

Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky (VOP)

Tyto Všeobecné obchodní podmínky obsahují podmínky používání služby prodeje produktů online, dostupné v internetovém obchodě Desirel na adrese <https://www.desirel.cz/> (dále jen "E-shop"), které se vztahují na registrované i neregistrované uživatele (dále jen "Zákazník").

E-shop je dostupný na internetu na adrese <https://www.desirel.cz/>. Aktuální verzi Všeobecných obchodních podmínek lze kdykoli stáhnout a vytisknout pomocí tlačítka "Tisk" ve spodní části stránky.

Zobrazením E-shopu, registrací nebo provedením nákupu (zapojením se do kterékoliv z těchto činností) dochází k uzavření smlouvy mezi Prodávajícím a Zákazníkem v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

Zákazník, jako uživatel E-shopu, je povinen přijmout podmínky těchto Všeobecných obchodních podmínek. Pokud Zákazník nesouhlasí s některým ustanovením Všeobecných obchodních podmínek, není oprávněn používat web nebo provádět nákupy v E-shopu.

Zpracování osobních údajů Zákazníka se řídí Zásadami ochrany osobních údajů, které jsou k dispozici přímo na úvodní stránce nebo na následujícím odkazu: <https://www.desirel.com/cz/terms>.

Technické informace nezbytné pro používání webu, které nejsou pokryty těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, jsou poskytovány na webových stránkách.

Jazykem smlouvy je čeština. Smlouva nepodléhá žádnému kodexu chování.

Systém Prodávajícího automaticky uchovává přijaté objednávky v elektronickém formátu, které mohou být Zákazníkem později zobrazeny po přihlášení do jeho osobního účtu.

Strany se dohodly, že smlouvy uzavřené tímto způsobem nejsou považovány za písemné smlouvy, nejsou archivovány Prodávajícím a proto nejsou přístupné později. Na tyto smlouvy se vztahuje maďarské právo.

Obsah:

1. **Informace o prodávajícím**
2. **Registrace**
3. **Proces nákupu**
4. **Technické možnosti opravy chyb při zadávání údajů**
5. **Platnost nabídky, potvrzení**
6. **Ceny produktů, vlastnosti, balení**
7. **Doručení**
8. **Platební metody**
9. **Právo na odstoupení**
10. **Záruka**
11. **Záruka**
12. **Omezení odpovědnosti**
13. **Autorská práva**
14. **Ochrana osobních údajů**
15. **Řešení stížností**

1. Informace o prodávajícím

1.1. Provozovatel tohoto online obchodu (dále jen: Obchod):

Název společnosti: Fantasy Shop Kft.

Sídlo: Hungary, 2724 Újlengyel, Nyári Pál 15.

Obchodní rejstřík: Obchodní rejstřík Metropolitního soudu v Budapešti

IČ společnosti: Cg. 01-09-332884

DIČ: 26573898-2-13

EU DIČ: HU 26573898

1.2. Prodávající produktů nabízených v Obchodu:

Název společnosti: Webshop Logisztika Kft.

Sídlo: 1097 Budapešť, Ecseri út 14-16

Obchodní rejstřík: Obchodní rejstřík Metropolitního soudu v Budapešti

IČ společnosti: Cg. 01-09-953952

DIČ: 23121076-2-43

EU DIČ: HU 23121076

Registrační číslo pro ochranu údajů: 03327-0001

(dále jen: Prodávající)

1.3. Zákaznický servis

Kontaktní údaje zákaznického servisu lze nalézt zde.

1.4. Doporučení

Před použitím se doporučuje zkontrolovat bezvadný stav a funkčnost oblečení a zařízení zakoupených v E-shopu. V E-shopu jsou prodávány pouze nové produkty.

1.5. Právo na změny

Prodávající je oprávněn jednostranně změnit tyto Všeobecné obchodní podmínky za předpokladu, že Zákazníci budou předem informováni prostřednictvím rozhraní E-shopu. Změněná ustanovení vstoupí v platnost při prvním použití E-shopu Zákazníkem po účinnosti změn, a tyto úpravy se budou vztahovat na objednávky provedené po změnách.

1.6. Nesouhlas se změnami

Zákazník, který nesouhlasí se změnami pravidel, se musí zdržet nákupů. Změny se netýkají již uzavřených smluv (potvrzených objednávek).

1.7. Změny sortimentu a cen

Prodávající je také oprávněn změnit sortiment produktů, ceny, lhůty apod. Prodávané v E-shopu. Změna nabývá účinnosti okamžitě po jejím zveřejnění na rozhraní E-shopu.

1.8. Věková omezení

Obsah E-shopu je určen výhradně pro osoby starší 18 let! Osobám mladším osmnácti let není povoleno navštěvovat web ani

nakupovat. Podvodná osoba nese odpovědnost za veškeré škody vzniklé z klamného používání E-shopu.

2. Registrace

2.1. Veškerý obsah E-shopu je přístupný všem bez registrace a nákup není podmíněn platnou registrací. Pokud si však Zákazník přeje zaregistrovat se v E-shopu, musí Prodávajícímu poskytnout následující informace:

- Jméno
- E-mailová adresa
- Heslo
- Adresa (dodací a fakturační adresa)
- Telefonní číslo

Prodávající informuje Zákazníka o úspěšné registraci prostřednictvím e-mailu.

2.2. Zákazník má právo kdykoli smazat svou registraci zasláním e-mailu na info@desirel.com. Po obdržení zprávy je Prodávající povinen okamžitě zajistit smazání registrace. Uživatelská data Zákazníka budou po smazání neprodleně odstraněna ze systému; to však neovlivňuje uchovávání dat a dokumentů souvisejících s již provedenými objednávkami, ani to nevede k jejich smazání, protože jejich uchovávání je požadováno podle oddílu 169 zákona C z roku 2000 o účetnictví. Po odstranění nelze data obnovit.

2.3. Zákazník je výhradně odpovědný za to, že bude uchovávat přístupové údaje (zejména heslo) v tajnosti. Pokud se Zákazník dozví, že třetí neoprávněná osoba mohla získat přístup k heslu poskytnutému při registraci, musí heslo okamžitě změnit. Pokud je podezření, že třetí strana jakýmkoli způsobem heslo zneužívá, je Zákazník rovněž povinen neprodleně informovat Prodávajícího.

2.4. Zákazník souhlasí s tím, že bude aktualizovat osobní údaje poskytnuté při registraci, pokud to bude nutné, aby byly aktuální, úplné a přesné.

3. Proces nákupu

3.1. Při procházení E-shopu lze vybrané produkty přidat do virtuálního košíku kliknutím na funkci „Přidat do košíku“ na jednotlivé stránce každého produktu.

Po výběru produktů začne samotný proces objednávky kliknutím na tlačítko „Pokračovat k platbě“, po kterém následuje vyplnění objednávkového formuláře pro odeslání objednávky. Před prvním nákupem v E-shopu není registrace povinná; zákazník může nakupovat jako host. Pokud však zákazník již má existující účet, doporučuje se při zadávání dalších objednávek přihlásit do svého účtu. Registrace usnadňuje budoucí nákupy a využívání různých slev.

3.2. Objednávky lze v E-shopu provádět pouze elektronicky. Prodávající může přijmout a splnit objednávku pouze tehdy, pokud Zákazník vyplní všechna pole na stránce registrace a nákupu. Prodávající nenese odpovědnost za jakékoli škody způsobené nevyplněním těchto polí, ani za jakékoli technické problémy, které mohou během procesu nastat. Jakékoli dodatečné náklady na dopravu nebo jiné náklady vzniklé v důsledku neúplných nebo nesprávně poskytnutých adres či jiných údajů nese Zákazník.

3.3. Je obzvláště důležité poskytnout přesné telefonní číslo. Prodávající neuskuteční objednávku, pokud jsou kontaktní údaje neúplné.

3.4. Odesláním objednávky Zákazník přijímá, že Prodávající může k vyřízení objednávky využít zprostředkující služby. Prodávající může využít subdodavatele, protože doručení může být občas prováděno třetí stranou (kurýrní služba). Prodávající je jak kupujícím, tak poskytovatelem výše uvedených služeb.

4. Technické možnosti opravy chyb při zadávání údajů

4.1 Chcete-li se vrátit zpět, použijte tlačítko "Zpět". Údaje a přihlašovací heslo, které jste zadali při registraci, můžete kdykoli po přihlášení změnit v části "Údaje zákazníka". Obsah svého "Nákupního košíku" můžete kdykoli zkontrolovat, změnit nebo dokonce vymazat. V případě, že po odeslání objednávky dojde k chybě při zadávání údajů, musíte tuto skutečnost neprodleně nahlásit na adresu info@desirel.com.

5. Platnost nabídky, potvrzení

5.1. Prodávající potvrdí přijetí nabídky podané Zákazníkem prostřednictvím automatického potvrzovacího e-mailu nejpozději do 48 hodin od přijetí nabídky. Tento potvrzovací e-mail bude obsahovat podrobnosti poskytnuté Zákazníkem během nákupu nebo procesu registrace (fakturační a dodací údaje), ID objednávky, datum objednávky, seznam objednaných produktů, jejich množství, ceny produktů, náklady na dopravu a celkovou částku k úhradě. Pokud Zákazník již svou objednávku Prodávajícímu odeslal a zjistí chybu v údajích obsažených v potvrzovacím e-mailu, musí do 1 dne informovat Prodávajícího, aby se předešlo vyřízení nesprávných objednávek.

5.2. Zákazník je zbaven povinnosti své nabídky, pokud neobdrží potvrzovací e-mail od Prodávajícího do 48 hodin od odeslání své objednávky.

5.3. Potvrzovací e-mail od Prodávajícího se považuje za přijetí nabídky Zákazníkem, čímž je uzavřena platná smlouva mezi Prodávajícím a Zákazníkem.

5.4. Objednávka je považována za smlouvu uzavřenou elektronicky, která se řídí ustanoveními zákona CVIII z roku 2001 o službách elektronického obchodu a některých aspektech služeb informační společnosti. Smlouva spadá do působnosti nařízení vlády č. 45/2014 (II.26.) o podrobných pravidlech smluv mezi spotřebiteli a podniky a zohledňuje ustanovení směrnice 2011/83/EU Evropského parlamentu a Rady o právech spotřebitelů.

6. Ceny produktů, vlastnosti, balení

6.1. Ceny produktů

Ceny zobrazené vedle produktů jsou vždy ceny hrubé, včetně DPH. Produkty uvedené s cenou 0 nebo 1 Kč nejsou v danou chvíli dostupné k nákupu. Objednávka takových produktů je neplatná a uvedení ceny 0 nebo 1 Kč nepředstavuje bezplatnou nabídku. Ceny uvedené v E-shopu platí do jejich stažení nebo změny. Obrázky produktů a informace o dostupnosti na skladě zobrazené v E-shopu slouží pouze pro informaci a mohou se lišit od skutečných produktů. V důsledku rychlých změn stavu skladu se může stát, že některé produkty jsou uvedeny jako "skladem", i když ve skutečnosti nejsou k dispozici. Prodávající za takové chyby nepřebírá odpovědnost a Zákazníka bude informovat, jakmile bude chyba zjištěna. V E-shopu se mohou vyskytnout překlepy, včetně chybných cen (zejména chyb desetinné čárky nebo cen 0 nebo 1 Kč). Provozovatel nenese odpovědnost za publikovaná data a vyhrazuje si právo odmítnout objednávku a neuzavřít smlouvu v případě nesprávných informací, nebo odstoupit od smlouvy před vyřízením objednávky vydáním prohlášení Zákazníkovi ohledně očekávaného splnění objednávky.

6.2. Balení

Objednané produkty budou vždy doručeny Prodávajícím v diskrétním balení. Balení neodhalí obsah zásilky ani svým vzhledem, ani

označením odesílatele. Prodávající zpracovává data Zákazníka důvěrně a nebude sdělovat objednávku ani data Zákazníka nikomu jinému kromě Zákazníka, ani je předávat jiné osobě nebo společnosti (s výjimkou kurýrních společností). Další informace naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů.

6.3. Důležité vlastnosti a velikosti produktů

Velikosti erotického prádla prodávaného v E-shopu se liší od běžných velikostí (obecně jsou větší), proto je zvláště důležité použít tabulku velikostí, která je přístupná na stránce daného produktu. Prodávající důrazně doporučuje všem Zákazníkům vybrat správné velikosti, protože z hygienických důvodů nelze erotické oblečení vyměnit, pokud je zvolena nesprávná velikost.

Sortiment produktů prodávaných v E-shopu zahrnuje erotické prádlo, produkty pro intimní hygienu, sexuální pomůcky, krémy, erotické stolní hry, kondomy, dárkové předměty, drogistické výrobky atd. Všechny produkty dostupné v E-shopu jsou určeny výhradně pro osoby starší 18 let! Všechny produkty (zejména krémy, lubrikanty a oleje) musí být uchovávány mimo dosah dětí! Barvy jednotlivých produktů se mohou na uživatelské počítači zobrazovat odlišně a Prodávající nenese odpovědnost za případné nesrovnalosti v barvě.

6.4. Řízení zákaznických recenzí produktů

Recenze a hodnocení produktů jsou ručně kontrolovány a moderovány pracovníky Internetového obchodu. Zveřejňuje se pozitivní i negativní hodnocení. Duplicitní, obscenní nebo jinak nezákonné nebo porušující recenze a recenze od jiných než skutečných zákazníků jsou během moderování odstraněny. Hodnocení produktu může kupující udělit po přihlášení, prostřednictvím Externího srovnávače cen nebo na základě e-mailu přijatého z Internetového obchodu po nákupu. Již zkontrolované recenze jsou jako takové označeny.

7. Doručení

7.1. Doručení

Prodávající obvykle vyřizuje objednávky do 2 pracovních dnů, pokud je produkt na skladě. Prodávající se snaží dodržet uvedené dodací lhůty, ale nemůže být zodpovědný, pokud není možné dodržet obvyklou dobu dodání. V případě jakéhokoli zpoždění bude Prodávající vždy informovat Zákazníka a sdělí mu přesný čas dodání.

Prosíme, uveďte adresu doručení (např. pracovní adresu), kde můžeš být v pracovní dny mezi 8:00 a 18:00 neustále k zastížení pro převzetí produktu.

Při doručení je Zákazník povinen zkontrolovat, zda balíček není poškozen, a ověřit počet obdržených produktů. Pokud je vše v pořádku, Zákazník musí podepsat doručovací potvrzení. Pokud je obal nebo produkt poškozen, Zákazník musí na místě vyžádat zprávu o problému. Zákazník může poškozený obal přijmout pouze na vlastní riziko. Prodávající nemůže přijmout následné reklamace týkající se množství nebo kvality zboží bez zprávy. Podpisem doručovacího potvrzení Zákazník potvrzuje, že balíček a jeho obsah odpovídají objednávce (tj. balíček není neúplný a ani obal, ani produkt nejsou poškozeny).

Pokud je pokus o doručení neúspěšný, dopravce zanechá oznámení a provede až dva další pokusy o doručení balíčku. Doručení probíhá ve všední dny mezi 8:00 a 18:00. Zákazník je povinen uvést doručovací adresu, kde ho lze během této doby zastihnout. Doručení balíček je diskrétní, takže lze použít i pracovní adresu.

7.1.1. Způsoby doručení

Pro aktuální způsoby doručení a poplatky [klikni zde](#).

8. Platební metody

Pro aktuální platební metody a poplatky [klikni zde](#).

9. Právo na odstoupení

Ustanovení v této části se vztahují výhradně na fyzické osoby jednající mimo svou profesi, samostatnou výdělečnou činnost nebo podnikatelskou činnost, které nakupují, objednávají, přijímají, používají nebo žádají o zboží, jakož i na příjemce jakékoliv obchodní komunikace nebo nabídky související se zbožím (dále jen „Spotřebitel“).

V případě smlouvy o prodeji produktu má Spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do třiceti (30) dnů ode dne:

- a) převzetí produktu,
- b) v případě více produktů dodaných samostatně, ode dne převzetí posledního produktu,
- c) v případě produktu skládajícího se z několika položek nebo kusů, ode dne převzetí poslední položky nebo kusu, nebo
- d) u produktů, které jsou dodávány pravidelně po stanovenou dobu, ode dne převzetí první dodávky Spotřebitelem nebo třetí osobou jinou než dopravcem určeným Spotřebitelem.

Prodávající je zákonně povinen nabídnout 14denní lhůtu pro odstoupení od smlouvy; nicméně Prodávající tuto lhůtu prodlužuje na 30 kalendářních dnů, aby Spotřebitel mohl uplatnit své právo na odstoupení.

Registrovaní zákazníci — tedy spotřebitelé, kteří si na stránce Desirel.cz vytvoří účet pomocí své e-mailové adresy a hesla — mají nárok na prodloužené právo na odstoupení od smlouvy. Pro tyto zákazníky je lhůta pro odstoupení prodloužena na 90 kalendářních dnů.

Spotřebitel má právo uplatnit své právo na odstoupení v období mezi uzavřením smlouvy a převzetím produktu.

9.1. Postup pro uplatnění práva na odstoupení

Pokud chce Spotřebitel uplatnit své právo na odstoupení, musí Prodávajícímu zaslat jednoznačné prohlášení o svém úmyslu odstoupit (např. poštou nebo e-mailem) s použitím kontaktních údajů uvedených v oddílu 1 těchto VOP. Spotřebitel může také použít formulář pro odstoupení od smlouvy dostupný prostřednictvím následujícího [odkazu](#). Spotřebitel uplatní své právo na odstoupení včas, pokud odešle prohlášení o odstoupení Prodávajícímu před uplynutím výše uvedené lhůty.

Důkazní břemeno, že bylo právo na odstoupení uplatněno v souladu s ustanoveními oddílu 10, nese Spotřebitel.

Prodávající v obou případech bez prodlení potvrdí e-mailem přijetí prohlášení Spotřebitele o odstoupení.

Pokud je odstoupení učiněno písemně, je považováno za platné, pokud Spotřebitel odešle své prohlášení do 30 kalendářních dnů (i v poslední den).

V případě oznámení poštou bude za rozhodující považováno datum odeslání, v případě oznámení e-mailem bude při výpočtu lhůty Prodávající zohledněn čas odeslání. Spotřebiteli se doporučuje odeslat dopis doporučeně, aby bylo zajištěno potvrzení o datu odeslání.

Pokud Spotřebitel odstoupí, musí produkt vrátit na adresu uvedenou v oddílu 1 těchto VOP bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od oznámení odstoupení. Lhůta je považována za dodrženu, pokud Spotřebitel odešle (poštou nebo předá dopravci) produkt před uplynutím 30denní lhůty.

Náklady na vrácení produktu Prodávajícímu nese Spotřebitel. Prodávající nemůže přijmout balíček vrácený s platbou při dodání. Kromě nákladů na vrácení produktu Spotřebitel neponese žádné další náklady spojené s odstoupením.

Pokud Spotřebitel odstoupí od smlouvy, Prodávající vrátí všechny platby obdržené od Spotřebitele, včetně nákladů na doručení, bez zbytečného odkladu a nejpozději do 14 dnů od přijetí prohlášení o odstoupení. To nezahrnuje žádné dodatečné náklady, které vznikly v důsledku volby Spotřebitele pro jiný způsob doručení, než je nejlevnější standardní doručení nabízené Prodávajícím. Prodávající může zadržet vrácení peněz, dokud nebude produkt vrácen, nebo dokud Spotřebitel neposkytne důkaz o vrácení produktu, podle toho, co nastane dříve. I v tomto případě náklady na vrácení produktu nese Spotřebitel v souladu s právními předpisy.

Prodávající použije stejný způsob platby pro vrácení peněz, který byl použit v původní transakci, pokud Spotřebitel výslovně nesouhlasí s jiným způsobem. Spotřebiteli nevzniknou žádné další náklady v důsledku použití tohoto alternativního způsobu vrácení peněz.

Spotřebitel může být odpovědný pouze za snížení hodnoty produktu, pokud je toto snížení způsobeno zacházením s produktem nad rámec toho, co je nezbytné k určení jeho povahy, vlastností a funkčnosti.

9.2. Vyloučení práva Spotřebitele na odstoupení

Právo na odstoupení se nevztahuje na zapečetěné produkty, které z důvodu ochrany zdraví nebo hygienických důvodů nelze po otevření vrátit (např. sexuální pomůcky, kosmetické produkty, krémy, masážní oleje). Vrácení takových produktů se od Prodávajícího neočekává, pokud Spotřebitel již otevřel obal přímo chránící produkt a/nebo jej začal používat podle určení, neboť nelze vyloučit, že produkt přišel do kontaktu s lidským tělem, tělními tekutinami nebo bakteriemi, čímž by bylo narušeno jeho hygienické nebo zdravotní standardy.

U těchto produktů může Spotřebitel uplatnit právo na odstoupení pouze tehdy, pokud nebyl obal produktu otevřen.

10. Záruka

10.1. Záruka za vady (zákonná záruka)

V případě vadného plnění ze strany Prodávajícího má Zákazník právo uplatnit nárok na záruku za vady.

V případě spotřebitelské smlouvy může Zákazník uplatnit své nároky ze záruky za vady, které existovaly v době dodání produktu, do dvou let od data převzetí. Po uplynutí dvouleté lhůty již Zákazník nemůže svá práva ze záruky uplatnit.

V případě smlouvy uzavřené s nespotebitem může oprávněná strana uplatnit své nároky ze záruky za vady do jednoho roku od data převzetí.

Zákazník si může vybrat, zda bude požadovat opravu nebo výměnu, pokud splnění požadované nápravy není nemožné nebo by nevedlo k nepřiměřeným dodatečným nákladům pro Prodávajícího ve srovnání s jinými dostupnými nápravami. Pokud Zákazník nepožaduje nebo nemůže požadovat opravu či výměnu, může požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo, na vlastní náklady, opravit vadu sám nebo ji nechat opravit někým jiným, případně, jako poslední možnost, může odstoupit od smlouvy. Odstoupení od smlouvy není povoleno pro nepodstatné vady.

Zákazník může přejít z jedné záruční nápravy na jinou, avšak náklady na tuto změnu ponese Zákazník, pokud není změna odůvodněna nebo iniciována Prodávajícím.

Zákazník je povinen oznámit Prodávajícímu vadu okamžitě po jejím zjištění, nejpozději však do dvou měsíců od data zjištění.

Zákazník může uplatnit svůj nárok ze záruky přímo u Prodávajícího.

Do šesti měsíců od data plnění neexistují žádné další podmínky pro uplatnění záručního nároku kromě oznámení vady Prodávajícímu, pokud Zákazník prokáže, že produkt byl zakoupen od Prodávajícího (předložením faktury nebo její kopie). V takových případech může být Prodávající zbaven záruky pouze tehdy, pokud může vyvrátit toto tvrzení a prokázat, že vada vznikla po dodání Zákazníkovi. Pokud Prodávající prokáže, že vada vznikla z důvodu přičitatelného Zákazníkovi, není Prodávající povinen přijmout Zákazníkův záruční nárok. Po šesti měsících od data plnění přechází důkazní břemeno na Zákazníka, aby prokázal, že vada existovala v době dodání.

Pokud Zákazník uplatní svůj záruční nárok týkající se oddělitelné části produktu, nárok na záruku se nepovažuje za platný pro ostatní části produktu.

10.2. Záruka na výrobek

V případě vady produktu (movité věci) může Zákazník, který se kvalifikuje jako spotřebitel, podle svého uvážení uplatnit buď práva uvedená v oddíle 10.1, nebo záruku na výrobek.

Spotřebitel však nemůže uplatnit současně záruku za vady a záruku na výrobek za stejnou vadu. Pokud spotřebitel úspěšně uplatní záruku na výrobek, může uplatnit záruku za vady týkající se vyměněného produktu nebo opravené části vůči výrobci.

Podle záruky na výrobek může spotřebitel požadovat pouze opravu nebo výměnu vadného výrobku. Peněžní náhrada, snížení ceny a odstoupení nejsou v rámci záruky na výrobek dostupné nápravy, protože mezi výrobcem a spotřebitelem neexistuje žádný smluvní vztah. Spotřebitel musí při uplatnění nároku na záruku na výrobek prokázat vadu.

Produkt je považován za vadný, pokud nesplňuje požadavky na kvalitu platné v době, kdy byl uveden na trh, nebo nemá vlastnosti popsané výrobcem.

Spotřebitel může uplatnit svůj nárok na záruku na výrobek do dvou let od uvedení výrobku na trh výrobcem. Po uplynutí této lhůty spotřebitel toto právo ztrácí. Spotřebitel je povinen neprodleně po zjištění vady informovat výrobce. Vada, která byla oznámena do dvou měsíců od jejího zjištění, se považuje za oznámenou bez prodlení. Spotřebitel je odpovědný za veškeré škody způsobené opožděným oznámením.

Spotřebitel může uplatnit svůj nárok na záruku na výrobek vůči výrobci nebo distributorovi (Prodávajícímu) movité věci.

Podle občanského zákoníku jsou za výrobce považováni výrobce a distributor.

Výrobce nebo distributor (Prodávající) je zbaven odpovědnosti za záruku na výrobek pouze tehdy, pokud prokáže, že:

- produkt nebyl vyroben ani distribuován v rámci jejich obchodní činnosti, nebo
- vada nebyla zjištělná vzhledem k stavu vědeckých a technických znalostí v době uvedení produktu na trh, nebo
- vada je výsledkem uplatnění legislativních nebo povinných regulačních požadavků.

Výrobce nebo distributor (Prodávající) musí prokázat pouze jeden z těchto důvodů, aby byl zbaven odpovědnosti.

11. Záruka

Záruky na spotřební zboží jsou upraveny nařízením vlády č. 151/2003 (IX. 22.) o povinné záruce na určité odolné spotřební zboží. Oblast působnosti nařízení se vztahuje pouze na nové produkty prodávané na základě spotřebitelských smluv v Maďarsku a uvedené v příloze nařízení.

Pro naše motorizované produkty a sexuální nábytek jsou záruční lhůty následující:

- U produktů s prodejní cenou 25 € (nebo ekvivalentní částkou v místní měně příslušné země, vypočtenou na základě denního směnného kurzu) nebo vyšší, ale nižší než 630 €, je záruční doba 2 roky.
- U produktů s prodejní cenou přesahující 630 € je záruční doba 3 roky.

Záruka neovlivňuje práva Zákazníka podle zákonných předpisů o vadném plnění.

Záruční doba začíná dnem, kdy je produkt uveden do provozu, což odpovídá datu splnění uvedenému na faktuře vystavené Zákazníkovi. Tato faktura rovněž slouží jako záruční list k produktu.

Záruka se nevztahuje na vady, které vzniknou po předání produktu Spotřebiteli, například vady způsobené:

- Nesprávnou instalací (pokud instalaci neprovedl Prodávající nebo jeho zástupce, nebo pokud byla nesprávná instalace způsobena chybami v návodu k použití),
- Nesprávným použitím v rozporu s pokyny v návodu k použití,
- Nesprávným skladováním, nesprávným zacházením nebo poškozením,
- Přírodními katastrofami nebo jinými vnějšími faktory.

V případě vad pokrytých zárukou má Spotřebitel právo:

- Primárně požadovat opravu nebo výměnu, pokud plnění vybraného řešení není nemožné nebo by nevedlo k nepřiměřeným dodatečným nákladům pro Prodávajícího ve srovnání s jinými dostupnými řešeními, s ohledem na hodnotu produktu v bezvadném stavu, závažnost vady a újmu způsobenou Spotřebiteli plněním záručního nároku.
- Pokud Prodávající neprovede opravu nebo výměnu, nemůže ji dokončit v přiměřeném časovém rámci nebo pokud zájem Spotřebitele o opravu nebo výměnu zanikne, může Spotřebitel požadovat přiměřené snížení kupní ceny, opravit vadu sám na náklady Prodávajícího, nechat ji opravit jinou osobou, nebo odstoupit od smlouvy. Odstoupení však není povoleno u drobných vad.

Oprava nebo výměna musí být dokončena v přiměřené době, s přihlédnutím k vlastnostem produktu a účelu očekávaného Spotřebitelem, a nesmí způsobit Spotřebiteli významné nepříjemnosti. Prodávající opraví nebo vymění výrobek nejpozději do 8 dnů.

Pokud výrobek nelze opravit, je prodávající povinen jej během záruční doby vyměnit za nový. V takovém případě nebude nabízena další oprava.

Pro opravy mohou být použity pouze nové součástky.

Období, během něhož Spotřebitel nemůže produkt používat z důvodu opravy, se nezapočítává do záruční doby. Pokud je produkt nebo jeho část vyměněn nebo opraven, záruční doba se znovu spouští pro vyměněný (opravený) produkt nebo část a pro jakékoli vady vzniklé z opravy.

Náklady spojené s plněním záručních povinností nese Prodávající.

Spotřebitel však nemůže uplatnit současně záruku za vadné plnění a záruku na produkt za stejnou vadu, ani nemůže uplatnit záruku na produkt a záruku výrobce současně. Bez ohledu na tato omezení zůstávají práva vyplývající ze záruky Spotřebiteli k dispozici nezávisle na právech uvedených v oddílech 11.1 a 11.2.

Uplatňování záručních nebo zákonných nároků na vadné plnění

Zákazník může své nároky na záruku nebo zákonnou záruku uplatnit osobně na adrese Prodávajícího, e-mailem nebo telefonicky.

Název: Webshop Logisztika Kft.

Adresa: 1097 Budapešť, Ecseri út 14-16

E-mail: info@lovesexshop.com

Další informace o vrácení produktů a potvrzování smluv naleznete [zde](#).

Pokud produkt označený jako vadný nemá vadu a během kontroly nebyla zjištěna žádná jiná vada, Prodávající není povinen plnit žádné záruční povinnosti, nevymění produkt ani nevrátí kupní cenu. V takových případech má Zákazník stále právo vyzvednout si produkt osobně nebo požádat o jeho opětovné doručení na vlastní náklady.

V případě právního sporu mohou naši zákazníci také zahájit řízení před smírčím orgánem provozovaným okresními (nebo krajskými) obchodními a průmyslovými komorami. Další informace naleznete [zde: https://www.bekeltetes.hu/](https://www.bekeltetes.hu/).

12. Omezení odpovědnosti

Nákup v E-shopu znamená, že Zákazník si je vědom a akceptuje možnosti a omezení internetu, zejména pokud jde o technické výkony a možné chyby.

Prodávající nenese žádnou odpovědnost za následující skutečnosti, bez ohledu na příčinu:

- Selhání při odesílání nebo přijímání jakýchkoli dat přes internet, nebo neúmyslnou změnu jakýchkoli dat.
- Jakékoli provozní selhání internetové sítě, které brání hladkému provozu E-shopu a procesu nákupu.
- Jakékoli poruchy v komunikačních linkách nebo přijímacích zařízeních.
- Ztrátu jakýchkoli dat, ať už odeslaných neregistrovanou nebo registrovanou poštou, bez ohledu na to, zda šlo o papírovou nebo elektronickou formu.
- Nesprávnou funkčnost jakéhokoli softwaru.
- Důsledky jakékoli softwarové chyby, mimořádné události nebo technické závady.

Prodávající nenese žádnou odpovědnost za přímé ani nepřímé škody vzniklé z důvodu připojení Zákazníka k E-shopu nebo jeho prohlížení.

Zákazník je odpovědný za veškeré škody vzniklé poskytnutím nebo zveřejněním osobních údajů jiné osoby v E-shopu. V takových případech Prodávající poskytne plnou spolupráci příslušným orgánům za účelem identifikace osoby odpovědné za porušení.

Veřejné komunikační kanály v rámci E-shopu (například psaní recenzí produktů) jsou k dispozici každému Zákazníkovi na vlastní riziko. Ačkoli E-shop není automaticky moderován, pokud je učiněno oznámení nebo hlášení týkající se nezákonného nebo škodlivého obsahu, nebo pokud Prodávající zjistí takový obsah jiným způsobem, vyhrazuje si právo dočasně nebo trvale odstranit jakoukoli část nebo celý obsah bez vysvětlení. V případě opakovaných nebo závažných porušení má Prodávající právo trvale zakázat Zákazníkovi používání stránek, včetně vymazání jeho registrace.

13. Autorská práva

Veškerý obsah dostupný na rozhraní E-shopu (texty, články, popisy produktů, informace, tyto VOP, obrázky a další data) je duševním vlastnictvím Prodávajícího, bez jakéhokoli geografického nebo časového omezení. Je výslovně zakázáno používat, upravovat, kopírovat nebo jinak využívat jakýkoli obsah stažený z E-shopu pro jiné účely než pro nákup produktů z E-shopu. V případě porušení práv duševního vlastnictví Prodávajícího nebo porušení této smlouvy Prodávající okamžitě zahájí právní kroky proti straně, která porušení spáchala. Použitím E-shopu Zákazník uznává, že kopírování nebo používání obsahu E-shopu pro jiné účely než ty uvedené zde představuje porušení (a porušení těchto VOP), i když obsah není chráněn autorským právem. Za každé takové porušení se Zákazník zavazuje zaplatit Prodávajícímu pokutu ve výši minimálně 500 €, aniž by Prodávající musel poskytovat další důkazy o škodách.

Prodávající si vyhrazuje právo zahájit soudní řízení nebo řízení před úřady proti komukoli, kdo spáchá nebo se pokusí spáchat porušení při používání E-shopu (včetně při nákupu). E-shop nemůže být činěn odpovědným za jakékoli porušení spáchané třetí stranou vůči uživateli nebo Zákazníkovi.

V případě jakéhokoli porušení souvisejícího s používáním webu nebo jakéhokoli poškození zájmů Prodávajícího si Prodávající vyhrazuje právo okamžitě pozastavit registraci Zákazníka, odstranit jeho osobní a další údaje a zrušit jeho registraci. Data mohou být nadále zpracovávána pro účely soudních řízení souvisejících s porušením nebo škodou. Prodávající není povinen o těchto opatřeních Zákazníka informovat.

Vložení hypertextového odkazu na E-shop je povoleno. Prodávající si však vyhrazuje právo požadovat odstranění takových odkazů bez udání důvodu.

Zobrazení E-shopu nebo jakékoli jeho části na jiném doméně, například ve formě rámcové aplikace nebo jako součást jiného webu, je možné pouze s předchozím písemným souhlasem.

Jákýkoli web, který umístí odkaz na E-shop, nesmí vytvářet dojem, že Prodávající podporuje nebo schvaluje služby nebo produkty nabízené nebo prodávané na tomto webu.

Web s odkazem na E-shop nesmí poskytovat nepravdivé informace o právním vztahu mezi Prodávajícím a odkazujícím webem, ani o samotném E-shopu. Prodávající podnikne kroky proti jakémukoli odkazu na E-shop, který poškozuje pověst nebo zájmy Prodávajícího nebo E-shopu.

Některé služby E-shopu umísťují jedinečné identifikátory, známé jako cookies, na počítač uživatele. Tyto cookies slouží výhradně k usnadnění autentifikace uživatelů a provozovatel je nepoužívá k žádnému jinému účelu. Zakázání cookies nebrání používání služeb E-shopu.

14. Ochrana osobních údajů

Informace týkající se zpracování osobních údajů v E-shopu jsou dostupné na následujícím odkazu: <https://www.desirel.com/cz/privacy-policy>.

Platba Barion One-Click (uložená platební karta)

Systém Barion nabízí zákazníkům možnost využít platbu „One-Click“, při které jsou údaje o platební kartě bezpečně uloženy ve formě tokenu. Výhodou této funkce je, že budoucí nákupy lze provést rychleji, bez opětovného zadávání údajů o kartě. Uložené údaje o kartě lze kdykoli odstranit v zákaznickém účtu v systému UNAS nebo prostřednictvím platformy Barion. Platební službu poskytuje společnost Barion Payment Zrt., finanční instituce s licencí Maďarské národní banky.

15. Řešení stížností

Adresa, telefonní číslo a poštovní adresa pro podání stížností a pro komunikační účely jsou stejné jako kontaktní údaje zákaznického servisu uvedené v odstavci č. 1 ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Zákazníci mohou své stížnosti podat písemně zákaznickému servisu.

Prodávající bez prodlení prošetří jakékoli ústní stížnosti a v případě potřeby je napraví. Pokud Zákazník nesouhlasí s řešením stížnosti, Prodávající stížnost a své stanovisko k věci okamžitě zaznamená písemně a poskytne Zákazníkovi kopii záznamu. Pokud není možné stížnost okamžitě prošetřit, Prodávající neprodleně zaznamená stížnost písemně a poskytne Zákazníkovi kopii, poté bude postupovat podle pravidel pro vyřizování písemných stížností.

V případě ústní stížnosti učiněné telefonicky nebo prostřednictvím jiných elektronických komunikačních služeb zašle Prodávající Zákazníkovi kopii záznamu stížnosti současně s poskytnutím věcné odpovědi.

Ve všech ostatních případech bude Prodávající postupovat podle pravidel pro vyřizování písemných stížností.

Stížnosti podané telefonicky nebo prostřednictvím jiných komunikačních zařízení budou přiřazeny jedinečnému identifikátoru, který usnadní budoucí sledování stížnosti.

Prodávající poskytne věcnou odpověď na písemné stížnosti do 30 dnů. Pro účely této smlouvy to zahrnuje odeslání odpovědi poštou.

Pokud je stížnost zamítnuta, Prodávající informuje Zákazníka o důvodech zamítnutí.

15.1. Další právní prostředky

Pokud není spotřebitelský spor mezi Prodávajícím a Zákazníkem vyřešen jednáním s Prodávajícím, může Zákazník, který je kvalifikován jako spotřebitel, podat žádost smírčímu orgánu, který má pravomoc v jeho místě bydliště nebo sídla, a zahájit řízení, nebo se může obrátit na smírčí orgán příslušný pro sídlo Prodávajícího. Kromě toho má Zákazník k dispozici následující právní prostředky:

a) Stížnost u orgánu pro ochranu spotřebitelů

Pokud se Zákazník domnívá, že byla porušena jeho spotřebitelská práva, je oprávněn podat stížnost u orgánu pro ochranu spotřebitelů v místě svého bydliště. Po posouzení stížnosti rozhodne orgán, zda zahájí řízení o ochraně spotřebitelů.

Zákazníci mohou najít příslušný orgán podle oblasti stížnosti prostřednictvím následujícího odkazu:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

b) Řešení sporů prostřednictvím online platformy Evropské unie

V případě spotřebitelského sporu souvisejícího se smlouvou o online prodeji mohou spotřebitelé elektronicky řešit své přeshraniční spory prostřednictvím online platformy dostupné na následujícím odkazu:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>

Spotřebitel musí k tomu účelu zaregistrovat svůj účet na online platformě, vyplnit žádost a odeslat ji elektronicky prostřednictvím platformy příslušnému smírčímu orgánu. Tímto způsobem mohou spotřebitelé snadno uplatnit svá práva i na dálku.

c) Zahájení řízení u smírčího orgánu

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Pokud Prodávající zamítne stížnost Zákazníka, má Zákazník právo zahájit řízení u smírčího orgánu příslušného pro jeho místo bydliště nebo sídla. Zahájení smírčího řízení je podmíněno tím, že Zákazník se pokusil spor přímo vyřešit s Prodávajícím.

Smírčí orgán má pravomoc řešit spotřebitelské spory mimosoudní cestou. Jeho úkolem je pokusit se o dohodu mezi Prodávajícím a Zákazníkem k vyřešení spotřebitelského sporu.

Smírčí řízení je zahájeno na žádost Spotřebitele. Žádost musí být podána písemně předsedovi smírčího orgánu.

Smírčí orgán příslušný pro sídlo Prodávajícího:

Budapešťský smírčí orgán

Adresa: 1016 Budapešť, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Poštovní adresa: 1253 Budapešť, Pf.: 10

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: +36 (1) 488 21 86

Telefon: +36 (1) 488 21 31

V průběhu smírčího řízení je Prodávající povinen spolupracovat.

Pro účely pravidel týkajících se smírčích orgánů jsou za spotřebitele považovány občanské organizace, církve, bytová družstva,

bytová společenství, mikro-, malé a střední podniky, které nakupují, objednávají, přijímají, používají zboží nebo jsou příjemci obchodní komunikace nebo nabídek souvisejících se zbožím.

d) Zahájení soudního řízení

Zákazník má právo uplatnit svůj nárok vyplývající ze spotřebitelského sporu před soudem podle občanského zákoníku (zákon č. V z roku 2013) a občanského soudního řádu (zákon č. CXXX z roku 2016).

Poslední změna: 19.02.2026.