

1. [Všeobecná ustanovení](#)
2. [Vymezení pojmů](#)
3. [Uzavření kupní smlouvy](#)
4. [Základní informace o nakupování a cenách zboží](#)
5. [Platební podmínky](#)
6. [Odstoupení od smlouvy](#)
7. [Zrušení objednávky](#)
8. [Dodání objednaného zboží](#)
9. [Odpovědnost za vady](#)
10. [Reklamacce](#)
11. [Cookies](#)
12. [Mimosoudní vyřizování stížností](#)
13. [Změny obchodních podmínek](#)

OBCHODNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti Acebiz s.r.o.

se sídlem Mladá Boleslav, třída T. G. Masaryka 1076, PSČ: 29301 , IČ 276 04 276.
Tato společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 118305

Tyto obchodní podmínky se vztahují pouze na fyzické osoby (lidi), které uzavírají smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

1. Všeobecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě společnosti Acebiz s.r.o. umístěném na www.sexshopik.cz (dále také jako „internetový obchod“). Tyto podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího, který je zde v postavení spotřebitele, při sjednávání a uzavírání kupní smlouvy prostřednictvím uvedeného internetového obchodu. Veškeré smluvní vztahy budou uzavírány v souladu s právním řádem České republiky. Je-li kupujícím spotřebitel, řídí se vztahy zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí každé jednotlivé kupní smlouvy.

Obchodní podmínky i kupní smlouva jsou uzavírány v českém jazyce. Kupní smlouva včetně těchto obchodních podmínek je prodávajícím archivována v elektronické podobě a není veřejně přístupná, a to ani pro kupujícího.

Ceny za zboží jsou uvedeny na internetových stránkách prodávajícího www.sexshopik.cz u jednotlivého zboží. Způsoby platby ceny zboží a nákladů

spojených s dodáním zboží jsou uvedeny na internetových stránkách prodávajícího www.sexshopik.cz v sekci „[Ceník dopravy](#)“. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní internetového obchodu.

Adresa prodávajícího pro doručování: Acebiz s.r.o., Bystrá 761/10, PSČ: 19300, Praha 9 email: podpora@sexshopik.cz, telefon: 222 224 060.

Jméno a příjmení osoby odpovědné za provoz internetového obchodu: Ing. Robert Kvapil

2. Vymezení pojmů

- **Spotřebitelská smlouva** je jakákoliv smlouva, kterou se spotřebitelem uzavírá podnikatel. Pro účely těchto obchodních podmínek je to zejména smlouva kupní.
- **Podnikatelem** je osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, a dále také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.
- **Prodávajícím** pro účely těchto obchodních podmínek se rozumí společnost Acebiz s.r.o., která je podnikatelem.
- **Zákazníkem** našeho internetového obchodu je kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem, a kupující, který spotřebitelem není.
- **Kupující spotřebitel** nebo jen **spotřebitel** je člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- **Kupující, který není spotřebitelem** (dále jen “**kupující nikoli spotřebitel**“), je jakákoliv jiná osoba, která není spotřebitelem. Zejména je to tedy osobu, která při uzavírání smlouvy, plnění smlouvy a jednání o smlouvě jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Na tohoto kupujícího nikoli spotřebitele se tyto obchodní podmínky nevztahují.

3. Uzavření kupní smlouvy

Veškeré objednávky podané prostřednictvím internetového obchodu www.sexshopik.cz jsou závazné. Odesláním objednávky kupující stvrzuje, že se seznámil a souhlasí s těmito obchodními podmínkami, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání své objednávky. Obchodními podmínkami je kupující vázán od momentu uzavření kupní smlouvy. Kupující má zároveň možnost se s těmito obchodními podmínkami seznámit před vlastním závazným odesláním

objednávky a jejich kopii obdrží jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou emailovou adresu. Na tyto skutečnosti je náležitě před vlastním odesláním objednávky dostatečným způsobem upozorněn.

Jednotlivé kroky vedoucí k uzavření smlouvy jsou následující. Kupující na internetovém obchodu vybírá zboží a to, o jehož koupi má zájem, vkládá do nákupního košíku. Po dokončení výběru přejde kupující do nákupního košíku, kde uvidí přehled vybraného zboží a celkovou cenu objednávky bez nákladů za dopravu. Následně kupující vybere způsob dopravy a způsob platby. V dalším kroku kupující vyplní své kontaktní údaje a případně i doručovací adresu, pokud se liší od té kontaktní. Posledním krokem je shrnutí objednávky před jejím odesláním, kde jsou uvedeny podstatné informace o kupní smlouvě, tj. seznam kupovaného zboží, celková cena k úhradě (tj. cena zboží a náklady za dodání), údaje o kupujícím a doručovací adresa, pokud byla vyplněna. V krocích košíku číslo 1, 2 a 3 kupující může změnit či opravit kterýkoliv z dosud zadaných údajů, a to vrácením na příslušný krok tvorby objednávky. Dále má kupující možnost doplnit poznámku pro prodávajícího. Tvorba objednávky je dokončena kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku“. Veškeré objednávky kupujícího jsou jejich odesláním prodávajícímu považovány za závazné.

Návrhem na uzavření smlouvy je odeslání objednávky kupujícím. Samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu s tímto jeho návrhem (závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího). Od tohoto okamžiku mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti. Přílohou uvedeného potvrzení objednávky je aktuální znění obchodních podmínek prodávajícího a elektronická verze uzavřené kupní smlouvy.

Kupující by si měl potvrzující email uschovat (nevymazat), a to po dobu trvání doby pro uplatnění práv z vadného plnění a případně záruční doby, neboť může sloužit jako důkaz v případě rozporů ohledně obsahu obchodních podmínek.

4. Základní informace o nakupování a cenách zboží

V internetovém obchodě je uveden seznam zboží, který je nabízen prodávajícím ke koupi, a to včetně popisu funkce, rozměrů a vlastností zboží, jeho materiálu nebo složení. Ceny zboží a služeb uvedené v internetovém obchodě jsou konečné, tj. včetně daně z přidané hodnoty, popřípadě všech dalších daní a poplatků.

Akční ceny platí do vyprodání zásob při uvedení počtu kusů akčního zboží nebo po dobu časově určenou. Maximální množství zboží, které lze koupit za akční cenu, je uvedeno u každého zboží, které je v akci. Slevy zboží v akci, akční nabídky a případné osobní slevy nelze kombinovat a sčítat.

Před odesláním objednávky prodávajícímu má kupující možnost zkontrolovat a pozměnit své údaje uvedené v objednávce. Údaje uvedené v objednávce a odeslané prodávajícímu jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající je oprávněn požádat kupujícího o dodatečné potvrzení jeho objednávky a správnosti údajů týkajících se kupujícího, a to formou emailu zaslaného kupujícímu po uzavření kupní smlouvy. V případě využití tohoto oprávnění prodávajícího, tj. kontroly údajů týkajících se kupujícího, bude objednané zboží kupujícímu odesláno až po tomto dodatečném potvrzení jeho objednávky a správnosti údajů týkajících se kupujícího.

O stavu zpracování své objednávky se kupující může přesvědčit na internetových stránkách prodávajícího, a to kliknutím na odkaz, který bude uveden v emailu prodávajícího potvrzujícím přijetí objednávky kupujícího a uzavření kupní smlouvy.

Kupující má možnost se před provedením objednávky seznámit se skutečností, po jakou dobu zůstávají nabídka nebo cena v platnosti.

V internetovém obchodu nejsou kupujícímu účtovány žádné manipulační poplatky ani balné, k ceně výrobku je však nutné připočítat cenu za dodání zásilky podle zvoleného druhu platby a způsobu dopravy objednaného zboží, přičemž v této ceně je již započtena zákonná sazba DPH.

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy si hradí kupující sám. Použití prostředků komunikace na dálku pro nákup v našem obchodě není zpoplatněno zvláštní sazbou.

Kupující má možnost vyzvednout si své objednané zboží na základě objednávky tohoto způsobu doručení v provozovně prodávajícího na adrese Bystrá 761/10, 19300, Praha 9. Prodávající v této souvislosti upozorňuje na to, že prostory uvedené provozovny prodávajícího jsou monitorovány [kamerovým obrazovým záznamem](#).

5. Platební podmínky

Kupující je povinen zaplatit prodávajícímu smlouvenou kupní cenu. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s dodáním zboží. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále „kupní cenou“ i náklady spojené s dodáním zboží.

Způsoby platby ceny zboží a nákladů spojených s dodáním zboží dle kupní smlouvy jsou uvedeny na internetových stránkách prodávajícího www.sexshopik.cz v sekci „[Ceník dopravy](#)“.

V případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsáním příslušné částky na účet prodávajícího.

Se zásilkou je zákazníkovi doručen i písemný doklad (faktura) o zakoupení zboží, který zároveň slouží i jako dodací list a dále účtenka o evidované tržbě.

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu při uskutečnění evidované tržby účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

Pokud je prodávající povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při jeho dodání. Pokud kupující toto zboží při dodání nepřevzme, je prodávající oprávněn odstoupit od kupní smlouvy.

Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží a převzetím zboží.

U zásilek je [garantována 100% diskrétnost!](#)

6. Odstoupení od smlouvy

V případě, že je smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím uzavírán pomocí prostředků komunikace na dálku (pro účely této smlouvy zejména prostřednictvím internetu, emailu nebo telefonické komunikace), je kupující podle § 1829 občanského zákoníku oprávněn odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu do 14 dní ode dne převzetí zboží nebo ode dne převzetí poslední dodávky zboží, pokud je v rámci jedné objednávky objednáno několik druhů zboží nebo se dodávané zboží sestává z několika částí nebo položek. Prodávající tuto zákonnou lhůtu prodlužuje na 60 dní. Právo na odstoupení od smlouvy se však ve smyslu § 1837 občanského zákoníku nevztahuje na smlouvy:

- o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele,
- o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,
- o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo
- o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

Právo na odstoupení od smlouvy se tedy nevztahuje zejména na dodávku erotického zboží a spodního prádla, u kterého došlo k porušení originálního obalu, případně pečeti (pokud je zboží nebo jeho obal opatřeno pečeti). **Prosíme, vezměte na vědomí, že toto zboží, je svým charakterem velice specifické a nemůže být především z hygienických důvodů vráceno. Zboží bez obalu nebo s porušeným obalem je dále neprodejně. Jistě byste sami nechtěli, aby Vám bylo prodáno zboží bez obalu, nebo dokonce použité.**

Kupující má tedy právo odstoupit od smlouvy o dodání erotického zboží a spodního prádla, pouze pokud je toto nepoškozené zboží vráceno prodávajícímu v originálním neporušeném a neotevřeném obalu, **včetně neporušené pečeti, pokud je zboží nebo jeho obal touto pečeti opatřeno.**

Odstoupení od kupní smlouvy doporučujeme provést v písemné formě. Odstoupení musí být prodávajícímu prokazatelně odesláno do 60 dnů ode dne:

- převzetí zboží, nebo
- převzetí poslední dodávky zboží, pokud je v rámci jedné objednávky objednáno několik druhů zboží nebo se dodávané zboží sestává z několika částí nebo položek.

Oznámení o odstoupení se zasílá na adresu provozovny prodávajícího: Bystrá 761/10, PSČ: 19300, Praha 9 , či na adresu elektronické pošty prodávajícího podpora@sexshopik.cz.

Kupující je povinen zaslat nebo předat prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel, a to na adresu provozovny prodávajícího: Bystrá 761/10, PSČ: 19300, Praha 9.

Prodávající má povinnost vrátit kupujícímu do 14 dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Proávající může vrátit kupujícímu přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasí a pokud mu tím nevzniknou další náklady. 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 (vyjma osobního vyzvednutí na prodejně). Odstoupil-li od kupní smlouvy kupující, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Prodávající má právo na úhradu snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

Z tohoto důvodu v případě odstoupení kupujícího od smlouvy prodávající důrazně doporučuje kupujícímu, aby vrácené zboží bylo nepoškozené, nejevilo známky opotřebení, nebylo spotřebováno a aby bylo v originálním balení.

Zákazník odešle nebo jinak dopraví vrácené zboží na adresu prodávajícího. Náklady za navrácení zboží a náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu v případě odstoupení od smlouvy kupujícím nese vždy kupující, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. V případě, že je zboží použito nebo částečně opotřebováno, či je částečně spotřebováno, prodávající vypočte snížení hodnoty zboží, které bude následně uplatňovat vůči kupujícímu.

Pokud bude kupujícímu spolu se zásilkou objednaného zboží doručen od prodávajícího i nějaký dárek vázaný na koupi tohoto zboží a následně kupující v zákonné lhůtě od kupní smlouvy, jejímž předmětem je dodání tohoto zboží, odstoupí, je kupující povinen vrátit prodávajícímu spolu s tímto zbožím i předmětný dárek. Pokud tak kupující neučiní, je povinen uhradit prodávajícímu kupní cenu tohoto dárku.

Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

[Formulář na reklamaci zboží/odstoupení od smlouvy/výměnu zboží](#)

7. Zrušení objednávky

Zákazník může svou objednávku provedenou přes internet, telefonem nebo elektronickou poštou zrušit před její expedicí prodávajícím, a to jakýmkoliv z uvedených způsobů, tedy buď přes internet, telefonem nebo elektronickou poštou. Proávající potvrdí zákazníkovi zrušení objednávky elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.

8. Dodání objednaného zboží

Objednané zboží je zákazníkovi dodáno způsobem, jaký si zákazník vybere v objednávce. Doba dodání je obvykle 1-2 dny, přičemž tato doba není pro prodávajícího závazná.

U zboží, které je označeno pojmem "Dočasně nedostupné" je dostupnost zboží zodpovězena prodávajícím na dotaz kupujícího na mail podpora@sexshopik.cz. V tomto případě kupní smlouva vzniká na základě vzájemné dohody (prostřednictvím emailové komunikace apod.) mezi prodávajícím a kupujícím.

9. Odpovědnost za vady

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, 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 věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Proávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení o právech z vadného plnění nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Pokud se vada projeví v prvních šesti měsících od převzetí plnění, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. U věcí prodávaných za nižší cenu nemá kupující práva z vad, pro které byla nižší cena sjednána. Kupující nemá práva z vad při opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí použitých (což je vždy výrazně uvedeno u konkrétního výrobku) prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. Kupující dále nemá práva z vad, pokud to vyplývá z povahy věci.

V souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, již není kupujícímu povinně poskytována záruka na zboží v délce 24 měsíců. Proávající však poskytuje na výrobky, u nichž je to uvedeno, záruku za jakost, jejíž doba je uvedena v katalogu zboží u každého výrobku zvlášť. Tato se případně dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. U výrobků potravinářského charakteru se uvádí doba trvanlivosti výrobku, případně i doba použitelnosti. Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Spotřebitel má při uplatnění odpovědnosti z vad nebo záruky tato práva:

- Není-li zakoupené zboží bez vad, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Není-li dodání nové věci resp. její součásti možné, může kupující odstoupit od smlouvy. 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 nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc 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 nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

10. Reklamace

Práva kupujícího vyplývající z odpovědnosti prodávajícího za vady, včetně případné záruční odpovědnosti prodávajícího, uplatňuje kupující osobně nebo korespondenčně u prodávajícího na adrese jeho provozovny Acebiz s.r.o., Bystrá

761/10, PSČ: 19300, Praha 9 , na internetových stránkách prodávajícího nebo písemně na e-mailové adrese podpora(zavinac)sexshopik.cz. Při reklamaci je kupující povinen jednoznačně označit reklamované zboží, uvést číslo objednávky, popsat vady zboží a upřesnit požadovaný způsob vyřízení reklamace. Zároveň je kupující povinen odeslat kompletní reklamované zboží, opatřené proti jeho poškození, na adresu provozovny prodávajícího, přičemž doporučujeme z důvodu urychlení vyřízení reklamace, aby bylo odesláno včetně kopie faktury nebo dodacího listu. Kupující je v případě reklamace zboží oprávněn využít i zpětný odběr reklamovaného zboží prostřednictvím *Odpovědní zásilky* od České pošty, a to prostřednictvím předtištěného štítku s adresou prodávajícího, který byl kupujícímu zaslán spolu s objednaným zbožím. V případě využití této služby a odeslání zásilky prodávajícímu s uvedeným štítkem je poštovné za tuto zásilku pro kupujícího zdarma. Bližší informace o této službě jsou uvedeny na internetových stránkách prodávajícího www.sexshopik.cz v sekci [Jak vrátit nebo reklamovat zboží?](#).

Prodávající či jeho pověřený pracovník do tří pracovních dnů ode dne doručení reklamace kupujícího písemně potvrdí kupujícímu, kdy kupující uplatnil u prodávajícího právo z vadného plnění, přičemž toto potvrzení zašle na emailovou adresu kupujícího, kterou kupující uvedl prodávajícímu v objednávce. V tomto potvrzení prodávající rovněž vyrozumí kupujícího o způsobu vyřízení reklamace a o předpokládané době trvání případné opravy. Prodávající či jeho pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ve lhůtě 3-5 dní, ve složitých případech do 14 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se kupující a prodávající nedohodnou na delší lhůtě.

O vyřízení reklamace musí prodávající kupujícímu zaslat informaci na emailovou adresu kupujícího, kterou kupující uvedl prodávajícímu v objednávce – do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla. Po uplynutí 30 denní lhůty pro vyřízení reklamace v případě, že reklamace vyřízena nebyla, se má za to, že se jedná o vadu neodstranitelnou a kupující má nároky tomu odpovídající (výměna za nové zboží, sleva z kupní ceny, případně i odstoupení od kupní smlouvy).

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady. V případě zjevně neoprávněné reklamace (pokud se jedná o zjevně šikanózní postup kupujícího) nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Kupující zašle prodávajícímu elektronickou poštou žádost o uhrazení poštovného spolu s kopií dokladu o podání zásilky s uvedenou cenou za její podání a prodávající na základě této žádosti uhradí kupujícímu poštovné.

[Formulář na reklamaci zboží/odstoupení od smlouvy/výměnu zboží](#)

11. Cookies

Pro správnou funkci internetových stránek prodávajícího je někdy nezbytné umístit malé datové soubory, označované jako cookies, na zařízení kupujícího. Cookies jsou malé textové soubory, které internetové stránky ukládají na počítač nebo mobilní zařízení kupujícího v okamžiku, kdy tyto stránky začne využívat. Stránky si tak na určitou dobu zapamatují preference a úkony, které na nich kupující provedl, takže tyto údaje pak nemusí zadávat znovu. Kupující je o možnosti použití cookies informován v okamžiku, kdy začne využívat webové stránky prodávajícího. 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 odvolat dříve poskytnutý souhlas nebo požádat prodávajícího, aby přestal cookies vůči kupujícímu používat.

12. Mimosoudní vyřizování stížností

Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím emailové adresy: podpora(zavinac)sexshopik.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na emailovou adresu kupujícího.

Kontrolním orgánem nad dodržováním práv kupujících ze strany prodávajícího v případě uzavření kupní smlouvy prostřednictvím internetových stránek prodávajícího je Česká obchodní inspekce, která plní funkci arbitra mimosoudního řízení. Pokud nebude kupující spokojen s výsledkem řešení své stížnosti prodávajícím, má možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci na www.coi.cz, která se pokusí vyřešit daný spor ve spolupráci s oběma stranami.

Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.

13. Změny obchodních podmínek

V případě změny obchodních podmínek uvede prodávající datum změny u nových podmínek a zákazníkovi zpřístupní odkaz na předchozí platné obchodní podmínky pro případ, kdy by kupující prováděl objednávku v době změny starých obchodních podmínek za nové.