

# Obchodní podmínky Hladový vlk s.r.o.

Tyto obchodní podmínky se týkají všech objednávek učiněných prostřednictvím internetových stránek <https://www.pizzavlk-brno.cz/> nebo <https://www.expres-hladovyvlk.cz> nebo telefonické linky +420 704 427 117.

Tyto podmínky jsou platné a účinné od 24.01.2018

## Označení stran

**Prodávající a provozovatel:** Hladový vlk s.r.o., IČO 067 96 621, sídlem Výstaviště 405/1, Pisárky, 603 00 Brno, spisová značka C 104360 vedená u Krajského soudu v Brně.

Kupující – fyzická nebo právnická osoba, která si objednala zboží (potravinu a nápoje) a jeho dovoz přes internetový obchod provozovatele citovaný výše prostřednictvím elektronického formuláře, specifikovaná údaji, které zadala v objednávce v internetovém formuláři.

Spotřebitel – kupující fyzická osoba, která je člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Pizzerie u Montyho nebo s ním jinak jedná.

Strana smlouvy nebo také účastník smlouvy – Hladový vlk s.r.o. nebo kupující.

## OBECNÉ INFORMACE

Nabízeným zbožím je veškeré zboží, které je prezentováno na internetových stránkách prodávajícího, popis konkrétního zboží je připojen přímo u zboží.

Cena zboží je vždy uvedena u každého zboží, a to včetně DPH.

Smlouvu je možno uzavřít telefonicky – telefonické číslo pro objednávky je +420 704 427 117 nebo lze smlouvu uzavřít s použitím elektronických prostředků. Smlouva uzavřená s použitím elektronických prostředků (formuláře na internetových stránkách provozovatele) bude u provozovatele uložena pouze po dobu nutnou pro vyřízení objednávky, kupujícímu (spotřebiteli) k ní bude umožněn přístup v době uzavírání smlouvy, další následný přístup nebude umožněn. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Pro provozovatele nejsou závazné žádné kodexy chování kromě právních předpisů ČR.

Provozovatel si vyhrazuje právo neuzavřít smlouvu s kupujícími, kteří při předchozí objednávce odmítli řádně hradit cenu objednávky, dále si vyhrazuje právo neuzavřít smlouvu s dodáním do některých oblastí, které jsou v daném období rizikové (například špatná sjízdnost vozovek, jiná dopravní omezení).

Odpověď strany této smlouvy, podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, s dodatkem nebo odchylkou, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky. Strany smlouvy si musí navzájem změny odsouhlasit.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek mezi smluvními stranami není závazkem podle § 1980 občanského zákoníku.

Ukáže-li se některé z ustanovení těchto podmínek zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení podmínek obdobně podle § 576 občanského zákoníku.

Přijetím objednávky ze strany prodávajícího je telefonické odsouhlasení v případě telefonické objednávky. V případě objednávky přes internetový formulář se objednávka bere ze strany provozovatele za přijatou, pokud provozovatel nesdělí telefonicky jinak. Po přijetí objednávky ze strany provozovatele ji může kupující zrušit (stornovat) pouze se souhlasem provozovatele. Pokud kupující uvede při objednávání (kterýmkoliv způsobem) nesprávné kontaktní údaje, je provozovatel oprávněn objednávku zrušit (stornovat).

V provozovně provozovatele nejsou oddělené všechny pracovní plochy pro zpracování různých druhů potravin, stopové množství alergenů se bude teoreticky vyskytovat ve všech potravinách.

## OBECNÉ INFORMACE K DOPRAVĚ A PLATBĚ

Při převzetí objednávky má kupující právo si objednávku zkontrolovat, zda není mechanicky poškozena. V případě poškození má kupující možnost uplatnit reklamaci.

Nepřevzme-li kupující zboží a provozovateli vzniknou z tohoto důvodu náklady, je provozovatel oprávněn tyto náklady po kupujícím požadovat. Náklady na dopravu ke kupujícímu a vrácení po nepřevzetí zpět je v maximální odhadované výši 400,- Kč. Kupující je povinen převzetí zboží potvrdit, bude-li o to požádán a do doby potvrzení převzetí není provozovatel povinen zboží předat.

Provozovatel si vyhrazuje právo na vybrání zálohy od zákazníka a má právo odmítnout objednávku, pokud kupující opakovaně neplní svůj závazek odebrat zboží a zaplatit kupní cenu.

Cena zboží je včetně obalu, přičemž cena obalů je diferencována dle charakteru a druhu objednávky, aby byla zachována povaha a stav s ohledem na přepravu a jakost dodané objednávky.

## DOPRAVA, ZPŮSOBY PLATBY, ZPŮSOBY DODÁNÍ, TERMÍNY DODÁNÍ, CENY ZA DODÁNÍ, CENY ZA ZPŮSOBY PLATBY

**Způsoby platby:** platba platební kartou při předání, platba hotově při předání, platba stravenkami při předání, platební kartou prostřednictvím platební brány provozovatele zřízené na internetových stránkách Hladový vlk s.r.o.. Náklady na způsob platby jsou zahrnuty v ceně dopravy. Veškeré platby probíhají v české měně, není-li výslovně dohodnuto jinak.

V případě platby v hotovosti při způsobu dodání kurýrní službou (náš rozvoz) je nutno platbu vyšší bankovkou, než je 1 000,-Kč nahlásit při objednávání (např. v poznámce k objednávce).

Platbu kartou je třeba nahlásit při objednávání.

**Způsoby dodání:** kurýrní službou (náš rozvoz) - pro využití kurýrní služby je nutná minimální výše objednávky pro rozvoz, osobní odběr.

**Doba rozvozu pro Brno a okolí:** Po – ne 11:00 – 2:00 hod následujícího dne.

**Náklady na dodání:** Osobní odběr 0 Kč.

Kurýrní služba (náš rozvoz) - pro využití kurýrní služby je nutná minimální výše objednávky dle daného pásma.

### ZÓNY PRO DOPRAVU KURÝRNÍ SLUŽBOU, DOBA DORUČENÍ

Cena dopravy je automaticky vypočítána dle aplikace na internetové stránce provozovatele, která je automaticky po jejím výpočtu zobrazena kupujícímu. Kupující tak s dostatečným předstihem zná cenu dopravy, která je diferencována dle pásma. Provozovatel si v rámci okresu Brno-město vyhrazuje právo do určitých lokalit rozvoz nezajišťovat. Rozvoz do jiných lokalit, dle telefonické domluvy.

Pokud se místo dopravy nachází v dané zóně, pak je pro využití kurýrní služby nutno využít uvedenou minimální objednávku. Do výše minimální objednávky se započítává veškeré objednané zboží. Zároveň je uvedena obvyklá doba trvání doručení od objednávky do místa doručení v příslušné zóně, tato sdělená doba dodání je orientační. Při objednání bude sdělen aktuální odhadovaný čas doby doručení (provozovatel si vyhrazuje cca 10 – 30 minutovou rezervu v přesnosti doručení). Za zpoždění zaviněné třetí osobou (nehoda, počasí apod.) provozovatel neodpovídá, protože se jedná o vyšší moc - v tom případě bude kupující co nejdříve telefonicky vyrozuměn.

**Místo pro osobní odběr je provozovna podnikatele, která je řádně zapsána v živnostenském rejstříku provozovatele – uvedené [zde](#).**

### AKCE, SLEVY, BONUSY, DOSTUPNOST ZBOŽÍ, ZMĚNA CENY

Internetové stránky provozovatele přináší kompletní seznam běžně dodávaného zboží. Provozovatel nezaručuje okamžitou dostupnost všech položek zboží. Pokud se momentální dostupnost liší od uvedené v detailu produktu, je o tomto kupující neprodleně informován.

Všechny akce, speciální nabídky a slevy je kupující povinen nahlásit předem už při objednávce. Nelze je požadovat zpětně. Každá akce, speciální nabídka nebo sleva má specifické podmínky použití, které jsou součástí nabídky a není možné je vzájemně kombinovat a sčítat.

Provozovatel si vyhrazuje právo kdykoliv odvolat, ukončit nebo zrušit jakoukoliv akci, speciální nabídku nebo slevu, a to bez možnosti jakékoliv finanční nebo jiné náhrady.

Provozovatel si vyhrazuje právo na opravu ceny zboží před odesláním zboží, zjistí-li, že bylo zboží nabízeno za chybnou cenu. V takovém případě musí kupujícího o správné ceně informovat a ten musí s úpravou ceny souhlasit. Pokud kupující nebude s novou cenou souhlasit, je kupující oprávněn od smlouvy neprodleně odstoupit.

### PRODEJ ALKOHOLICKÝCH NÁPOJŮ

Provozovatel si vyhrazuje právo ověřit věk zákazníka (spotřebitele) před jeho prodejem, provozovatel tak činí v návaznosti na zákon o ochraně zdraví před návykovými látkami, dle kterého se mj. zakazuje prodej alkoholických výrobků a jiných návykových látek osobám mladším 18 let. Provozovatel ctí tento zákaz, a proto před jeho faktickým předáním si vyhrazuje právo ověřit splnění požadavku zákona.

Pakliže se zákazník (spotřebitel) odmítne prokázat identifikačním dokladem (např. občanský průkaz, řidičský průkaz), ze kterého bude zřejmý věk zákazníka (spotřebitele), vyhazuje si provozovatel právo na odmítnutí prodeje alkoholických výrobků.

## ZÁRUKA A REKLAMACE (ÚDAJE O PRÁVECH VZNIKAJÍCÍCH Z VADNÉHO PLNĚNÍ, JAKOŽ I O PRÁVECH ZE ZÁRUKY A DALŠÍ PODMÍNKY PRO UPLATŇOVÁNÍ TĚCHTO PRÁV)

Výskyt vady je kupující povinen oznámit provozovateli neprodleně poté, co se o vadě dověděl, nebo se mohl dovědět. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při předání zboží.

Kupující má právo při převzetí zboží obdržet také účtenku za zboží. V případě, že se tak nestane, je kupující povinen to neprodleně ohlásit na kontaktním telefonním čísle. Provozovatel je oprávněna rozhodnout, že objednávka bez řádně doručené účtenky bude kupujícímu doručena bezplatně, na což není ze strany kupujícího právní nárok.

Potraviny jsou určeny pro okamžitou konzumaci. U baleného zboží v originálním obalu (zejména nápoje) je uvedena doba minimální trvanlivosti na obalu zboží.

Má-li zboží vady a je-li vada odstranitelná, může se kupující domáhat buď odstranění vady, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni zboží řádně užít, může kupující buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel. To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím,
- d) spotřeboval-li kupující zboží, anebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá provozovateli náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Provozovatel odpovídá za všechny vady zboží, které má zboží při převzetí kupujícím. Za vadu nelze považovat přirozenou změnu vlastností zboží. Vždy je nutné zakoupené zboží užívat na účely, pro které je výrobcem určeno (například potraviny jsou určeny k okamžité spotřebě, nikoliv k uskladnění).

V případě oprávněné reklamace náklady na dopravu hradí provozovatel.

Reklamací vyřídí provozovatel neprodleně. O průběhu reklamace kupujícího informuje obvykle telefonicky. Pro lepší vyřízení reklamace by měl kupující kromě účtenky (povinné) předložit také fotografii reklamovaného zboží (vady pokrmu).

Reklamací je třeba provést buď telefonicky (kontaktní telefonní číslo výše), nebo osobně na provozovně, odkud bylo zboží dovezeno (uvedeno na účtence).

Podstatné porušení smlouvy (prodej věci s tak závažnou vadou, o níž by provozovatel již při uzavření kupní smlouvy věděl, nebo musel vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by takovou vadu předvídal)

Při podstatném porušení smlouvy má kupující tyto nároky:

- odstranění vady dodáním nové věci
- odstranění vady
- přiměřená sleva z kupní ceny
- odstoupení kupujícího od smlouvy

Pokud kupující nesdělí provozovateli výběr svého práva z vady prodané věci nejpozději bez zbytečného odkladu po oznámení vady, má kupující práva, jako kdyby došlo k nepodstatnému porušení smlouvy. Provedenou volbu konkrétního práva není kupující oprávněn měnit bez souhlasu provozovatele, což neplatí, pokud kupující žádal opravu věci, kterou nelze provést.

Nepodstatné porušení smlouvy (takové, které neodpovídá podstatnému porušení smlouvy)

Při nepodstatném porušení má kupující tyto nároky:

- odstranění vady
- přiměřená sleva z kupní ceny

Neodstraní-li provozovatel vadu včas (přiměřená lhůta) nebo vadu odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z ceny, nebo od smlouvy odstoupit i u nepodstatného porušení smlouvy, kde si již vybral odstranění vady.

## OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Kupující souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů poskytnutých správci (tj. Pizzerie u Montyho). Tento souhlas uděluje pro všechny údaje telefonicky předané, obsažené v objednávkovém formuláři či jinak předané, a to na dobu neurčitou. Kupující si je vědom svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Všechny údaje jsou shromažďovány a zpracovávány výhradně pro účely identifikace klienta a k zařazení do databáze za účelem zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona 480/2004 Sb. Údaje nebudou předávány dále s výjimkou předání veřejným orgánům v případě existujícího incidentu a s výjimkou osob zavázaných mlčenlivostí.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

V případě sporu mezi kupujícím spotřebitelem a prodávajícím může spotřebitel využít též možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může kupující spotřebitel kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a postupovat dle pravidel tam uvedených. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt též na stránkách České obchodní inspekce.