

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY E-COOP - VLTAVOTÝNSKÉ LAHŮDKY (dále jen „VOP“)

## pro prodej masných, cukrářských a lahůdkářských výrobků včetně knedlíků a hotových jídel

Jednoty, spotřebního družstva České Budějovice se sídlem Pražská tř. 2176, 370 04, IČ 00031852, DIČ CZ00031852. Družstvo je zapsáno v obchodním rejstříku Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl Dr 224 (dále jen „JEDNOTA“)

Obsah:

### I. SLUŽBA E-COOP - VLTAVOTÝNSKÉ LAHŮDKY

1. JEDNOTA nabízí široký sortiment potravinářského zboží (*dále jen „Zboží“*), které si zákazník může objednat a koupit prostřednictvím **Služby E-COOP – Vltavotýnské lahůdky** na webové stránce <https://www.lahudky.online> (*dále jen „Služba“*). Tyto VOP stanoví pravidla a postup pro užití Služby smluvními stranami a jsou tak nedílnou součástí kupní smlouvy.
2. K využití Služby je oprávněna fyzická osoba starší **18 let**, která souhlasí s podmínkami Služby, řádně se zaregistruje ke Službě a dá souhlas se zpracováním svých osobních údajů (*dále jen „Zákazník“*).
3. **Služba není zpoplatněna.**

### II. KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. Služba: <https://www.lahudky.online> (*dále jen „Webová stránka“*)
2. Zákaznická linka: +420 385 102 154, +420 385 102 150 (*dále jen „Zákaznická linka“*)

### III. REGISTRACE ZÁKAZNÍKA, UŽIVATELSKÝ ÚČET

#### Registrace zákazníka

1. Zákazník na základě vyplnění registračního formuláře na Webové stránce získá přístup do svého uživatelského rozhraní (*dále jen „Uživatelský účet“*). Pouze ze svého Uživatelského účtu může Zákazník zadávat objednávky zboží.
2. Při registraci Zákazníka na Webové stránce je Zákazník povinen uvést přesné a pravdivé údaje. Pokud dojde u Zákazníka ke změně těchto údajů, je povinen takovou změnu bezodkladně provést i v rámci svého Uživatelského účtu. Údaje uvedené Zákazníkem v Uživatelském účtu a při objednání zboží jsou považovány JEDNOTOU za správné.
3. Zákazník se může do Služby registrovat pouze jednou, a to na základě první úspěšně ukončené registrace.
4. Během registrace a vytvoření Uživatelského účtu je Zákazník vyzván k vytvoření svého osobního přístupového hesla. Zákazník je povinen uchovávat toto heslo v tajnosti a nesdělovat ho dalším osobám. Zákazník plně odpovídá za veškerá učiněná jednání a úkony, které jsou z jeho zákaznického účtu učiněny, a to po celou dobu využívání Služby. Zákazník je povinen ihned JEDNOTU informovat, pokud má jakékoli podezření na zneužití či zpřístupnění svého hesla třetí osobě.

#### Pozastavení a zrušení registrace

5. Ke zrušení registrace Zákazníkem je nezbytné kontaktovat Zákaznickou linku.
6. V případě odůvodněné obavy, že dochází nebo může dojít k zneužití Služby, je JEDNOTA oprávněna účet Zákazníka zablokovat, případně vyzvat zákazníka ke změně hesla. JEDNOTA neodpovídá Zákazníkovi za škodu, kterou si zákazník způsobil vyrazením nebo zneužitím svého přístupového hesla.
7. Pokud se JEDNOTA důvodně domnívá, že zákazník porušuje podmínky Služby, má JEDNOTA právo okamžitě pozastavit či zrušit registraci zákazníka. Tím nejsou dotčena ta ustanovení VOP, která vzhledem ke své povaze přetrvávají.
8. Zákazník je vždy oprávněn zrušit svoji registraci a Uživatelský účet.

## IV. CENY A CENOVÉ PODMÍNKY

### Aktuální cena

1. Aktuální cena Zboží je uvedena na Webové stránce po přihlášení Zákazníka. Cena zboží na Webové stránce může být JEDNOTOU měněna, a to kdykoliv bez udání důvodu. Cena zboží je Zákazníkovi sdělena vždy dopředu před uzavřením kupní smlouvy, a to prostřednictvím Webové stránky. Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH.

### Vážené zboží

2. Při objednávce Zboží na váhu si JEDNOTA vyhrazuje právo na dodání zboží s váhovou odchylkou. JEDNOTA se pokusí váhovou odchylku minimalizovat a co nejvíce vyhovět požadavku Zákazníka.

3. Pokud u Zboží, jehož cena je určena podle váhy za měrnou jednotku a jehož povaha to umožňuje, Zákazník objednává počet kusů namísto váhového množství, JEDNOTA dodá požadovaný počet kusů. Cena pak bude stanovena podle váhy objednaného počtu kusů takového zboží.

### Doprava a balné

4. JEDNOTA si neúčtuje cenu za dopravu zboží na výdejní místo. V ceně zboží není zahrnuta cena za jeho zabalení – informace o této ceně bude Zákazníkovi dostupná v okamžik vytváření objednávky na Webových stránkách před jejím potvrzením a odesláním a bude uvedena v konečné objednávce.

## V. DOSTUPNOST ZBOŽÍ

1. Dostupnost zboží prezentovaného na Webové stránce je vázána na skladové zásoby a JEDNOTA z těchto důvodů nemůže dostupnost zboží garantovat.

2. JEDNOTA je v případě individuální objednávky velkého množství jednoho druhu Zboží počet objednaných kusů snížit na únosné množství, případně toto Zboží nedodat. Určení únosného množství spočívá na rozumné úvaze JEDNOTY, a to s přihlédnutím k ceně Zboží, druhu, skladovým zásobám, možnostem dopravy apod. O takovéto změně objednávky ze strany JEDNOTY bude Zákazník vždy předem vyrozuměn.

3. V případě, že z důvodů, které JEDNOTA není schopna ovlivnit, nebude objednané Zboží dostupné, nabídne JEDNOTA při doručení Zákazníkovi dostupné Zboží, které svými vlastnostmi a cenou nejvíce odpovídá objednávce Zákazníka. Při doručení budou tyto náhradní produkty uvedeny na samostatné faktuře a Zákazník je oprávněn je zcela či částečně odmítnout převzít.

## VI. OBJEDNÁVKA

1. Zákazník zadává svoji objednávku po svém zaregistrování prostřednictvím Webové stránky. Změna či zrušení objednávky po jejím odeslání již **není možná**. Pokud Zákazník potřebuje doobjednat zboží, vytvoří a odešle novou objednávku.

2. **Minimální výše objednávky je 500 Kč.** JEDNOTA si vyhrazuje právo v rámci marketingových aktivit minimální výši objednávky upravovat.

3. **Nejdřívější termín dodání objednávky je druhý den ode dne vytvoření objednávky.** JEDNOTA si vyhrazuje právo dodat Zboží i v pozdějším termínu v případě velkého množství jednotlivých objednávek či samostatných objednávek většího rozsahu. V případě, kdy by objednávku nebylo možné realizovat v den určený pro vyzvednutí zboží, bude JEDNOTA o tomto informovat Zákazníka, který má v takovém případě právo zrušit učiněnou objednávku.

4. Pokud Zákazník při objednávce zadá číslo své zákaznické karty, bude mu hodnota nákupu připočtena na konto dle aktuálních pravidel věrnostního programu.

## VII. PLACENÍ ZBOŽÍ

1. Kupní cena za objednávku může být Zákazníkem uhrazena pouze **debetní/kreditní kartou (online) po potvrzení objednávky**.

2. Okamžikem učinění objednávky Zboží proběhne plná autorizace platební karty a bance Zákazníka je zaslána žádost o blokaci částky odpovídající ceně objednaného zboží navýšené o 15 % z důvodu možných náhrad, přičemž banka pak ve prospěch JEDNOTY uvolní pouze částku odpovídající ceně doručovaného zboží, a to po Doručení Zboží či nepřevzetí zboží podléhajícího rychlé zkáze v souladu s těmito VOP.

3. zákazník je povinen před uskutečněním objednávky ověřit, zda platnost jeho platební karty nevyprší přede dnem předpokládaného doručení objednaného Zboží. V případě, že dnem doručení Zboží bude platební karta Zákazníka neplatná, JEDNOTA Zboží nedoručí.
4. K úhradě ceny Zboží může Zákazník použít tyto debetní/kreditní karty: Visa debit, Visa elektron, Master Card, Maestro.

## VIII. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. Smlouva o koupi zboží je mezi JEDNOTOU a Zákazníkem uzavřena okamžikem potvrzení objednávky ze strany družstva jako prodávajícího, a to v českém jazyce.
2. Vlastnické právo k předmětu koupě nabývá zákazník okamžikem zaplacení kupní ceny za dodané zboží, tj. po uvolnění kupní ceny ve prospěch JEDNOTY v souladu s ustanoveními těchto VOP.

## IX. DORUČENÍ, PŘEVZETÍ, DOBA SPOTŘEBY

1. Zákazník si při objednávce Zboží na Webové stránce volí z nabídky výdejových míst pro doručení jím objednaného Zboží. Zboží ve výdejním místě je oprávněna převzít pouze osoba starší 18 let, která pracovníkovi výdeje sdělí číslo objednávky. Bez předložení čísla objednávky není možné objednané Zboží Zákazníkovi vydat. V případě, že pracovník výdeje má pochybnosti o věku osoby přebírající doručené zboží, je oprávněn po takové osobě požadovat předložení osobního dokladu k prokázání věku. Pokud nebude prokázáno, že jde o osobu starší 18 let a nebude možné převzetí zboží jinou osobou, JEDNOTA zboží nepředá.
2. V případě, že si Zákazník objednané Zboží nevyzvedne v dohodnutý den a nekontaktuje přes Zákaznickou linku výrobní, zaniká Zákazníkovi nárok na vrácení peněz. Prodávající je následně povinen nevyzvednuté zboží ekologicky zlikvidovat, a to v souladu s příslušnými ustanoveními veřejnoprávních právních předpisů.
3. **JEDNOTA upozorňuje, že doba spotřeby Zboží je pouze 24 hodin od vyzvednutí zásilky ve výdejním místě.**

## X. Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník bere na vědomí, že vzhledem k tomu, že celý sortiment Zboží nabízený JEDNOTOU v rámci Služby se skládá ze zboží, **kteří podléhá rychlé zkáze** nebo zboží s **krátkou dobou spotřeby** (chladírenské výrobky, ovoce, zelenina, čerstvé pečivo...), a vzhledem k § 1837 občanského zákoníku, **není Zákazník oprávněn odstoupit od kupní smlouvy** na koupi Zboží uzavřené při využití Služby a není tak oprávněn ani vrátit Zboží.
2. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ta ustanovení VOP, která upravují možnost nepřevzít Zboží z důvodu doručení náhradního Zboží místo nedostupného.
3. Současně nejsou tímto článkem dotčena jakákoli práva a povinnosti Zákazníka, která mu vyplývají z obecně platných právních předpisů nebo VOP ve vztahu k uplatnění práv zákazníka z odpovědnosti za vady zboží (reklamace vadného zboží).

## XI. REKLAMACE

1. **Zákazník je povinen Zboží při jeho převzetí zkontrolovat (množství, kvalitu). JEDNOTA Zákazníkovi doporučuje, aby Zboží, které je poškozené, nepřevzal.**
2. Pokud se vady zboží projeví po převzetí, má Zákazník právo uplatnit reklamaci vadného zboží ve výdejním místě Služby, ve které zboží vyzvednul. Prodávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace. Případné reklamace se vyřizují ke spokojenosti zákazníka individuální dohodou a v souladu s platným právním řádem.
3. Zákazník bere na vědomí, že s ohledem na povahu Zboží, nemusí být ze strany JEDNOTY jeho reklamaci vždy vyhověno, a to zejména v případě, že nevytkl zjevné vady Zboží při jeho předání (např. potraviny nebo při poškození ochranného obalu) a/nebo nepodaří-li se prokázat, že Zboží mělo vytýkané vady již při jeho předání.
4. Zákazník dále bere na vědomí, že u čerstvých potravin určených ke spotřebě do 24 hodin od doručení, je třeba reklamaci učinit do 24 hodin od doručení.
5. Pokud není ve VOP stanoveno jinak, uplatní se při reklamaci ustanovení Reklamačního řádu.

## XII. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ (ADR)

1. Zákazník je v případě sporu vzniklého mezi ním a JEDNOTOU oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci za účelem zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu, které je alternativní cestou oproti klasickému soudnímu sporu. V případě nespokojenosti se tak Zákazník může se svým podnětem obrátit přímo na Českou obchodní inspekci jako příslušný orgán státního dozoru. Více informací o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů naleznete na internetové adrese České obchodní inspekce: [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## XIII. ZMĚNY OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1. JEDNOTA je oprávněna kdykoli dle svého uvážení změnit tyto VOP. O takové změně bude JEDNOTA informovat Zákazníka nejpozději 7 kalendářních dnů před dnem účinnosti nového znění VOP, a to prostřednictvím emailové adresy uvedené v Uživatelském účtu a zároveň umístěním těchto nových VOP na Webové stránky. Pokud Zákazník nesouhlasí s novým zněním VOP, má možnost zrušit svůj Uživatelský účet. Pokud tak neučiní do dne účinnosti nových VOP, má se za to, že se změnou souhlasí a bude se těmito VOP řídit.

## XIV. OCHRANA PRÁV DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

1. Vlastníkem a provozovatelem Webové stránky je JEDNOTA.
2. V souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, náleží JEDNOTĚ veškerá autorská práva k vlastnímu obsahu, vizualizaci a designu stránek, včetně veškerých vyobrazení na těchto stránkách, jakož i databázím na internetových stránkách Služby.
3. Zákazník bere na vědomí, že každá osoba, která navštíví Webovou stránku, je uživatelem těchto internetových stránek (dále jen „**Uživatel**“) a zavazuje se při jejich používání, řídit se platnými právními předpisy, jednat v souladu s dobrými mravy a těmito podmínkami, aby nedošlo k poškození dobrého jména a práv JEDNOTY a ostatních Uživatelů.
4. Uživatel se zavazuje, že zejména:
  - a) bude užívat Webové stránky pouze pro vlastní potřebu, přičemž nebude nad rámec své potřeby kopírovat, stahovat a šířit obsah uvedených internetových stránek dalším osobám,
  - b) nebude zasahovat jiným Uživatelům do užívání Webových stránek a nebude jim v užití Webových stránek bránit,
  - c) nebude zasahovat bez souhlasu JEDNOTY do obsahu, bezpečnosti či technické podstaty Webových stránek,
  - d) je zakázáno využívat Webové stránky pro rozesílání nevyžádaných a řetězových zpráv (spam), zasílat na Webové stránky zprávy obsahující viry, nebo jakékoli nebezpečné či škodlivé programy, vytvářet falešné zprávy (fake) za účelem falšování identity Uživatele, či pokoušet se proniknout na účet jiných Uživatelů.

## XV. ZNEUŽITÍ SLUŽBY

1. Zneužití Služby je zakázáno. Za zneužití je považováno zejména:
  - a) šíření obsahu, který je obtěžující, hanlivý, proti lidské důstojnosti, diskriminující z hlediska náboženství, vyznání, rasy nebo pohlaví, který propaguje násilí či jakékoli další protiprávní jednání či porušování sektorových pravidel,
  - b) šíření obsahu, který ohrožuje veřejný pořádek nebo oprávněné zájmy jiného Zákazníka, uživatele či JEDNOTY, objednávání zboží bez úmyslu jeho převzetí ve výdejním místě apod.
  - c) získávání neoprávněného přístupu k jiným počítačovým systémům
  - d) narušování možnosti užití jinému Zákazníkovi
  - e) porušování práv týkající se užití veřejné sítě elektronických komunikací
  - f) narušování nebo přerušování sítí nebo internetových stránek spojených s Webovými stránkami,
  - g) tvorba, šíření či skladování elektronických kopií dokumentů a materiálů, které jsou chráněny autorským právem bez předchozího souhlasu jejich vlastníka.

2. JEDNOTA je oprávněna závadný obsah z internetových stránek odstranit a následně požadovat a vymáhat po Uživateli škodu, kterou uživatel zneužitím Služby JEDNOTĚ nebo třetí osobě způsobil. Škodou se rozumí jak přímá škoda, tak jakékoli nezbytně vynaložené náklady a výlohy spojené s uplatněním práva na náhradu škody a odstranění závadného stavu, který zneužitím Služby vznikl. Za škodu je považována také peněžitá pokuta, kterou příslušný správní orgán udělil JEDNOTĚ za porušení právních předpisů jako důsledek zneužití Služby Uživatelem.

## XVI. DOSTUPNOST SLUŽBY

1. Informaci o dostupnosti Služby Zákazník získá v procesu zadávání objednávky prostřednictvím webové aplikace Služby.

2. JEDNOTA vyvíjí maximální úsilí poskytovat Službu kvalitně, zajistit její nejširší dostupnost a její postupné rozšiřování o další výdejní místa, nemůže však Zákazníkovi poskytnout garanci její stoprocentní dostupnosti a bezporuchovosti.

3. V případě, že se objeví chyba technického charakteru, může Zákazník závadu nahlásit na Zákaznické lince a JEDNOTA se pokusí závadu bez zbytečného odkladu odstranit.

4. JEDNOTA si vyhrazuje právo omezení přístupu Uživateli k Webové stránce na dobu nezbytně nutnou k provedení oprav, údržby nebo inovaci systému.

5. JEDNOTA je oprávněna Službu kdykoli ukončit. Písemné oznámení o ukončení Služby je družstvo povinno zveřejnit na [www.E-COOP.cz](http://www.E-COOP.cz).

## XVII. ODPOVĚDNOST ZA OBSAH INTERNETOVÝCH STRÁNEK

1. JEDNOTA činí vše potřebné pro zajištění přesnosti, věcné správnosti a aktuálnosti obsahu Webové stránky. V případě, že se vyskytnou na těchto stránkách chyby, opomenutí nebo technické obtíže, o kterých se JEDNOTA dozví, provede v co nejkratší lhůtě opravu obsahu, pokud to bude technicky možné a ekonomicky únosné.

2. JEDNOTA nenese odpovědnost zejména za:

- a) obsah internetových stránek patřících třetím subjektům, které lze navštívit prostřednictvím Webových stránkách, odkazy na stránky třetích osob umístěné na Webových stránkách, reklamu, popřípadě jinou formu propagace prováděnou jakýmkoliv třetím subjektem prostřednictvím internetových stránek Služby,
- b) obsah umístěný na Webových stránkách bez souhlasu a vědomí JEDNOTY, jestliže pro ni není technicky možné a únosné jeho užití zabránit,
- c) nekompatibilitu Webových stránek s koncovým zařízením, softwarem Zákazníka nebo s jeho připojením k síti elektronických komunikací,
- d) technické obtíže, včetně chyb a výpadků spojení s Webovými stránkami.

## XVIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM

1. JEDNOTA postupuje při zpracování osobních údajů Zákazníka v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (*dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“*), a se získanými osobními údaji nakládá jako s důvěrnými a pouze v souladu s účelem vyjádřeným v tomto souhlasu.

2. Zákazník uděluje JEDNOTĚ souhlas se zpracováním jím poskytnutých osobních údajů (*dále jen „Údaje“*) pro dobu jeho platné registrace a využívání Služby, a to za účelem:

- a) poskytnutí Služby (přijetí objednávky a její zpracování, doručení zboží do výdejního místa, platební transakce, komunikace se Zákazníkem apod.)
- b) poskytnutí informací Zákazníkovi o produktech, službách a slevových nabídkách JEDNOTY (emailem, telefonicky, prostřednictvím SMS nebo MMS zpráv);

3. Zákazník souhlasí, aby jeho Údaje byly zpracovávány za použití manuálních a automatizovaných způsobů zpracování také zpracovateli a dalšími příjemci, pověřenými JEDNOTOU.

4. Údaje Zákazník poskytuje dobrovolně, a to prostřednictvím webové aplikace Služby nebo Zákaznické linky. Zákazník souhlasí, že v případě využití Zákaznické linky mohou být jeho hovory nahrávány za účelem vyhodnocování a zvyšování kvality poskytovaných služeb.

5. Zákazník má právo:
- a) na přístup k údajům a informaci ohledně zpracování Údajů a JEDNOTA je povinna takovou informaci bez zbytečného odkladu poskytnout. Obsahem sdělení vždy bude informace o:
    - účelu zpracování Údajů a povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů Zákazníka
    - Údajích, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, příjemci, případně kategoriích příjemců Údajů
  - b) požadovat vysvětlení a opravu Údajů v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů
  - c) kdykoli svůj souhlas odvolat, a to prostřednictvím Zákaznické linky nebo písemným oznámením doručeným do sídla JEDNOTY.
6. Zákazník bere na vědomí, že souhlas se zpracováním Údajů dle tohoto článku je nezbytným pro užívání Služby Zákazníkem a odvoláním tohoto souhlasu dojde k pozastavení a následnému zrušení registrace Zákazníka do Služby.

## **XIX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tyto VOP Služby se okamžikem uzavření kupní smlouvy se Zákazníkem stávají nedílnou součástí kupní smlouvy a stejně jako veškeré závazky vzniklé v důsledku užití Služby se řídí českým právním řádem.
2. Jestliže JEDNOTA v případě jednotlivého nebo opakovaného porušování VOP neuplatnila svá práva, která v důsledku porušení vznikla, v žádném případě to nelze považovat za jejich vzdání se a neovlivňuje to oprávnění JEDNOTY tato práva vymáhat. Jestliže JEDNOTA promine porušení některého ustanovení VOP, nebude to chápáno jako prominutí dalších porušení těchto ustanovení.
3. JEDNOTA neodpovídá za porušení VOP, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
4. Toto znění VOP se vztahuje na veškeré objednávky vytvořené po účinnosti těchto VOP a také na objednávky, které byly postupem dle těchto VOP Zákazníkem změněny po datu účinnosti těchto VOP.
5. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.2.2023

**JEDNOTA, spotřební družstvo ČESKÉ BUDĚJOVICE**