

# Obchodní podmínky

## OBCHODNÍ PODMÍNKY INTERNETOVÉHO OBCHODU ANSWEAR.CZ

### I. OBECNÉ INFORMACE

1. Internetový obchod [www.answer.cz](http://www.answer.cz) a mobilní aplikace určená k využívání služeb tohoto obchodu (dále společně jen "**Obchod**") jsou provozovány akciovou společností Answer.com se sídlem v Krakově, na adrese: 31-564 Krakov, Aleja Pokoju 18, zapsanou v rejstříku podnikatelů Národního soudního rejstříku vedeném Okresním soudem v Krakově, XI. hospodářské oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem KRS 0000816066, IČ 122515020, DIČ 6793080390, která je zároveň správcem osobních údajů zákazníků Obchodu.

V následujících ustanoveních obchodních podmínek používáme pro zjednodušení komunikace termín: "Answer", "my" nebo používáme jiná zájmena označující první osobu množného čísla.

2. V těchto obchodních podmínkách (dále jen "**Podmínky**") jsme popsali pravidla nákupu zboží vystaveného v Obchodě (dále jen "**Zboží**"), registraci účtu, využívání věrnostního programu Answer Club a dalších služeb popsaných v Podmínkách.

3. Obchodní podmínky si můžete prohlédnout v zápatí stránky Obchodu nebo si stáhnout jejich aktuální verzi ve formátu PDF a uložit ji na Vámi zvolené médium.

4. Veškerá prezentace Zboží umístěná ve webovém rozhraní Obchodu je informativního charakteru a společnost Answer není povinna uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto Zboží. Informace o Zboží, které si můžete zakoupit v Obchodě, jsou výzvou k podání nabídky na uzavření kupní smlouvy ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména ustanovení § 1733 a 1780 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

5. Zboží v Obchodě je podrobně popsáno. Webové stránky obsahují zejména informace o vlastnostech Zboží, jeho ceně a materiálu, z něhož je vyrobeno.

6. Všechny ochranné známky a názvy značek, fotografie, návrhy, rozvržení Obchodu, popisy výrobků a další prvky podléhají autorským právům a bez souhlasu společnosti Answer je nelze kopírovat ani jakkoli používat pro vlastní účely.

7. V Obchodě můžete nakupovat pouze jako spotřebitel, tj. jako fyzická osoba, která provádí nákupy mimo provozovanou obchodní činnost. Neprodáváme zboží právníkům osobám a podnikatelům.

### II. PODMÍNKY PRO POUŽÍVÁNÍ INTERNETOVÉHO OBCHODU A UZAVÍRÁNÍ KUPNÍ SMLOUVY NA ZBOŽÍ

1. Seznamte se s obchodními podmínkami a před zadáním objednávky nebo vytvořením účtu v Obchodě akceptujte jejich obsah. Bez souhlasu s obchodními podmínkami nebudete moci nakupovat Zboží ani využívat další služby prostřednictvím Obchodu.

2. Informace, které nám poskytnete při zadávání objednávky, by měly být pravdivé, aktuální a přesné. Vezměte prosím na vědomí, že pokud jsou Vámi uvedené údaje natolik nepřesné, že znemožňují vyřízení Vaší objednávky, zejména znemožňují řádné doručení, můžeme její vyřízení odmítnout. Před odmítnutím objednávky se Vás pokusíme kontaktovat a zjistit podrobnosti v takovém rozsahu, aby bylo možné objednávku vyřídit.

3 Snažíme se zajistit, aby Vaše využívání služeb Obchodu bylo efektivní a bezpečné. Postupujeme v souladu s platnými bezpečnostními normami v této oblasti.

4. Nesmíte podnikat žádné kroky, které by mohly ohrozit bezpečnost obchodu, bezpečnost Vašich dat a dat ostatních zákazníků nebo bezpečnost Vašich nákupů.

5. Při využívání služeb Obchodu jste povinni dodržovat následující pravidla:

1. nesmíte žádným způsobem zasahovat do systémového prostředí Obchodu, a to zejména zaváděním škodlivého softwaru (malwaru) nebo jakýmkoliv jiným jednáním, jehož cílem je nepřiměřené zasahování do provozu Obchodu;
2. jste povinni využívat služeb Obchodu v souladu s jeho účelem popsáním ve smluvních podmínkách – používání funkcí Obchodu jiným způsobem, než je uvedeno ve smluvních podmínkách, je zakázáno;
3. nesmíte využívat služeb Obchodu způsobem, který by mohl narušit jeho provoz nebo způsobit nepříjemnosti ostatním uživatelům nebo zaměstnancům Obchodu, mimo jiné včetně zasílání reklam nebo jiných informací podobného charakteru na adresy dostupné na stránkách Obchodu,
4. nejste oprávněni používat obsah, popisy, obrázky nebo jiné grafické prvky Obchodu pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jiných osob. Vezměte prosím na vědomí, že všechny tyto prvky Obchodu jsou chráněny autorskými právy společnosti a nesmí být použity bez jejího souhlasu.

6. U některých značek Zboží jsme zavedli limity na počet kusů barvy modelu, které si můžete zakoupit v jedné objednávce. Informaci o tom obdržíte, když do košíku vložíte maximální počet položek v daném barevném modelu.

### **III. UZAVŘENÍ SMLOUVY O PRODEJI ZBOŽÍ**

1. V obchodě můžete nakupovat Zboží a využívat služby poskytované společností Answear na základě zásad popsanych v těchto Podmínkách a v obecně závazných předpisech.

2. Objednávky v obchodě můžete zadávat 24 hodin denně, ale objednávky zadané ve dnech pracovního klidu (sobota, neděle a svátky) budou vyřízeny následující pracovní den.

3 Objednávku můžete zadat po vytvoření účtu v Obchodě a po přihlášení.

4. Budete požádáni o poskytnutí údajů nezbytných pro zpracování Vámi zadaných objednávek. V nákupním formuláři označíme všechny potřebné údaje podle požadavků. Bez poskytnutí požadovaných údajů nebudeme moci Vaši objednávku zpracovat a vystavit fakturu.

5. Pro zadání objednávky je třeba provést následující kroky:

a) po výběru Zboží jej vložte do "Košíku" výběrem příslušné velikosti, množství Zboží, jeho barvy a poté přejděte do "Košíku" a postupujte podle dalších pokynů na stránce Obchodu,

b) máte možnost měnit obsah svého "Košíku" vymazáním Zboží nebo přidáním nového Zboží, stejně jako měnit zadané údaje, dokud nekliknete na tlačítko "Objednávám a zaplatím",

c) kliknutí na tlačítko " Objednávám a zaplatím" znamená, že jsme Vám nabídli koupi Zboží, které jste si vybrali za podmínek popsanych v Pravidlech, a pokud si vyberete způsob platby Google Pay/Apple Pay, platba vyžaduje předložit nabídku.

6. Jakmile podáte nabídku, obdržíte e-mail obsahující základní informace o Vaší objednávce, včetně: množství objednaného Zboží, jeho ceny a nákladů na dodání, zvoleného typu doručení a

platby, předpokládané doby dodání, Vašich údajů a údajů o Obchodu. Tento e-mail bude rovněž obsahovat informace o způsobu podání reklamace a pravidla pro odstoupení od kupní smlouvy. Upozorňujeme, že tato zpráva je pouze potvrzením, že obchod obdržel Vaši objednávku.

7. Po obdržení Vaší objednávky Vás budeme informovat, že jsme ji předali do skladu k ověření. Po jejím ověření Vám zašleme e-mail potvrzující vyřízení Vaší objednávky ("**Potvrzení o zpracování a odeslání Vaší objednávky**") nebo její odmítnutí s odůvodněním.

8. E-mail uvedený v bodě 7 výše ("**Potvrzení o zpracování a odeslání Vaší objednávky**") znamená, že kupní smlouva na Vámi vybrané Zboží byla uzavřena v souladu s podmínkami popsány v těchto Obchodních podmínkách.

9. Vezměte prosím na vědomí, že před obdržetím zprávy uvedené v části 7 ("**Potvrzení o zpracování a odeslání Vaší objednávky**") můžete svou objednávku kdykoli zrušit – stačí kontaktovat zákaznický servis. Pokud se rozhodnete zrušit zadanou objednávku, v každém případě Vám zašleme e-mail s potvrzením o zrušení objednávky.

10. Před zasláním Potvrzení o zpracování a odeslání Vaší objednávky jsme oprávněni zrušit Vaši objednávku v případě, že:

a) Vaše kontaktní údaje uvedené v objednávce jsou natolik nepřesné, že znemožňují vyřízení objednávky nebo kontakt s Vámi za účelem potvrzení Vašich údajů;

b) Vaše platba za objednávku nebyla uskutečněna v termínu stanoveném Obchodem zde: <https://answer.cz/a/platebni-metody>.

11. V případě podaných objednávek vystavujeme na zakoupené Zboží elektronickou fakturu – daňový doklad. Tuto fakturu obdržíte na e-mail uvedený při zadávání objednávky. Souhlasem s obchodními podmínkami podáváte žádost o vystavení faktury – daňového dokladu namísto účtenky a souhlasíte se zasíláním elektronické faktury – daňového dokladu na Vámi uvedenou e-mailovou adresu.

#### **IV. DODÁNÍ A VYZVEDNUTÍ ZBOŽÍ**

1. Zboží zakoupené v Obchodě bude doručeno na adresu, kterou jste uvedli v objednávce, a to v rámci České republiky.

2. Objednávky obvykle vyřizujeme do 2 pracovních dnů v závislosti na zvoleném způsobu doručení Zboží. Doručení Vaší objednávky se může zpozdít v obdobích, kdy je Obchod zaneprázdněn, například o prázdninách, ale snažíme se zajistit, aby se k Vám Váš nákup dostal nejpozději do 7 pracovních dnů po obdržení potvrzení o odeslání objednávky. Pokud se rozhodnete platit předem (online), můžeme zpracování Vaší objednávky pozdržet až do doby zúčtování úhrady ceny Zboží. Maximální doba realizace však nesmí překročit 30 dní.

3. Zboží Vám dodáme následujícím způsobem:

a) kurýrní službou na Vámi uvedenou adresu na území České republiky,

b) na Vámi zvolené odběrné místo (např. odběrné místo kurýrní společnosti, jiných partnerů Answer) – podle aktuálních možností poskytovaných společnostmi Answer.

Podrobné informace o formách a nákladech na dodání Zboží naleznete zde: <https://answer.cz/a/doruceni>.

#### **V. CENY A ZPŮSOBY PLATBY**

1. Ceny Zboží v Obchodě jsou uvedeny v českých korunách. Uvedené ceny obsahují veškeré daně a poplatky, tedy zejména DPH, nezahrnují však náklady související s dodáním Zboží a případně též se zvoleným způsobem placení ceny.

2. Objednávku můžete uhradit výběrem jedné z platebních metod dostupných v Obchodě. Platební metody dostupné v obchodě jsou uvedeny na podstránce Platební metody: <https://answear.cz/a/platebni-metody> a v procesu nákupu v kroku s výběrem způsobu platby, včetně nákladů spojených s jednotlivými způsoby platby.

3. Pokud zvolíte Online platbu, finanční prostředky musí být převedeny na váš účet Answear.cz ve lhůtě určené Obchodem zde: <https://answear.cz/a/platebni-metody> jinak bude objednávka zrušena. Objednat si samozřejmě můžete znovu výběrem jiného způsobu platby nebo včasnou online platbou.

4. Vezměte prosím na vědomí, že můžeme měnit ceny Zboží v Obchodě, měnit náš sortiment, zavádět propagační akce nebo jiné slevy produktů, ale tyto změny se nedotknou již uzavřených kupních smluv ani práv Zákazníků, kteří využijí konkrétní propagační akce.

## VI. REKLAMACE ZBOŽÍ

1. V Obchodě se prodává pouze nové a originální Zboží. Společnost Answear odpovídá za vadu Zboží, která existovala v době převzetí Zboží a která se projevila do dvou let od převzetí Zboží. Tato doba neběží po dobu, po kterou nebylo možné Zboží užívat v případě, že byla vada vytknuta oprávněně.

a) Zejména společnost Answear zejména odpovídá za to, že v době, kdy bylo Zboží převzato:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

- je vhodné k účelu, pro který ji požadujete a s nímž jsme souhlasili, a

- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

b) Dále společnost Answear odpovídá též za to, že vedle ujednaných vlastností

- je Zboží vhodné k účelu, k němuž se Zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

- Zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná naší společností nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením; veřejným prohlášením však nejsme vázáni, pokud prokážeme, že jsme si ho nebyli vědomi nebo, že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,

- je Zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat, a

- věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme Vám poskytli před uzavřením smlouvy, avšak s výjimkou případu, kdy jsme Vás před uzavřením smlouvy zvlášť upozornili, že se některá vlastnost Zboží liší a z Vaší strany s tím byl při uzavírání smlouvy výslovně vyjádřen souhlas.

c) Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje. Tato lhůta neběží po dobu, po kterou nemůžete Zboží užívat, v případě, že jste vadu vytkl oprávněně.

d) Právo z vadného plnění Vám však nenáleží, pokud byla vada způsobena Vámi. Rovněž vezměte prosím na vědomí, že Vadou Zboží není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

2. Pokud se domníváte, že Vámi zakoupené Zboží není v souladu se smlouvou, můžete vadu vytknout, tedy podat reklamaci v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a těchto Podmínek.

3. Reklamaci můžete podat následujícími způsoby:

a) zasláním reklamovaného Zboží zpět s písemným popisem závady – můžete použít námi poskytnutý reklamační formulář stažený z webových stránek Obchodu – na adresu:

ANSWEAR.cz,  
DPD CZ,  
Orlovská 162/803,  
713 00 Ostrava-Heřmanice  
s poznámkou „Reklamace e-shopu ANSWEAR.cz”.

b) Společnost Answear je povinna o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů a reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů. V případě marného uplynutí této lhůty můžete od kupní smlouvy odstoupit.

4. V případě Zboží zakoupeného v Obchodě od 6. 1. 2023 včetně máte při reklamaci právo zejména na:

1. požadavek na odstranění vady výměnou (dodáním nové věci bez vad) nebo opravou, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka. Na základě Vašeho požadavku jsme povinni odstranit vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abychom Vám tím nezpůsobili značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který bylo Zboží koupeno.

Pokud je oprava i výměna nemožná, nebo by pro nás byla nepřiměřeně nákladná, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady, můžeme odmítnout odstranit vadu Zboží. V takovém případě jste oprávněni k odstoupení od smlouvy nebo ke slevě z ceny Zboží za podmínek uvedených níže v odstavci b).

V případě, že požadujete odstranění vady Zboží, jsme povinni od Vás Zboží převzít na vlastní náklady.

1. slevu z kupní ceny (s uvedením, do jaké výše) nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
  - jsme vadu Zboží odmítli odstranit nebo jsme ji neodstranili v souladu s ustanovením § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku (tedy v přiměřené době, a tak abychom Vám nezpůsobili značné potíže, případně jsme nepřevzali Zboží k odstranění vady na své náklady);
  - vada Zboží se projeví opakovaně);

- vada Zboží je podstatným porušením smlouvy, nebo;
- je z našich prohlášení nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Vás;

přičemž ale nemůžete odstoupit od smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Zboží bez vady a vadného Zboží, které jste od nás obdržel.

Odstoupíte-li od smlouvy, vrátíme Vám kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdržíme Zboží nebo co nám prokážete, že jste věc odeslal.

U zboží zakoupeného v Obchodě do 5. 1. 2023 včetně máte při reklamaci následující nároky:

Je-li vada odstranitelná, můžete se domáhat buď provedení opravy, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni Zboží řádně užívat, můžete buď odstoupit od kupní smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny. Sdělíte nám, jakou možnost jste zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůžete bez našeho souhlasu změnit; to neplatí, žádal-li jste opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

5. Pokud reklamaci neuznáme, zašleme zboží zpět se stanoviskem, proč je dle našeho názoru reklamáce neoprávněná.

6. Při přebírání zásilky s vráceným reklamovaným Zbožím se ujistěte, že není poškozená. Pokud zjistíte poškození zásilky nebo Zboží, požádejte dopravce nebo osobu, která Vám Zboží předává v místě převzetí, o sepsání protokolu o poškození zásilky.

7. Pokud Vám vzniklo právo z vadného plnění, máte právo též na účelně vynaložené náklady, které Vám při uplatněním takového práva vznikly; neuplatníte-li však právo na náhradu nákladů do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud namítneme, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

8. Mimosoudní řešení sporů:

a) Pokud zakoupíte Zboží jako spotřebitel, máte právo využít mimosoudního řešení sporů a nápravy formou interaktivní platformy ODR (Online Dispute Resolution) v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/ES, dále jen "nařízení o ODR".

b) Platforma ODR je interaktivní nástroj, který je k dispozici spotřebitelům v Evropské unii a jehož prostřednictvím mohou podat stížnost. Níže je uveden odkaz na platformu ODR:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Podle článku 1 nařízení o online řešení sporů je cílem platformy online řešení sporů poskytnout spotřebitelům nástroj pro usnadnění nezávislého, nestranného, transparentního, účinného, rychlého a spravedlivého mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky online v Evropské unii.

c) Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <https://www.evropskyspotrebitel.cz>, je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

d) K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

e) Vyřizování stížností zajišťujeme prostřednictvím elektronické adresy: [obchod@answear.cz](mailto:obchod@answear.cz). Informaci o vyřízení stížnosti zašleme na Vaši elektronickou adresu.

f) Společnost Answear není ve vztahu k Vám vázána žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

## VII. VRÁCENÍ ZBOŽÍ – Odstoupení od kupní smlouvy

1. Pokud nabýváte Zboží jako spotřebitel, můžete od uzavřené kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodu za níže uvedených podmínek. Vezměte prosím na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:

a) o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil,

b) o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil,

c) o dodávce novin, periodik nebo časopisů s výjimkou smluv o předplatném na jejich dodávání.

2. Od smlouvy o prodeji Zboží v Obchodě můžete odstoupit na základě občanského zákoníku do 14 dnů od převzetí Zboží, naše společnost Answear Vám však umožňuje odstoupit od kupní smlouvy za stejných podmínek ve lhůtě do 30 dnů od převzetí Zboží. Odstoupením od smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší.

3. Své právo na odstoupení od smlouvy můžete uplatnit zejména následujícím způsobem:

a) informovat nás o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy e-mailem na adrese: [obchod@answear.cz](mailto:obchod@answear.cz) nebo písemně na adrese Obchodu;

b) můžete použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který pro tento účel zpřístupňujeme na internetových stránkách Obchodu, není to však povinné – postačí, když od Vás obdržíme jednoznačnou zprávu, že jste se rozhodli odstoupit od kupní smlouvy na konkrétní Zboží;

c) pokud na e-mailovou adresu obchodu zašlete prohlášení o odstoupení od kupní smlouvy, neprodleně potvrdíme přijetí takového prohlášení ve zpětné zprávě zaslané na Vaši e-mailovou adresu;

d) lhůtu pro odstoupení od smlouvy dodržíte, pokud před uplynutím této lhůty odešlete zásilku poštou nebo nám zašlete e-mail s oznámením o odstoupení od smlouvy.

Zboží, které je předmětem odstoupení od smlouvy, odešlete na adresu:

Answear.cz,  
DPD CZ,  
Orlovská 162/803,  
713 00 Ostrava-Heřmanice

4. Pokud odstoupíte od kupní smlouvy Zboží:

a) budete zavázáni k vrácení Zboží ve lhůtě do 14 dnů od odstoupení od smlouvy a k úhradě nákladů na odeslání Zboží na naši adresu,

b) platby, které jsme od Vás obdrželi, Vám vrátíme neprodleně, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy jsme obdrželi Vaše prohlášení o odstoupení od kupní smlouvy. Náklady na doručení Vám uhradíme v případě, že vrátíte veškeré Zboží zakoupené v rámci jedné objednávky, avšak kromě dodatečných nákladů vyplývajících z Vámi zvoleného způsobu doručení, který je jiný než nejlevnější běžný způsob doručení v souladu s těmito Podmínkami. Můžeme pozdržet vrácení platby, dokud od Vás neobdržíme vrácené Zboží nebo dokud nám nezašlete doklad prokazující vrácení tohoto Zboží – podle toho, co nastane dříve,

c) vrácení peněz provedeme stejným způsobem, který jste použili k provedení platby, pokud nesouhlasíte s vrácením peněz jiným způsobem – v žádném případě Vám nevzniknou žádné další náklady na vrácení zaplacených částek.

5. Vezměte však prosím na vědomí, že nesete právní odpovědnost za jakékoli snížení hodnoty vráceného Zboží v důsledku používání Zboží jiným způsobem, než který byl nezbytný pro zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zakoupeného Zboží.

6. V případě, že hodnota zakoupeného Zboží překročí stanovenou hranici pro bezplatné vrácení (s přihlédnutím k uplatněným slevám a akcím), máte možnost využít bezplatného vrácení při odstoupení od smlouvy. Podrobnosti o postupu a stanovené minimální hodnotě pro bezplatné vrácení jsou uvedeny na stránce Vrácení zboží, kterou naleznete na následujícím odkazu: <https://answear.cz/l/vraceni-zbozi>.

7. Nemusíte využít možnosti bezplatného vrácení – můžete odstoupit od kupní smlouvy na Zboží do 30 dnů od jeho převzetí a vrátit Zboží na své náklady.

## **VIII. INFORMACE O ELEKTRONICKY POSKYTOVANÝCH SLUŽBÁCH**

1. Prostřednictvím Obchodu Answear poskytuje společnost Answear zákazníkům elektronicky následující služby:

- a) umožnění uzavírání kupních smluv Zboží online v Obchodě v souladu s Podmínkami,
- b) umožnění vytvoření účtu zákazníka v Obchodě a využívání jeho funkcí, včetně možnosti účastnit se věrnostního programu Answear Club na základě pravidel popsaných níže v bodě IX.
- c) procházení obsahu na stránkách obchodu.

2. Jste oprávněni odstoupit od smluv o prodeji Zboží uzavřených v Obchodě za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy a Obchodními podmínkami.

3. V případě služby vedení účtu v obchodě a umožnění účasti ve věrnostním programu Answear Club jste oprávněni od ní odstoupit do 30 dnů ode dne zřízení účtu. Bez ohledu na to máte také právo kdykoli požádat o zrušení svého účtu v obchodě. Obě práva můžete uplatnit tak, že nám zašlete informace o svém rozhodnutí v e-mailu zaslaném na adresu: [obchod@answear.cz](mailto:obchod@answear.cz) nebo písemně na následující adresu: Answear.cz Internetový obchod 31-564 Kraków, Aleja Pokoju 18. Odstoupením od smlouvy o účtu v obchodě zároveň odstoupíte od účasti v programu Answear Club a naopak.

4. Abyste mohli využívat služeb Obchodu v souladu s jeho funkcemi, potřebujete:

- a) přístup k internetu,
- b) pomocí typického webového prohlížeče, jako je Chrome, Safari, Opera, FireFox nebo podobný,
- c) e-mailové účet.



5. Stížnost na služby poskytované společností Answer můžete podat zasláním e-mailu na adresu zákaznického servisu [obchod@answer.cz](mailto:obchod@answer.cz) nebo telefonicky na zákaznický servis. Při podávání reklamace popište čeho se týká a sdělte nám svá očekávání ohledně způsobu, jakým by měla být vyřízena. Vaši žádost zpracujeme co nejdříve, v každém případě obdržíte odpověď do 14 dnů od obdržení žádosti.

## IX. VĚRNOSTNÍ PROGRAM ANSWEAR.CLUB

1. Po registraci účtu v Obchodě můžete v rámci věrnostního programu ANSWEAR CLUB ("**Klub**") provozovaného společností Answer získat bonusové body. V rámci účasti v Klubu získáte bonus ve výši 10 % z hodnoty každé objednávky ("**Bonus**").

2. Bonus nelze vyměnit za hotovost a lze jej použít pouze na nákupy v Obchodě. Bonus se počítá z hodnoty provedených nákupů a zaokrouhluje se na celé koruny nahoru.

3. Bonus lze použít pouze na nákup zlevněného a nezlevněného Zboží v Obchodě formou slevy snižující kupní cenu, přičemž celková sleva nesmí snížit cenu Zboží o více než 50 % jeho původní ceny, tj. takové ceny Zboží, za kterou bylo prodáváno od prvního dne. Maximální sleva při využití Bonusu se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$R = CA - 50\% * CP$$

v němž:

R – maximální možná sleva výměnou za Bonus

CA – aktuální cena zboží

CP – původní cena zboží

4. V případě, že hodnota Bonusu na Vašem účtu bude vyšší než rozdíl mezi cenou zakoupeného Zboží a 50 % hodnoty tohoto Zboží za původní cenu, zůstane přebytek bodů na Vašem účtu k dalšímu použití. Pokud je však hodnota Bonusu na Vašem účtu stejná nebo nižší než rozdíl mezi cenou zboží, které kupujete, a jeho původní cenou, můžete v takovém případě využít celý nashromážděný Bonus.

5. 50 % hodnoty Zboží v první ceně se vypočte jako součin 50 % a ceny Zboží před slevami a zaokrouhluje se na celé koruny nahoru.

6. Pokud je Bonus použit na nákup několika kusů Zboží v Obchodě, sníží se cena jednotlivých předmětů z "Košíku" podle následujícího vzorce:

$$r = (CP / \sum CP) * \sum R \quad \text{v němž:}$$

r – výše slevy z dané položky účtenky;

CP – původní cena dané položky účtenky;

$\sum CP$  – součet původních cen všech položek účtenky

$\sum R$  – součet maximálních slev, které lze uplatnit na jednotlivé položky objednávky podle pravidel uvedených v odst. 3 výše.

7. Bonus získaný za danou transakci se aktivuje do 30 dní od data nákupu.

8. Bonus z transakce lze využít do 100 dnů od aktivace. Po uplynutí této doby platnost Bonusu z dané transakce vyprší, což však nemá vliv na Bonusy z pozdějších transakcí.

9. Veškeré informace o aktuální výši Vašeho Bonusu najdete ve svém zákaznickém účtu v rozhraní Obchodu.

10. Pokud chcete Bonus využít při nákupu v Obchodě, přihlaste se ke svému účtu a v nákupním košíku zaškrtněte možnost "Přeji si využít prostředky Answer Clubu". Zobrazí se maximální dostupná částka Bonusu, kterou můžete pro nákup v tomto košíku použít. Potvrzením tlačítkem "Použít" se cena zakoupeného zboží odpovídajícím způsobem sníží.

11. Nezapomeňte, že použití Bonusu by mělo být v souladu s předpisy. V opačném případě jsme oprávněni zrušit část nebo celý vypočítaný Bonus, o čemž Vás budeme informovat prostřednictvím e-mailové korespondence.

12. Pokud nám vrátíte Zboží, u kterého jste použili Bonusové prostředky ke snížení ceny (ať už jako odstoupení od kupní smlouvy nebo jako uznanou reklamaci), bude Vám hodnota Bonusu použitého na nákup tohoto Zboží vrácena na Váš účet v Obchodě. Vrácený Bonus lze využít do 100 dnů od aktivace.

13. Pokud nám vrátíte zboží, za jehož nákup jste od nás obdrželi Bonus (např. v důsledku odstoupení od kupní smlouvy), v takovém případě bude celý Bonus, který jste z takové transakce získali, zrušen.

14. Výhody členství v Klubu se nesčítají s jinými akcemi, s výjimkou případů, kdy jsme výslovně povolili kombinaci takových akcí.

15. Pro členy Klubu pořádáme dočasné dodatečné propagační akce (např. násobení bodů, získávání dodatečných dáreků zdarma za nákupy atd.). Podrobnosti o dočasných propagačních akcích budou sděleny na internetových stránkách obchodu nebo v propagačních informacích určených přímo všem nebo vybraným členům Klubu. Členům Klubu může být poskytnuta dodatečná sleva (např. narozeninová sleva) na nákupy v obchodě za podmínek, které dle své úvahy stanoví společnost Answer.

16. Společnost Answer může kdykoliv pozastavit nebo ukončit činnost Klubu, což neovlivní Vaši možnost využívat již nasbírané Bonusy – budete je moci využívat za podmínek stanovených v těchto Podmínkách, ale nové bonusové body již nebudou připočítávány.

17. Pokud se domníváte, že naše jednání při vedení Klubu není v souladu s těmito Podmínkami nebo zákonem, můžete podat stížnost. Stížnost lze podat poštou, kurýrní službou, osobně v sídle majitele Obchodu nebo zaslat e-mailem na adresu [obchod@answer.cz](mailto:obchod@answer.cz) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na adrese: <https://answer.cz/muj-ucet/kontakt>.

18. Členství v Klubu nesmí být využíváno ke komerčním účelům ani k jiným činnostem, které by mohly způsobit škodu společnosti Answer nebo poškodit dobré jméno či pověst Obchodu. Svou účast v Klubu nesmíte využívat k výdělečným účelům, v rozporu s dobrými mravy, pravidly společenského styku nebo k jiným účelům, než které jsou uvedeny v Podmínkách. V souvislosti se svou účastí v Klubu nesmíte zejména provádět činnosti, jako jsou:

a) nákupy v Obchodě jménem a na účet třetí osoby s využitím Bonusu nebo jiné slevy poskytnuté Vám osobně,

b) další prodej Zboží zakoupeného v Obchodě s využitím Bonusu nebo jakékoli jiné dodatečné slevy poskytnuté Vám osobně nebo provádění jakékoli jiné podobné obchodní činnosti,

c) předání přístupu ke svému účtu v obchodě jiným osobám za účelem využití Bonusu nebo jiné slevy poskytnuté Vám osobně.

19. Pokud porušíte pravidla užívání Klubu stanovená v Podmínkách, zejména ta, která jsou uvedena v bodě 18 výše, má společnost Answer právo Vás z Klubu vyloučit nebo Vám odebrat jakékoli Bonusy či jiné poskytnuté slevy.

## **X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Před uzavřením smlouvy o prodeji výrobků v obchodě byste se měli seznámit s těmito Obchodními podmínkami a přijmout je. Při každé objednávce Vám dáváme možnost přečíst si podmínky. O změnách Podmínek Vás budeme informovat e-mailem, pokud máte v obchodě účet. Pokud s plánovanými změnami nesouhlasíte, můžete kdykoli požádat o vymazání svého účtu v Obchodě.

2. Na prodej výrobků v Obchodě se vztahují zákony České republiky. Smlouva je uzavřena v českém jazyce. Smlouva je archivována společností Answear v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám.

3. Ve věcech neupravených těmito Podmínkami se řídíme příslušnými ustanoveními českého práva.

4. Podmínky můžeme změnit například v těchto případech:

a) změna zákona nebo jeho výkladu ze strany příslušných orgánů nebo v důsledku soudních rozhodnutí, jakož i vysvětlení, výkladů nebo doporučení vydaných příslušnými státními orgány, pokud to souvisí s ustanoveními Podmínek,

b) změna způsobu, jakým poskytujeme služby, na které se vztahují tyto Podmínky, která může být způsobena technickými a technologickými důvody, bezpečnostními hledisky, potřebou zlepšit provoz Obchodu nebo kvalitu námi poskytovaných služeb,

c) změna rozsahu nebo způsobu poskytování služeb podle těchto podmínek zavedením nových funkcí nebo služeb, úpravou nebo zrušením stávajících funkcí nebo služeb,

d) změna způsobu platby nebo odeslání,

e) potřeba zavedení redakčních změn.

5. Změny obchodních podmínek se vztahují na smlouvy o prodeji zboží v obchodě uzavřených po vstupu těchto změn v platnost.

*Platnost od: 18.04.2024*

### **SOUBORY KE STAŽENÍ:**

[Obchodní podmínky Answear.cz](#)

[Formulář vrácení tovaru.pdf](#)

[Reklamační formulář.pdf](#)