

Obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky internetového obchodu regio toys.cz

1. Definice

Rozsah Všeobecných obchodních podmínek (VOP)

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) se vztahují na objednávky, nákupy a elektronické smlouvy uzavírané prostřednictvím internetové stránky regio toys.cz, která je ve vlastnictví a pod správou společnosti REGIO Játékkereskedelmi Kft. jako podnikatele.

Rozsah těchto VOP se vztahuje na všechny obchodní transakce uskutečněné elektronicky mezi společností REGIO Játékkereskedelmi Kft. a spotřebitelem (objednatel, kupujícím) na území Evropské unie.

Právní předpisy:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – týkající se požadavků na shodu zboží s kupní smlouvou, zákonné záruky a práv spotřebitele z vadného plnění.
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele – upravuje práva spotřebitelů, povinnosti prodávajících a způsoby řešení spotřebitelských sporů, včetně práva na odstoupení od smlouvy.
- Zákon č. 367/2000 Sb., o informační společnosti a elektronickém obchodu – upravuje poskytování služeb informační společnosti a elektronického obchodu.
- Zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon – upravuje ochranu autorských práv v rámci digitálního obsahu a služeb.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 – o některých aspektech smluv o dodávání digitálního obsahu a digitálních služeb.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 – o některých aspektech smluv o prodeji zboží.

Prohlášení:

Jazyk smlouvy: český.

K této smlouvě není k dispozici žádný etický kodex chování.

Smlouva uzavřená na základě tohoto dokumentu se nepovažuje za písemnou smlouvu a není archivována.

Společnost přijímá obecně používaná a dostupná technická opatření k ochraně dat.

Hardwarové a softwarové prostředky používané společností jsou schopny bezpečně spolupracovat s digitálním obsahem vznikajícím v souvislosti s elektronickými obchodními transakcemi.

2. Údaje o podnikateli (poskytovateli služby):

Název: REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Zkrácený název: REGIO Kft.

Sídlo: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

Poštovní adresa: 1119 Budapest, Nádorfejérvári út 23-25.

Číslo bankovního účtu: BE93 9140 8661 6867

DIČ: HU-10431674-2-44

Statistické číslo: 10431674-4649-113-01

IČO: Cg. 01-09-070999, Obchodní rejstřík vedený Městským soudem v Budapešti

Zákaznický servis a vyřizování stížností:

Adresa: 1119 Budapest, Nádorfejérvári út 23-25.

E-mail: support@regiotoys.com

Údaje o poskytovateli serverových služeb:

RACKFOREST KFT.

<https://www.rackforest.com/>

Adresa: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Telefon: +36 70 881 4184

e-mail: info@rackforest.com

3. Obecné informace

3.1. Internetový obchod je dostupný na adrese: <https://regiotoys.cz/>

3.2. Zveřejnění zboží na webové stránce internetového obchodu se považuje za nabídku ze strany prodávajícího (podnikatele).

3.3. Zákazník přijetím nabídky odesláním objednávky prostřednictvím webového rozhraní internetového obchodu souhlasí s nabídkou prodávajícího. Kupující bere na vědomí, že odeslání objednávky znamená povinnost platby.

3.4. Okamžik uzavření smlouvy: smlouva se uzavírá ve chvíli, kdy je objednávka kupujícího doručena prodávajícímu, tj. když se stane pro prodávajícího dostupnou.

3.5. Proávající je povinen bez zbytečného odkladu potvrdit přijetí objednávky elektronicky. Pokud kupující neobdrží potvrzení přijetí objednávky do 48 hodin od jejího odeslání, není objednávkou nadále vázán.

3.6. Objednávka a její potvrzení se považují za doručené okamžikem, kdy se stanou pro příjemce dostupnými.

3.7 Pro objednání zboží v internetovém obchodě není registrace povinná, ale může být provedena dobrovolně. Pro uzavření smlouvy je prodávající povinen vyžádat si údaje potřebné podle daňových a účetních předpisů.

3.8. Právně závazné úkony v internetovém obchodě mohou samostatně provádět pouze fyzické osoby starší 18 let s plnou svéprávností, dále podnikatelé a právnické osoby. Osoby mladší 18 let mohou nakupovat pouze s souhlasem zákonného zástupce, a to jen v rozsahu běžných záležitostí každodenního života.

3.9. Všechny ceny jsou uvedeny v českých korunách (Kč) jako konečné ceny včetně DPH.

3.10. Nákup bez registrace se řídí stejnými pravidly jako nákup registrovaného uživatele.

3.11. Není k dispozici žádný etický kodex chování ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3.12. V případě zavedení akční ceny informuje prodávající spotřebitele o akci a jejím trvání, a dodržuje právní požadavky na oznámení slev – zejména povinnost uvést předchozí cenu, kterou prodávající uplatňoval po určitou dobu před snížením ceny.

3.13. Pokud se i přes veškerou péči prodávajícího na webu zobrazí chybná cena (např. 0 Kč nebo 1 Kč), prodávající není povinen takovou objednávku potvrdit. Nabídne zákazníkovi potvrzení objednávky za správnou cenu, přičemž zákazník může od objednávky odstoupit.

3.14. V případě chybné ceny existuje zjevný nepoměr mezi skutečnou a uvedenou cenou, který by měl průměrný spotřebitel rozpoznat. Podle ustanovení občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) je smlouva uzavřena na základě vzájemného a shodného projevu vůle obou stran. Pokud k této shodě nedojde, smlouva není platně uzavřena a nevznikají z ní žádná práva ani povinnosti.

4. Zboží nabízené v internetovém obchodě

4.1. Zboží nabízené společností tvoří dětské hračky, jejichž používání však není vyloučeno ani pro dospělé osoby. Hračky nevyžadují žádné zvláštní zacházení odlišné od běžného užívání; případný stupeň nebezpečí je uveden u jednotlivých výrobků.

4.2. Ke každému výrobku je přiložen návod k použití. Doporučené skladování: na suchém místě při pokojové teplotě.

4.3. Společnost uvádí na stránkách výrobků jejich hlavní vlastnosti a popis. Zákazník se může o konkrétních vlastnostech výrobku podrobně informovat v návodu k použití, který je přiložen ke zboží.

Společnost přikládá k výrobkům návody k použití v souladu s právními předpisy. Pokud by zákazník návod k použití neobdržel, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit zákaznickému servisu ještě před použitím výrobku. Společnost je v takovém případě povinna okamžitě zajistit nápravu a návod dodat.

Za škodu nebo náklady vzniklé zákazníkovi z důvodu neohlášení chybějícího návodu nenese společnost odpovědnost.

5. Průběh nákupu

5.1. Zákazník si může vybrat požadované zboží procházením kategorií nebo pomocí vyhledávacího pole na webu, kam stačí zadat název produktu nebo klíčové slovo.

5.2. Po kliknutí na tlačítko „Přidat do košíku“ se vybraný produkt uloží do nákupního košíku.

5.3. Po dokončení výběru zákazník kliknutím na tlačítko „Objednat“ přejde na stránku, kde může upravit obsah košíku, zvolit způsob dopravy a platby a zadat či zkontrolovat potřebné údaje pro dokončení objednávky.

5.4. Zákazník má možnost opravit chyby v zadaných údajích před odesláním objednávky. Údaje zadané při registraci může kdykoliv změnit po přihlášení v sekci „Můj profil“.

5.5. Obsah košíku lze kdykoliv zkontrolovat, upravit nebo vymazat.

5.6. Proces objednávky se uzavírá kliknutím na tlačítko „Dokončit objednávku“, kde zákazník může zkontrolovat své údaje a po odsouhlasení Obchodních podmínek odeslat objednávku, nebo od nákupu odstoupit. Odesláním objednávky zákazník přijímá nabídku prodávajícího zveřejněnou na webu.

5.7. O přijetí objednávky obdrží zákazník elektronické potvrzení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin od odeslání objednávky. Potvrzení obsahuje název a popis objednaného zboží, název a údaje prodávajícího, cenu zboží a případné další poplatky. Pokud zákazník do 48 hodin neobdrží potvrzení, není objednávkou vázán.

5.8. Na objednávkovém formuláři se nachází volitelné pole „Poznámka“, do kterého může zákazník uvést své připomínky nebo požadavky k objednanému zboží. Jakékoli dotazy, žádosti nebo reklamace lze zaslat i na zákaznický servis společnosti.

5.9. Objednávky jsou zpracovávány v pořadí, v jakém dorazí. Ve výjimečných případech se může stát, že produkt, který je uveden jako skladem, nebude expedován – například pokud bude při balení zjištěno, že je poškozený nebo vadný. O této skutečnosti bude zákazník neprodleně informován.

5.10. Oprava chyb při zadávání údajů: Během procesu objednávky má zákazník opakovaně možnost opravit technické chyby. Může změnit množství produktů v košíku nebo je odstranit kliknutím na tlačítko „X“. Počet kusů lze upravit ve sloupci „Množství“ přepsáním hodnoty.

Zákazník může také kdykoliv aktualizovat své osobní údaje uvedené při registraci.

6. Nákup po předchozí registraci

6.1. V tomto případě nákup začíná registrací uživatele.

6.2 Internetový obchod / prodávající nenese odpovědnost za chyby při plnění, zpoždění dodávky nebo jiné problémy a škody vzniklé v důsledku nesprávně nebo nepřesně uvedených údajů ze strany kupujícího.

Prodávající rovněž neodpovídá za škody vzniklé tím, že si kupující zapomene nebo zamění své uživatelské jméno či heslo, případně pokud se tyto údaje dostanou do nepovolaných rukou z důvodů, které nejsou přičitatelné prodávajícímu.

6.3. Zveřejnění zboží na stránkách internetového obchodu se považuje za nabídku ze strany prodávajícího. Kupující přijetím nabídky odesláním objednávky akceptuje nabídku prodávajícího. Kupující si je vědom, že odesláním objednávky vzniká povinnost platby.

6.4. Okamžik uzavření smlouvy: smlouva se uzavírá ve chvíli, kdy je objednávka kupujícího doručena prodávajícímu, tj. když se stane pro prodávajícího dostupnou.

6.5. Proávající je povinen bez zbytečného odkladu potvrdit přijetí objednávky elektronicky. Pokud zákazník neobdrží potvrzení o přijetí objednávky do 48 hodin od odeslání, není objednávkou nadále vázán.

6.6. Objedávka a její potvrzení se považují za doručené okamžikem, kdy se stanou pro příjemce dostupnými.

6.7. Proávající nenese odpovědnost v případě, že potvrzení objednávky kupujícímu nebylo doručeno z důvodu chybně zadané e-mailové adresy, plné e-mailové schránky nebo jiné chyby či opomenutí ze strany zákazníka.

6.8. Pokud objednané zboží není skladem nebo ho nelze zajistit do 7 dnů od objednání, prodávající si vyhrazuje právo nepřijmout objednávku. V takovém případě nedojde k uzavření smlouvy a kupující bude o tom informován.

Pokud již kupující provedl platbu, prodávající zajistí okamžité vrácení uhrazené částky.

7. Platba a plnění smlouvy

7.1. Všechny ceny uvedené prodávajícím jsou v českých korunách (CZK) a zahrnují DPH i náklady na balení. Náklady na dopravu jsou zákazníkovi sděleny před odesláním závazné objednávky, a jejich přijetím zákazník souhlasí s celkovou cenou objednávky.

7.2. Během procesu objednávky si zákazník může zvolit způsob platby a doručení z dostupných možností:

- a) Dobírka – platba kurýrovi při doručení zboží.
- b) Platba předem online platební kartou – platba ceny zboží a nákladů na dopravu prostřednictvím online systému.
- c) Platba předem pomocí Apple Pay nebo Google Pay – platba ceny zboží a dopravy prostřednictvím vybraného poskytovatele. Online platby kartou jsou zpracovávány přes platební bránu Stripe. Údaje o platební kartě nejsou předávány prodávajícímu. Poskytovatelem služby je Stripe Payments Europe Ltd.

7.3. A választható fizetési módok: előre utalás, illetve utánvéttel történő fizetés a futárnak. Az utánvétes fizetési mód választása esetén fizetendő utánvétel díj összege 7 Lei. A bankszámlára történő előre utalás esetén vásárlónak szükséges az átutalási megbízás közleményében a nevét és a visszaigazolás azonosítóját feltüntetni.

7.5. V případě doručení kurýrem je účtován poplatek za dopravu:

Doručení zajišťuje kurýrní služba GLS:

Hodnota nákupu	Velikost balíku	Cena dopravy
0 – 819 Kč	Není nadrozměrný	99 Kč
Nad 819 Kč	Není nadrozměrný	ZDARMA
Nad 0 Kč	Nadrozměrný	480 Kč

V případě nadrozměrného zboží (pokud hmotnost balení přesahuje 40 kg nebo obvod balení přesahuje 300 cm – 2x výška + 2x šířka + 1x délka) je přepravní poplatek 480 Kč. Informaci o tom, zda je zboží nadrozměrné, vždy uvádíme na stránce produktu.

V případě doručení na výdejní místo Packeta:

Hodnota nákupu	Cena dopravy
0 – 819 Kč	89 Kč
Nad 819 Kč	ZDARMA

V případě nadrozměrného zboží nelze využít doručení na výdejní místo Packeta.

Protože naši kurýři doručují mezi **08:00 a 17:00 hodinou**, žádáme Vás, abyste jako **doručovací adresu uvedli místo, kde jste během dne dostupní** – například **pracoviště** – a také **jméno příjemce a mobilní telefonní číslo**. Do pole **Poznámka** můžete uvést všechny důležité informace týkající se doručení (např. „balíček převezme soused

XY", „uvedená adresa je moje pracovní adresa, 4. patro, místnost 520", „balíček může převzít paní za pultem, nechal/a jsem u ní peníze").

Pokud kurýr **nezastihne nikoho na adrese**, zašle **e-mailové oznámení o neúspěšném doručení** na adresu, kterou jste uvedli při objednávce.

Systém e-shopu je **zcela automatický** – údaje, které zadáte při objednávce do příslušných polí, se **automaticky přenesou na zásilku bez další kontroly**.

Proto prosíme, **zadejte přesné doručovací údaje!** To platí i pro jméno příjemce – pokud jste objednavatelem, ale na uvedené adrese není na dveřích nebo schránce Vaše jméno, **uved'te i jméno, které je tam napsáno**.

7.6 Očekávaná doba doručení:

U zboží, které je skladem, společnost zajistí odeslání objednaného zboží co nejdříve, s ohledem na dostupnost a kapacitu využívaných kurýrních služeb.

7.7. Faktura:

Kupující obdrží fakturu elektronicky, podle rozhodnutí společnosti. Pokud kupující požaduje papírovou fakturu, musí tuto žádost oznámit společnosti.

Elektronickou fakturu lze otevřít například pomocí bezplatného programu Adobe Reader.

7.8. Doručení:

Bez ohledu na zvolený způsob doručení společnost informuje kupujícího o podmínkách doručení. V případě dotazů ohledně zásilky se kupující obrací výhradně na společnost, nikoli přímo na kurýrní službu.

8. Záruka

Běžně používaný pojem „záruka“ není právní kategorií.

Podrobné podmínky uplatnění práv z vadného plnění a záruky za jakost naleznete v kapitole 14 těchto Obchodních podmínek – Informace o odpovědnosti za vady, odpovědnosti za výrobek a záruce.

Prohlášení výrobce o závazku odpovědnosti za vady, často označované jako záruční list, je přiloženo k zásilce.

Pokud výrobce poskytne na spotřební výrobek výhodnější záruční podmínky, než stanoví závazné právní předpisy, práva ze záruky přecházejí na spotřebitele v okamžiku uzavření smlouvy mezi spotřebitelem a prodávajícím.

9. Výhrada vlastnického práva

Společnost si ponechává vlastnické právo k objednanému zboží až do úplného zaplacení kupní ceny. Jakékoliv neoprávněné nakládání s nezaplaceným zbožím může mít za následek trestní řízení.

10. Prohlášení o autorských právech

Provozovatel webových stránek a osoby, které se podílely na tvorbě jejich obsahu, si vyhrazují autorská práva v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským.

Veškerý obsah zveřejněný na webových stránkách <https://regiotoys.cz/>

, včetně textů, popisů, článků, obrázků, grafiky nebo jakýchkoli jiných autorských děl, je chráněn autorským právem podle výše uvedeného zákona.

Pokud není stanoveno jinak, jakékoli kopírování, úpravy, šíření, veřejné zpřístupnění nebo jiné použití těchto děl jakýmkoli technickým způsobem či na jakémkoli nosiči bez předchozího písemného souhlasu společnosti jsou zakázány.

Za neoprávněné užití jakéhokoli obsahu (např. článku, popisu, obrázku) bude uplatněna smluvní pokuta ve výši 1 300 Kč (slovy: tisíc tři sta korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.

Toto omezení se nevztahuje na případy volného užití, které jsou však možné pouze v rozsahu a pro účely stanovené zákonem.

11. Práva spotřebitele, vyřizování stížností a alternativní řešení sporů

11.1. Definice

11.1.1. **Spotřebitel:** fyzická osoba, která jedná mimo rámec své obchodní, podnikatelské nebo profesní činnosti

(v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů).

11.1.2. **Podnikatel:** fyzická nebo právnická osoba, která jedná v rámci své obchodní nebo profesní činnosti

(zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 420 a násl.)

11.1.3. **Výrobce:** osoba nebo subjekt, který vyrábí, renovuje nebo opatřuje výrobek svým označením;

v určitých případech může být výrobcem i zplnomocněný zástupce, dovozce nebo distributor, pokud výrobce nelze identifikovat

(zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky).

11.1.4. **Distributor:** osoba, která uvádí výrobek na trh nebo prodává konečnému spotřebiteli

(zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

11.1.5. **Výrobek:** jakákoli movitá věc, včetně vody, plynu, elektřiny, pokud jsou dodávány v omezeném objemu nebo určeném množství;

zahrnuje také zboží s digitálními prvky (v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. a směrnicí (EU) 2019/771).

11.1.6. **Služba:** poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby spotřebiteli

(v souladu se zákonem č. 374/2022 Sb., o některých aspektech poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb).

11.1.7. **Prodejní cena / jednotková cena:** celková cena splatná spotřebitelem, včetně DPH,

případně cena za stanovenou měrnou jednotku (zákon č. 634/1992 Sb. a nařízení vlády č. 580/1990 Sb.).

11.1.8. **Obchodní komunikace:** pojem vymezený pravidly o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům

(v souladu se zákonem č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, a zákonem č. 634/1992 Sb.)

11.2. Povinnost uvádět ceny

11.2.1. Spotřebitel musí být jasně, viditelně a čitelně informován o prodejní ceně, jednotkové ceně a – v případě služby – o ceně za poskytnutí služby. Uvedená cena musí zahrnovat všechny povinné poplatky, zejména DPH (zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele; nařízení vlády č. 580/1990 Sb.)

11.2.2. Ceny musí být uváděny v českých korunách (Kč); mezinárodně lze doplnit zkratku „CZK“.

11.2.3. Při komunikaci slev je prodejce povinen dodržovat specifická pravidla pro označování slev, včetně povinnosti uvádět původní cenu, kterou uplatňoval po stanovenou dobu před snížením (nařízení EU 2019/2161, implementováno do zákona č. 634/1992 Sb.).

11.2.4. Pokud obchodní sdělení obsahuje prodejní cenu, musí být v relevantních případech uvedena také jednotková cena (zákon č. 634/1992 Sb.)

11.3. Povinnost balení výrobků

11.3.1. Výrobek musí být zabalen tak, aby obal chránil jeho kvalitu, neovlivňoval negativně množství nebo vlastnosti a umožňoval bezpečnou přepravu (zákon č. 477/2001 Sb., o obalech).

11.3.2. Odvětvové předpisy mohou stanovit další zvláštní požadavky na balení (např. hraček, potravin apod.).

11.3.3. Povinnost zajistit odpovídající balení nese především výrobce, popř. distributor, pokud výrobce své povinnosti nesplní.

11.3.4. Podnikatel je povinen prokázat splnění povinností týkajících se obalů na vyžádání kontrolních orgánů.

11.4. Obecná pravidla pro vyřizování stížností

11.4.1. Podnikatel je povinen zřetelně uvést své sídlo, kontaktní údaje pro podání stížností (poštovní a – je-li k dispozici – elektronickou adresu, telefon) a způsob, jakým jsou stížnosti vyřizovány (zákon č. 634/1992 Sb.).

11.4.2. Spotřebitel může podat stížnost ústně nebo písemně. Ústní stížnost musí být, pokud je to možné, vyřízena okamžitě; pokud to možné není, podnikatel poskytne písemnou odpověď do 30 dnů od obdržení stížnosti.

11.4.3. Telefonické nebo online stížnosti musí být evidovány pod jedinečným identifikačním číslem a spotřebitel musí být informován o průběhu řešení.

11.4.4. Záznam o stížnosti musí obsahovat alespoň: údaje spotřebitele, místo, čas a způsob podání stížnosti, její podrobný popis a přílohy, stanovisko podnikatele (pokud je okamžitě k dispozici), identifikaci pracovníka a u vzdálené stížnosti také evidenční číslo případu.

11.4.5. V případě zamítnutí stížnosti musí podnikatel toto rozhodnutí odůvodnit a informovat spotřebitele o možnostech obrátit se na příslušný dozorový orgán (Česká obchodní inspekce – ČOI) nebo využít mimosoudní řešení sporů (ADR), případně se domáhat práva soudní cestou (zákon č. 634/1992 Sb., § 20d–20l).

11.4.6. Při uplatnění práv z vadného plnění nebo záruky prokazuje uzavření smlouvy spotřebitel (např. fakturou nebo účtenkou). Oprava či výměna zboží musí být provedena bezplatně, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 kalendářních dnů od oznámení vady. Lhůta musí být potvrzena písemně (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 2169–2174).

11.4.7. Při převzetí zboží k posouzení reklamace je podnikatel povinen vydat písemné potvrzení o převzetí, které musí obsahovat údaje o spotřebiteli, identifikaci výrobku, datum převzetí a předpokládaný termín vrácení (zákon č. 634/1992 Sb., § 19).

11.5. Alternativní řešení sporů (ADR – Alternative Dispute Resolution)

11.5.1. V případě spotřebitelského sporu má spotřebitel právo využít mimosoudní řešení sporů (ADR) podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Cílem ADR je rychlé, efektivní a nenákladné vyřešení sporu mimo soud.

11.5.2. Spotřebitel se může obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI), která je hlavním subjektem ADR v České republice – <https://adr.coi.cz>

V některých odvětvích působí specializované subjekty (např. Finanční arbitr pro spory v oblasti bankovních a finančních služeb).

Podrobnosti o příslušnosti a postupu jsou uvedeny v pravidlech daného ADR subjektu.

11.5.3. Úředním jazykem ADR řízení je čeština, ale strany se mohou nechat zastoupit zmocněncem nebo právním zástupcem.

11.5.4. Podmínkou zahájení ADR řízení je, že se spotřebitel nejprve pokusí vyřešit spor přímo s podnikatelem. Návrh lze podat písemně nebo na trvalém nosiči dat (např. e-mailem, datovou schránkou).

11.5.5. Podnikatel je povinen v rámci ADR řízení spolupracovat a zajistit účast osoby oprávněné k uzavření smíru nebo poskytnutí stanoviska.

11.5.6. Pokud se nepodaří dosáhnout smíru, může ADR subjekt podle svých pravidel vydat doporučení nebo – pokud to umožňuje zákon a podnikatel s tím souhlasí – i závazné rozhodnutí.

Výsledek ADR neomezuje právo spotřebitele obrátit se na soud a uplatnit svůj nárok soudní cestou.

11.6 Unijní online platforma pro řešení sporů (ODR)

Evropská online platforma pro řešení sporů (ODR platforma), provozovaná Evropskou komisí, byla k 20. červenci 2025 ukončena.

V souladu s tím mohou spotřebitelé v České republice uplatňovat svá práva a řešit spotřebitelské spory mimosoudní cestou prostřednictvím alternativního řešení sporů (ADR) podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a příslušných ustanovení směrnice 2013/11/EU.

Spotřebitel má právo obrátit se se svou stížností nebo sporem na Českou obchodní inspekci (ČOI) nebo na jiný příslušný subjekt ADR uznaný v České republice.

Další informace o právech spotřebitelů a možnostech mimosoudního řešení sporů jsou dostupné na oficiálních informačních stránkách Evropské komise a České obchodní inspekce:

<https://ec.europa.eu/consumers>

<https://adr.coi.cz>

12. Právo na odstoupení od smlouvy

12.1. Zákazník (kupující) má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 kalendářních dnů, pokud se smlouva netýká zboží nebo služeb, na které se právo na odstoupení nevztahuje (zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele; § 1829 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.).

V případě smlouvy o poskytování služby, pokud již bylo plnění zahájeno, má zákazník právo smlouvu zrušit bez udání důvodu do 14 dnů.

12.2. Lhůta pro odstoupení od smlouvy končí uplynutím 14 dnů ode dne:

kdy zákazník nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme zboží,

při objednávkce více kusů zboží – dne převzetí posledního kusu,

u zboží sestávajícího z více položek nebo částí – dne převzetí poslední části,

u smlouvy o pravidelném dodávání zboží – dne převzetí první dodávky.

Spotřebitel může své právo na odstoupení uplatnit i mezi dnem uzavření smlouvy a dnem převzetí zboží.

12.3. Pokud chce zákazník využít právo na odstoupení, musí zaslat jednoznačné prohlášení (osobně, poštou nebo e-mailem) na následující adresu:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

E-mail: support@regiotoys.com

Spotřebitel může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy podle přílohy č. 5 zákona č. 634/1992 Sb., avšak není to povinné – postačí jakékoli jednoznačné prohlášení o odstoupení.

V případě uplatnění práva na odstoupení je spotřebitel povinen vrátit zboží nejpozději do 14 dnů od odeslání oznámení o odstoupení na výše uvedenou adresu.

Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel, pokud se strany nedohodly jinak.

12.4. Právo na odstoupení se považuje za uplatněné včas, pokud spotřebitel odešle oznámení o odstoupení před uplynutím 14denní lhůty.

13. Právní účinky odstoupení od smlouvy

13.1. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, podnikatel mu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od obdržení oznámení o odstoupení, vrátí veškeré platby, které od něj přijal, včetně nákladů na doručení (s výjimkou dodatečných nákladů vzniklých tím, že zákazník zvolil jiný než nejlevnější nabízený způsob doručení).

(§ 1832 odst. 1 občanského zákoníku, zákon č. 89/2012 Sb.)

13.2. Vrácení platby se provádí stejným způsobem, jakým byla původní platba uskutečněna, pokud se strany výslovně nedohodnou jinak. Spotřebitel v důsledku této dohody nenese žádné další náklady.

13.3. Spotřebitel je povinen vrátit zboží podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od oznámení o odstoupení od smlouvy, a to na adresu:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

Lhůta je zachována, pokud spotřebitel odešle zboží před jejím uplynutím.

Pokud spotřebitel uplatní právo na odstoupení osobně v prodejně podnikatele, může zboží vrátit současně při oznámení odstoupení.

13.4. Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel, pokud se strany nedohodnou jinak.

13.5. Podnikatel může vrácení plateb zadržet, dokud neobdrží zboží zpět nebo dokud mu spotřebitel neprokáže, že zboží odeslal — podle toho, co nastane dříve.

13.6. Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se zbožím jinak, než bylo nezbytné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí.

13.7. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy v těchto případech:

- u smlouvy o poskytování služeb po úplném poskytnutí služby, pokud bylo zahájeno s výslovným souhlasem spotřebitele, který byl poučen, že tímto souhlasem ztrácí právo na odstoupení;
- u zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na pohybu na finančním trhu, který podnikatel nemůže ovlivnit;
- u zboží vyrobeného na zakázku nebo upraveného podle přání spotřebitele;
- u zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo s krátkou dobou spotřeby;
- u zapečetěného zboží, které nelze z hygienických důvodů po otevření vrátit;
- u zboží, které bylo po dodání neoddělitelně smíseno s jiným zbožím;
- u smlouvy uzavřené na urgentní opravu nebo údržbu na žádost spotřebitele;
- u zapečetěného audio či videozáznamu nebo počítačového programu, pokud spotřebitel porušil obal;
- u novin, časopisů a periodik, s výjimkou předplatného;
- u digitálního obsahu dodaného jinak než na hmotném nosiči, pokud bylo plnění zahájeno s výslovným souhlasem spotřebitele, který potvrdil, že ztrácí právo na odstoupení. (§ 1837 občanského zákoníku).

13.8. V případě odstoupení v písemné formě postačí, když spotřebitel odešle oznámení během 14denní lhůty.

13.9. Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží způsobené zacházením nad rámec nezbytného seznámení se s povahou a funkcí zboží.

13.10. Spotřebitel může své další stížnosti nebo podněty uplatnit prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v těchto podmínkách.

13.11. Právo na odstoupení od smlouvy se vztahuje výhradně na spotřebitele ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

13.12. Právo na odstoupení nepřísluší podnikatelům, tj. osobám jednajícím v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

14. Informace o právech z vadného plnění, odpovědnosti za vady výrobku a záruce

(Zpracováno podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.)

1. Práva z vadného plnění (odpovědnost za vady)

Spotřebitel má právo na uplatnění nároků z vadného plnění, pokud je zboží při převzetí vadné nebo neodpovídá smlouvě.

Spotřebitel může požadovat, aby podnikatel vadu odstranil opravou nebo výměnou, pokud to není nemožné nebo neúměrně nákladné.

Není-li oprava nebo výměna možná, má spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy (§ 2169 občanského zákoníku).

Práva z vadného plnění může spotřebitel uplatnit do 24 měsíců od převzetí zboží.

U použitého zboží se mohou strany dohodnout na kratší době, nejméně však 12 měsíců.

Pokud se vada projeví do 12 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Po uplynutí této doby nese důkazní břemeno spotřebitel.

2. Odpovědnost za vady výrobku

- Spotřebitel má právo uplatnit odpovědnost za vady přímo vůči výrobcí nebo dovozci.
- Výrobek je vadný, pokud neodpovídá požadavkům právních předpisů nebo nesplňuje vlastnosti, které výrobce uvedl.
- Spotřebitel může požadovat pouze opravu nebo výměnu vadného výrobku.
- Tento nárok může být uplatněn do 24 měsíců od uvedení výrobku na trh (§ 2939 a násl. občanského zákoníku).
- Výrobce se odpovědnosti zproští, pokud prokáže, že:
 - výrobek neuvedl na trh v rámci své podnikatelské činnosti,
 - vadu nebylo možné zjistit podle stavu vědy a techniky v době uvedení výrobku na trh,
 - nebo že vada vznikla v důsledku splnění právního předpisu.

3. Záruka za jakost

V České republice se na nové spotřební zboží vztahuje zákonná záruka podle § 2165 občanského zákoníku.

Základní záruční doba činí 24 měsíců od převzetí zboží, není-li stanoveno jinak.

Pro některé výrobky (např. spotřebiče) mohou zvláštní předpisy stanovit delší záruční dobu.

Během záruční doby má spotřebitel právo požadovat opravu zboží.

Pokud oprava není možná nebo není provedena v přiměřené lhůtě, může požadovat výměnu zboží nebo přiměřenou slevu z ceny.

Uplatnění záruky není podmíněno originálním obalem výrobku.

K uplatnění práv postačí doklad o koupi (faktura nebo účtenka)

15. Závěrečná a ostatní ustanovení

15.1. Pokud by se některé ustanovení těchto Obchodních podmínek (VOP) ukázalo jako neplatné nebo neúčinné, tím není dotčena platnost ostatních částí smlouvy. Na místo neplatného nebo neúčinného ustanovení nastupují příslušná ustanovení platných právních předpisů České republiky.

V Budapešti dne 1. července 2026.

[Obchodní podmínky si můžete stáhnout ve formátu PDF kliknutím ZDE](#)

[Zásady zpracování osobních údajů jsou dostupné ZDE](#)

[Formulář pro odstoupení od smlouvy si můžete stáhnout ve formátu DOCX kliknutím ZDE](#)