným jejím obvyklým užíváním,
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla po převzetí zboží v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího,
- vyplývá-li to z povahy zboží.

## **Článek 2**

### **Uplatnění reklamace**

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to např. předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

### **Článek 3**

#### **Lhůta pro uplatnění práv**

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Připouští-li to povaha koupě, má kupující právo, aby bylo zboží před ním překontrolováno nebo aby byly předvedeny její funkce. Kupující zboží podle možnosti prohlédne co nejdříve po převzetí a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

### **Článek 4**

#### **Vyřízení reklamace**

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede:

- datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady,
- kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a
- způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení,
- potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení kupní smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklama nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

## Článek 5

### Jakost při převzetí

- Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí Kupujícím, jímž k němu nabývá Kupující vlastnické právo, nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal: má zboží vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

- se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

- je zboží věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

## Článek 6

### Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5 Reklamačního řádu. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy s právem na vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součástí, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

## **Článek 7**

### **Náklady reklamace a řešení sporů**

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

Kupující jako spotřebitel má podle zákona na ochranu spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, web: <http://www.coi.cz>.

## **Článek 8**

### **Smluvní záruka za jakost**

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví jinak.