Obchodní podmínky – Sladká Andulka

1. Prodávající a působnost podmínek

Prodávající provozující pekařství a cukrářství Sladká Andulka:

- Jméno / obchodní firma: Anna Kotvová
- Sídlo: Rovensko 153, 789 01 Rovensko
- IČO: 03038556
- Zápis v příslušném rejstříku nebo evidenci: Městský úřad Zábřeh
- Jsem plátce DPH, DIČ: CZ9260274331
- Kontaktní e-mail: andulka@sladkaandulka.cz
- Telefon: +420 731 619 572
- Provozovna / provozovny pro osobní vyzvednutí: Sladká Andulka, Hodolanská 37, Olomouc
- Místo pro uplatnění reklamace: Sladká Andulka, Hodolanská 37, Olomouc
- Web: https://www.sladkaandulka.cz

Tyto podmínky upravují nákup výrobků spotřebiteli prostřednictvím objednávkového formuláře, na který odkazuje web prodávajícího, s osobním vyzvednutím na zvolené provozovně. Individuální ujednání sjednané se zákazníkem má přednost před těmito podmínkami. Podmínky neomezují zákonná práva spotřebitele.

2. Výrobky a informace o potravinách

Informace o výrobcích, jejich množství a cenách jsou uvedeny v nabídce. Stejně tak údaje o alergenech jednotlivých výrobků. Úplné složení nebalených výrobků poskytne prodávající před dokončením nákupu bezplatně na vyžádání na kontaktním e-mailu. Tím nejsou dotčeny další povinné informace o potravinách.

U individuálních výrobků prodávající před uzavřením smlouvy upřesní provedení, cenu a příslušné informace o alergenech. Fotografie mají ilustrační charakter; případné přirozené odchylky ruční výroby nesmějí znamenat nedodržení sjednaných vlastností výrobku.

Informace o použitelnosti a potřebných podmínkách uchování budou zákazníkovi dostupné při převzetí. Zákazník má při přepravě a skladování dodržet pokyny pro konkrétní výrobek, zejména požadované chlazení.

3. Objednávka a uzavření smlouvy

Zákazník ve formuláři vybere výrobky a množství, místo a termín vyzvednutí a vyplní požadované kontaktní údaje. Před odesláním může údaje zkontrolovat a opravit. Nejbližší standardní termín vyzvednutí je za 48 hodin; konkrétní dostupnost termínu podléhá schválení prodávajícím.

Odeslaná objednávka představuje návrh zákazníka na uzavření kupní smlouvy a v případě jejího přijetí prodávajícím zakládá povinnost zákazníka zaplatit sjednanou cenu a výrobky převzít.

Automatický e-mail o přijetí objednávky potvrzuje pouze její doručení do systému. **Kupní smlouva vzniká až doručením samostatného e-mailu prodávajícího, kterým objednávku výslovně schválí.** Ověření e-mailové adresy zákazníkem samo o sobě schválení prodávajícím nenahrazuje.

Prodávající může před uzavřením smlouvy objednávku odmítnout zejména z kapacitních důvodů nebo pro nedostupnost surovin či termínu. Zákazníka o odmítnutí informuje. Potřebuje-li změnit cenu, termín, množství nebo jiné podstatné údaje objednávky, předloží zákazníkovi nový návrh k výslovnému odsouhlasení. Mlčení zákazníka není souhlasem se změnou.

Dorty a jiné individuálně oceňované výrobky: Údaj 0 Kč u položky dortu neznamená bezplatné dodání ani sjednanou konečnou cenu. Výběr této položky je nezávaznou poptávkou individuálního výrobku. Cena, provedení a termín se nejprve dohodnou se zákazníkem; smlouva o dortu vznikne až jejich výslovným odsouhlasením oběma stranami. Je-li dort součástí smíšené objednávky, prodávající v potvrzení jasně rozliší schválené položky a dosud neodsouhlasenou poptávku dortu.

Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Prodávající zákazníkovi zašle potvrzení smlouvy a znění použitých obchodních podmínek e-mailem v uchovatelné podobě. Údaje objednávky uchovává v rozsahu a po dobu podle právních předpisů a informací o ochraně osobních údajů. Nejde o veřejně přístupný archiv; zákazník může požádat o kopii své objednávky. Prodávající neúčtuje zvláštní poplatek za použití prostředků komunikace na dálku; zákazník hradí své běžné náklady připojení nebo telefonního spojení.

4. Ceny, slevy a platba

Ceny jsou uváděny v Kč jako konečné spotřebitelské ceny, včetně případné DPH. Případné placené balení nebo jiný povinný příplatek musí být uvedeny před závazným objednáním a zahrnuty do sdělené celkové ceny. Osobní vyzvednutí není zpoplatněno dopravným.

U svatebních koláčků činí základní cena 10 Kč za kus. Při objednávce alespoň 100 kusů svatebních koláčků v jedné objednávce činí cena 8 Kč za kus; množství jednotlivých nabízených náplní se pro tento účel sčítají.

Ceny a součet ve formuláři mohou být uvedeny před odečtením množstevních, věrnostních nebo jiných slev. Množstevní sleva, věrnostní sleva podle pravidel věrnostního programu a platné slevové kupony se odečítají až při placení na pokladně. Dárkové poukazy se uplatní podle jejich podmínek a hodnoty. Příslušná pravidla, platnost a případná omezení kombinování slev musí být zákazníkovi dostupná před závazným objednáním. Již sjednanou cenu nelze jednostranně zvýšit s odkazem na ceník platný až v den vyzvednutí.

Zákazník upozorní při placení na uplatnění věrnostní výhody a předloží příslušný kupon nebo poukaz. Sleva, na kterou podle sjednaných pravidel vznikl nárok, bude při úhradě zohledněna.

Platí se při vyzvednutí hotově, platební kartou nebo převodem prostřednictvím QR kódu. Záloha se při standardním objednání nepožaduje. Při platbě QR kódem zákazník zajistí provedení platby tak, aby ji bylo možné při předání ověřit.

5. Vyzvednutí objednávky

Zákazník objednávku vyzvedne na provozovně a v termínu uvedeném v potvrzení. Při převzetí doporučujeme zkontrolovat množství, druh a zjevný stav výrobků. Neprovedení kontroly nebo nenahlášení vady přímo na místě nezbavuje zákazníka zákonných práv z vadného plnění.

Objednávku prodávající uchovává nejdéle do konce otevírací doby provozovny v den sjednaného vyzvednutí. Nemůže-li zákazník přijít včas, co nejdříve telefonicky kontaktuje provozovnu. Jiný čas nebo den vyzvednutí je možný pouze po vzájemné dohodě a dovoluje-li to bezpečnost a použitelnost výrobků.

Nevyzvednutí objednávky samo o sobě není jejím zrušením. Po skončení dohodnuté doby uchování prodávající může s nepřevzatými výrobky přiměřeně naložit s ohledem na jejich bezpečnost a použitelnost. Případné finanční nároky vůči zákazníkovi se posuzují podle článku 6 a zákona; tímto ustanovením se nezavádí automatická paušální pokuta.

6. Změna a zrušení objednávky po dohodě

Zákazník může objednávku bez storno poplatku zrušit nejpozději 24 hodin před sjednaným časem vyzvednutí. Požadavek musí v této lhůtě sdělit telefonicky na +420 731 619 572 nebo osobně na provozovně. Stejným způsobem lze ve stejné lhůtě požádat o změnu; její provedení

závisí na možnostech prodávajícího a vyžaduje jeho souhlas. Případnou změnu ceny prodávající předem odsouhlasí se zákazníkem.

Při pozdějším požadavku na zrušení nebo změnu se prodávající se zákazníkem pokusí nalézt přiměřené řešení. Pokud objednávku již nelze bez nákladů zastavit nebo změnit, může prodávající v jednotlivých odůvodněných případech požadovat náhradu prokazatelně a účelně vynaložených nákladů, které v důsledku pozdního zrušení zůstaly nevyužité, jsou-li splněny zákonné podmínky příslušného nároku. Při nevyzvednutí může za stejných předpokladů požadovat náhradu vzniklé škody.

Prodávající zákazníkovi sdělí důvod, výši a rozpis požadované náhrady. Zohlední ušetřené náklady, možnost použití surovin pro jinou výrobu a případný další prodej výrobků. Neúčtuje současně kupní cenu a náhradu téže újmy; podle tohoto článku se nepožaduje paušální smluvní pokuta ani automaticky celá cena objednávky.

Telefonická nebo osobní forma v tomto článku platí pro sjednané provozní změny a dobrovolné storno. **Neomezuje zákonné odstoupení od smlouvy, reklamaci ani jiná zákonná práva zákazníka**, která lze uplatnit přípustnými způsoby, včetně e-mailu.

7. Odstoupení od smlouvy bez udání důvodu

U výrobků, které podléhají rychlé zkáze nebo mají krátkou dobu spotřeby, zákazník nemá právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve čtrnáctidenní lhůtě podle § 1837 písm. e) občanského zákoníku. Typicky jde o čerstvé krémové zákusky a dorty s krátkou dobou spotřeby.

Právo na takové odstoupení je vyloučeno také u výrobků vyrobených podle individuálních požadavků zákazníka nebo přizpůsobených jeho osobním potřebám, jsou-li splněny podmínky § 1837 písm. d) občanského zákoníku. Samotný výběr standardní varianty z nabídky tuto výjimku automaticky nezakládá.

Pokud se na konkrétní zboží žádná zákonná výjimka nevztahuje, může spotřebitel odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od jeho převzetí. Oznámení stačí v této lhůtě odeslat na kontaktní e-mail nebo adresu sídla prodávajícího. Lze využít níže uvedený formulář, není to však povinné.

Zboží je pak nutné odeslat nebo předat prodávajícímu nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Přímé náklady vrácení nese zákazník. Prodávající vrátí přijaté peníze v zákonném rozsahu do 14 dnů od odstoupení stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany bez dalších nákladů zákazníka jinak; s vrácením může počkat na vrácení zboží nebo doložení jeho odeslání. Zákazník odpovídá za snížení hodnoty zboží způsobené nakládáním nad rámec nutného seznámení s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností.

Výjimky z práva na odstoupení neomezují práva z vadného plnění. Pravidla dobrovolného storna podle článku 6 se neuplatní tak, aby omezovala zákonné právo na odstoupení.

8. Reklamace a práva z vadného plnění

Prodávající odpovídá za to, že výrobky při převzetí odpovídají smlouvě a zákonným požadavkům, zejména sjednanému druhu, množství, jakosti a dalším vlastnostem.

U potravin se povaha vady a doba, ve které se může projevit, posuzují s ohledem na jejich charakter, použitelnost a podmínky uchování. Přirozené změny po uplynutí doby použitelnosti nejsou samy o sobě vadou existující při převzetí. Prodávající neodpovídá za znehodnocení způsobené nesprávnou přepravou nebo skladováním zákazníkem po převzetí; tím není vyloučena odpovědnost za vady, za které prodávající odpovídá ze zákona.

Reklamaci lze uplatnit osobně na místě uvedeném v článku 1 nebo na kontaktním e-mailu. Zákazník uvede, co reklamuje, popis vady, požadovaný způsob vyřízení a kontakt. Nákup lze doložit účtenkou, potvrzením objednávky nebo jiným věrohodným způsobem; původní účtenka není jediným možným dokladem.

Vzhledem k rychlým změnám potravin doporučujeme vadu oznámit co nejdříve po zjištění a podle možností ji vyfotografovat a uchovat reklamovaný výrobek za správných podmínek pro posouzení. Nejde o zkrácení zákonných práv ani o podmínku, že bez fotografie nelze reklamovat. Způsob předání rychle se kazícího výrobku je vhodné předem dohodnout s prodávajícím.

Při vadě může zákazník požadovat její odstranění opravou nebo dodáním nového výrobku, není-li zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Za zákonných podmínek, zejména při odmítnutí nebo nezjednání nápravy, opakované či závažné vadě, má právo na přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy. Odstoupení nelze požadovat pro nevýznamnou vadu. U potravin se náprava přizpůsobí jejich povaze a dohodnutému účelu dodání. Při oprávněné reklamaci náleží zákazníkovi také náhrada účelně vynaložených nákladů podle zákona.

Prodávající vydá písemné potvrzení o uplatnění reklamace, jejím obsahu, požadovaném způsobu vyřízení a kontaktních údajích zákazníka pro informování o výsledku. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí a zákazníka informuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, nedohodnou-li se výslovně na delší lhůtě. U rychle se kazících výrobků postupuje s ohledem na jejich povahu bezodkladně. Zákazník obdrží rovněž potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí. Při marném uplynutí zákonné nebo dohodnuté lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

9. Mimosoudní řešení sporů

Spotřebitel se může nejprve obrátit na prodávajícího prostřednictvím kontaktů uvedených v článku 1. Pokud se spor z kupní smlouvy nepodaří vyřešit přímo, může podat návrh na mimosoudní řešení České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. Informace a postup jsou dostupné na https://coi.gov.cz/informace-o-adr/. Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel u prodávajícího poprvé uplatnil právo, které je předmětem sporu. Možnost obrátit se na soud zůstává zachována.

10. Osobní údaje a závěrečná ustanovení

Informace o zpracování osobních údajů prodávajícím jsou dostupné na 🌐 Zpracování osobních údajů | Sladká Andulka.

Právní vztahy se řídí českým právem; spotřebitel tím není zbaven ochrany poskytované kogentními ustanoveními, která se podle příslušných předpisů použijí. Pro objednávku platí znění podmínek zpřístupněné zákazníkovi při objednání. Pozdější změny podmínek již uzavřenou smlouvu nemění.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 17.11.2026.

Vzorový formulář pro zákonné odstoupení

Použijte pouze tehdy, pokud na konkrétní nákup dopadá zákonné právo na odstoupení bez udání důvodu; u rychle se kazících výrobků a dalších zákonných výjimek toto právo nevzniká.

Adresát: [JMÉNO / FIRMA PRODÁVAJÍCÍHO, SÍDLO A E-MAIL]

Oznamuji, že odstupuji od kupní smlouvy na toto zboží: …

Číslo objednávky nebo jiné označení nákupu: …

Datum objednání / převzetí: …

Jméno a příjmení spotřebitele: …

Adresa spotřebitele: …

Datum: ...

Podpis spotřebitele (pouze při zaslání v listinné podobě): ...