

# 1. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 1.1 Úvodní ustanovení

Těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen "Podmínky") se řídí všechny maloobchodní vztahy, tj. vztahy uzavírané mezi společnostmi Albatros Media a.s. se sídlem 5. května 1746/22, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 28377141 DIČ: CZ2837714, společnost zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 14206, e-mail: [eshop@albatrosmedia.cz](mailto:eshop@albatrosmedia.cz), tel.: 800 555 513 (dále jen "dodavatel" nebo "prodávající"), která je provozovatelem internetového obchodu <http://www.albatrosmedia.cz> a kupujícími, kteří jsou spotřebitelem (dále jen "odběratel" nebo "kupující"). Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy, které nejsou těmito obchodními podmínkami upravené, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen "ObčZ"). Všeobecné obchodní podmínky společnosti Albatros Media a.s. jsou k nahlédnutí na pobočkách. Další informace o prodávajícím jsou uvedeny v sekci "Kontakty".

## 1.2. Vymezení pojmů

Spotřebitelská smlouva - smlouva kupní, o dílo, případně jiné smlouvy dle občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel, resp. prodávající.

Dodavatel / prodávající - osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Jedná se o podnikatele, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Kupující / odběratel - spotřebitel - osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

Uzavření kupní smlouvy - objednávka kupujícího je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu kupujícímu s tímto jeho návrhem (závazným potvrzením objednávky ze strany prodávajícího). Od tohoto momentu mezi kupujícím a prodávajícím vznikají vzájemná práva a povinnosti, jež jsou vymezeny kupní smlouvou a obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Obchodní podmínky - smluvní ujednání mezi prodávajícím a kupujícím v tomto dokumentu. Kupující souhlasí s těmito obchodními podmínkami platnými a účinnými v momentu odeslání své objednávky a je jimi vázán od momentu uzavření kupní smlouvy. S těmito obchodními podmínkami má kupující možnost se seznámit před vlastním uskutečněním své objednávky a je na ně dostatečně předem upozorněn. Kupující odesláním své objednávky stvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouva je uzavírána v českém jazyce.

## 1.3 Vyřízení objednávky a dodací lhůta

Zásilky expedujeme pouze na území České republiky. Po odeslání objednávky přijde na Vaši emailovou adresu automatické potvrzení.

Objednané zboží bude dodáno dle jeho dostupnosti a kapacitních možností dodavatele. Zboží se považuje za dodané doručením na adresu, kterou zákazník stanovil v objednávce.

V případě titulů, které ještě nebyly vydány (předobjednávka), jsou termíny expedice orientační. Objednávka je expedovaná kompletně až po naskladnění všech položek z objednávky. Objednávky nerozdělujeme.

V případě, že zjistíme, že objednané zboží nebudeme schopni doručit do 30 dnů od objednávky, bude na toto kupující neprodleně upozorněn.

Pokud si přejete zrušit vaši objednávku, která ještě nebyla vyřízena, co nejdříve nás, prosím, kontaktujte na email [eshop@albatrosmedia.cz](mailto:eshop@albatrosmedia.cz) a uveďte číslo vaší objednávky.

#### 1.4 Doprava

Náklady na doručení se určují dle konečné výše objednávky po odečtení všech slev.

#### 1.5 Platební podmínky

**Dobírka** - za zboží platíte až při převzetí zboží od doručovatele (pošta, kurýr, výdejní místo).

**Zálohová faktura** - platba za zboží předem na základě zaslané zálohové faktury. Zboží bude expedováno po úhradě a připsání platby na náš účet.

**Platební brána ComGate Payments** - po odeslání objednávky bude zákazník přeměřován na platební bránu společnosti ComGate Payments. Zde má možnost využít platbu platební kartou (3-D Secure ČSOB) nebo službu ePlatba+, která ho přesměruje na internetové bankovníctví jeho banky. Plátce odešle platbu a prodávající expeduje zboží ihned po přijetí potvrzení o úhradě. Převody peněz jsou uskutečňovány prostřednictvím účtu společnosti ComGate Payments a.s. Citlivé vstupní údaje, které zadáváte do systému internetového bankovníctví, jsou chráněny platebními branami bank a nedostávají se do prostředí třetích stran. Zpracovatelé plateb vidí pouze informace o transakci, které jim banka s odeslanou transakcí sdělí.

Uzavřením kupní smlouvy dává kupující prodávajícímu souhlas se zpracováním svých kontaktních údajů a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Kontaktní údaje, které kupující uvede při objednání, slouží výhradně pro naši potřebu a nebudou poskytnuty jiným subjektům s výjimkou zpracovatelů plateb.

Banky (expresní bankovní převod ePlatba+ - předvyplněný příkaz v elektronickém bankovníctví):  
Česká spořitelna, Raiffeisenbank, Komerční banka, mBank, FIO banka, ČSOB, Era

Platební karty (3-D Secure ČSOB):  
Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro

Platební karta Edenred Benefits, Up ČR eBenefit  
Kartu lze uplatnit na nákup knih. Bezkontaktní karta je vydávána ve spolupráci s Mastercard®

#### Benefit Plus

Máte Cafeterii Benefit Plus? V košíku zvolte platební metodu „Cafeterie Benefit Plus“ a budete přesměrováni na platební bránu. Na výběr máte dvě platební metody:

Platba kartou – zadejte číslo karty a kliknutím potvrďte. Následně obdržíte sms zprávu s autorizačním kódem, který zadáte a tím platbu dokončíte.

Platba objednávkou (přihlášením do virtuálního účtu) – přihlaste se do Cafeterie Benefit Plus a potvrďte požadovanou transakci.

#### Benefity CZ

Máte Cafeterii Benefity CZ? V košíku zvolte platební metodu „Cafeterie Benefity.cz“ a budete přesměrováni na platební bránu. Zde autorizujete platbu zadáním čísla účtu (karty Benefity CZ) a PIN k vaší kartě.

**Dárkový poukaz** - je určen k jednorázové úhradě objednávky na [www.albatrosmedia.cz](http://www.albatrosmedia.cz). Pro uplatnění vložte kód poukazu při objednávce do položky "Slevový kód". Hodnota dárkového poukazu se automaticky odečte z celkové ceny objednávky a vlastník poukazu doplatí pouze zůstatkovou hodnotu objednávky. Dárkový poukaz nelze nahradit finanční hotovostí. Nevyčerpaná částka se nevrací. V jedné objednávce je možné uplatnit pouze jednu dárkovou poukázku.

## 1.6 Ceny a platnost nabídky

Všechny ceny jsou uvedeny s DPH a jsou koncové. Součástí dodávky je řádný daňový doklad. Veškeré ceny včetně akčních platí do odvolání nebo vyprodání zásob. Pokud máte zboží objednané, platí cena, za kterou jste objednali bez ohledu na změny.

## 1.7 Slevy a slevové kupony

Pokud jste v rámci našich speciálních akcí (rozesílka, inzerce v časopisech, e-mail, apod.) obdrželi slevový kupón s číselným kódem nebo heslo slevové akce, je možné tento uplatnit v průběhu objednávkového procesu. Sleva je vždy poskytována z běžné ceny nabízeného zboží. V jedné objednávce lze uplatnit pouze jeden slevový kupon nebo heslo slevové akce. Slevy nelze kombinovat s jinými aktuálně poskytovanými slevami a akcemi e-shopu. Slevy a slevové kupony nelze využít na nákup dárkových poukazů.

## 1.8. Dárkové poukazy

Elektronický dárkový poukaz s platností 12 měsíců určený k jednorázové úhradě nákupu na [www.albatrosmedia.cz](http://www.albatrosmedia.cz). Dárkový poukaz je cenina a lze jej zaplatit pouze prostřednictvím platební brány nebo formou zálohové faktury. Dárkový poukaz bude po přijetí platby doručen e-mailem ve formátu PDF. Dárkový poukaz nelze nahradit finanční hotovostí. Nevyčerpaná částka se nevrací. Na nákup dárkových poukazů nelze uplatnit žádné slevy.

Pro uplatnění vložte kód poukazu při objednávce do položky "Slevový kód". Hodnota dárkového poukazu se automaticky odečte z celkové ceny objednávky a vlastník poukazu doplatí pouze zůstatkovou hodnotu objednávky. V jedné objednávce je možné uplatnit pouze jednu dárkovou poukázku.

## 1.9 Odstoupení od smlouvy

Kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do 14 dnů od převzetí zboží. Zboží musí být vráceno do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím. Zásilky je nutné odeslat na adresu skladu. Zásilky zaslané na výdejní místa přepravců nebudou akceptovány.

Vrácena bude plná cena zboží dle daňového dokladu, bez nároku na vrácení nákladů souvisejících a poskytnutých bonusů (např. poštovné zdarma).

Při odstoupení od smlouvy je třeba o tomto jednoznačně informovat prodávajícího, nejrychlejším řešením je řádně vyplnit **FORMULÁŘ ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**, který je v souborech ke stažení a zaslat emailem na [eshop@albatrosmedia.cz](mailto:eshop@albatrosmedia.cz) ve výše stanovené lhůtě.

**Zásilky je nutné odeslat na adresu skladu:**

**Expediční středisko Albatros Media a.s., hala č. DC 3  
K Vypichu 979  
Rudná 252 19**

Zboží je kupující povinen vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal, s výjimkou audionahrávek a multimediálních CD-ROM, u kterých byl porušen obal. Do zásilky přiložte řádně vyplněný **FORMULÁŘ ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**, který je v souborech ke stažení. V případě, že bude vrácené zboží nekompletní či poškozené, může prodávající vrácenou kupní cenu snížit o tomu odpovídající částku. Při zaslání zboží zpět prodávajícímu doporučujeme kupujícímu zboží zabalit tak, aby bylo během přepravy dostatečně chráněno proti znehodnocení. Peníze za vrácené zboží budou kupujícímu odeslány do 14 dnů od převzetí zboží prodávajícím, a to stejným způsobem, jakým byla od kupujícího přijata, nedohodnou-li se jinak. Náklady na vrácení zboží (doprava zboží zpět na sklad) hradí v případě odstoupení od smlouvy kupující.

## 2. REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 2.1 Úvodní ustanovení

Pokud má prodané zboží při převzetí kupujícím vady, je kupující oprávněn uplatnit právo z vadného plnění podle ustanovení § 2161 až 2172 Občanského zákoníku. Jakmile kupující zjistí vadu, bez zbytečného odkladu toto oznámí prodávajícímu, aby dané zboží mohlo být prozkoumáno, nejpozději však do 24 měsíců ode dne dodání zboží kupujícímu. Pokud je reklamační oprávněná, má prodávající povinnost neprodleně vadné zboží opravit nebo vrátit kupujícímu zaplacené peníze, a to v zákonem stanovené lhůtě. Pro vrácení plateb bude použit stejný platební prostředek, jaký byl použit pro provedení počáteční transakce, pokud kupující neurčí jinak.

### 2.2 Poškozené nebo chybně dodané zboží

#### Poškozená zásilka

Pokud je balík s objednaným zbožím evidentně poškozen již při předávání pracovníkem České pošty, přepravní služby PPL nebo na výdejním místě Zásilkovny, Balíkovny nebo PPL Parcelshop, doporučujeme zásilku nepřebírat a informovat nás o této skutečnosti telefonicky a následně e-mailem, abychom mohli vaši reklamací řešit.

#### Poškozené nebo chybně dodané zboží

Pokud zjistíte závadu po rozbalení zásilky (poškození, nekompletnost, záměna či vada uvnitř knihy), neprodleně informujte náš zákaznický servis a to nejlépe e-mailem (případně telefonicky). Při písemné komunikaci prosím vždy uveďte číslo objednávky nebo vyplňte [REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ](#), který je v souborech ke stažení a spolu s fotodokumentací závady (foto z mobilu) odešlete na náš zákaznický servis.

### 2.3 Postup pro vyřízení reklamace

O jakékoliv reklamaci informujte zákaznický servis zasláním vyplněného [REKLAMAČNÍHO FORMULÁŘE](#) včetně fotodokumentace poškození či závady na email: [eshop@albatrosmedia.cz](mailto:eshop@albatrosmedia.cz) nebo telefonicky na tel: 800 555 513.

Zboží prosím zašlete zpět až po kontaktu se zákaznickým servisem, který vás případně vyzve k vrácení na kontaktní adresu skladu uvedenou níže a přiložte řádně vyplněný [REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ](#), který je v souborech ke stažení.

Budete-li požadovat náhradu nákladů za poštovné, které vznikly při řešení reklamace (doprava zboží zpět na sklad), zašlete prosím dodatečně na email [eshop@albatrosmedia.cz](mailto:eshop@albatrosmedia.cz) kopii podacího lístku a řádně vyplněný [REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ](#). Jiným způsobem nemůže být náhrada nákladů za poštovné ze strany Albatros Media a.s. refundována.

Tento reklamační řád se vztahuje pouze na zboží objednané přímo v internetovém obchodě [www.albatrosmedia.cz](http://www.albatrosmedia.cz) tedy nikoli na publikace zakoupené v knihkupectví, či v jiných internetových obchodech.

### 2.4. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnou v případě sporu na přijatelném kompromisu, může se spotřebitel obrátit na Českou obchodní inspekci (oddělení ADR) s návrhem na zahájení mimosoudního řešení sporu. Náležitosti návrhu, popis průběhu jednání a další informace týkající se mimosoudního řešení sporu nalezne spotřebitel na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

**Kontaktní adresa pro vrácení zásilek (není totožná s adresou uvedenou na faktuře!):**

**Expediční středisko Albatros Media a.s., hala č. DC 3**

**K Vypichu 979**

**Rudná 252 19**

E-mail: [eshop@albatrosmedia.cz](mailto:eshop@albatrosmedia.cz)

V případě nejasností nás můžete kontaktovat:

e-mailem: [eshop@albatrosmedia.cz](mailto:eshop@albatrosmedia.cz)

telefonicky na bezplatné lince: 800 555 513 (Po-Pá 8:00-16:00),

písemně poštou na adrese:

Albatros Media a.s., - pobočka Brno, IBC Příkop 4, 602 00 Brno

### **3. OCHRANA OSOBNÍCH DAT**

Podmínky zpracování Vašich osobních údajů a bližší informace o tom, jak s Vašimi osobními údaji nakládáme, naleznete v části [Ochrana soukromí](#).

Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti neodmítnete zasílání našich obchodních sdělení nebo neodvoláte svůj dříve udělený souhlas. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz a provozovatel portálu Zboží.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu.

V Praze 19. 1. 2023