Obchodní podmínky pro prodej šperků

Averini House • Informace před zahájením prodeje

Přijímáme nezávazné poptávky v soukromých zprávách na Instagramu (@gold_by_brunet). Podle poptávky vám sdělíme dostupnost šperku, varianty a orientační cenu. Závazné objednávky a platby začneme přijímat po oznámení zahájení prodeje společností AVERINI HOUSE SIA. Části týkající se kupní smlouvy platí pro objednávky uzavřené po zahájení tohoto prodeje.

1 Prodávající a rozsah podmínek

1.1 Prodávajícím je AVERINI HOUSE SIA, registrační číslo 40203795905, se sídlem Pērnavas iela 32, Rīga, LV-1009, Lotyšsko, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrs. Kontaktní e-mail je info@averinihouse.com. Před závaznou objednávkou poskytneme také telefonní číslo a údaje potřebné pro vrácení zboží a reklamace.

1.2 Averini House je obchodní označení. Kupní smlouvu zákazník uzavírá s výše uvedenou společností. Prodávající prodává vlastním jménem a odpovídá za plnění smlouvy i tehdy, zajišťuje-li výrobu, úpravu nebo dopravu jiný dodavatel.

1.3 Tyto podmínky upravují prodej šperků spotřebitelům prostřednictvím soukromých zpráv instagramového profilu @gold_by_brunet. Pro samostatně objednané rytí, opravy a úpravy šperku zákazníka platí také článek 9.

1.4 Objednávky přijímáme ze zahraničí podle možnosti zákonného a bezpečného dodání do konkrétní země. Dostupnost, jazyk smlouvy, místo dodání a veškeré náklady dohodneme před uzavřením smlouvy. Zahraniční objednávka není automaticky přijata zasláním dotazu.

1.5 Individuálně sjednané podmínky mají přednost, nesmějí však omezit práva spotřebitele, která nelze smluvně vyloučit. České znění se použije pro objednávky sjednané v češtině. Jiný smluvní jazyk musí být předem dohodnut.

2 Zboží a jeho vlastnosti

2.1 Před závazným objednáním zákazník obdrží identifikaci šperku, jeho podstatné vlastnosti, druh kovu a ryzost v tisícinách, velikost či rozměry, hmotnost a údaje o kamenech nebo jiných materiálech. U kamenů rozlišujeme zejména přírodní diamant, laboratorně vytvořený diamant, moissanit a zirkonii. Informaci o certifikátu uvádíme jen tehdy, je-li součástí konkrétního plnění.

2.2 U zlata označení 750/1000 odpovídá 18karátové slitině a 585/1000 14karátové slitině. Barva zlata nevyjadřuje sama o sobě ryzost. Je-li výrobek dutý, pružný, povrchově upravený nebo obsahuje jiné než zlaté části, sdělíme to v popisu, je-li to významné pro jeho výběr, hodnotu nebo používání.

2.3 Fotografie slouží k zobrazení konkrétního výrobku nebo předem označeného vzoru. Drobné rozdíly zobrazení barev nesmějí zakrývat skutečný nesoulad. U jedinečných kamenů a zakázkové výroby předem sjednáme podstatné přirozené odchylky; všeobecný souhlas s těmito podmínkami nenahrazuje samostatné přijetí konkrétní odchylky od obvyklých vlastností.

Objednávka a cena

3 Jak vzniká smlouva

3.1 Komentář v živém vysílání, reakci na příspěvek nebo dotaz považujeme za poptávku. Na jejím základě připravíme konkrétní nabídku s číslem objednávky a dobou platnosti. Uvedeme zboží či službu, celkovou cenu a měnu, dopravu, případnou zálohu, splatnost a nejzazší termín dodání. Před přijetím nabídky lze údaje opravit.

3.2 S dostatečným předstihem před závazným přijetím pošleme zákazníkovi soukromou zprávou na Instagramu konkrétní nabídku, produktové informace, kontaktní údaje včetně telefonu, postup pro vrácení a reklamace a tuto verzi podmínek s poučením a formulářem pro odstoupení ve stažitelném souboru. U personalizace přiložíme zadání ke schválení a poučení o případné výjimce z odstoupení. Před potvrzením objednávky zpřístupníme také harmonizované oznámení EU o zákonné záruce za soulad zboží se smlouvou.

3.3 Zákazník přijímá nabídku soukromou zprávou na Instagramu, ve které potvrdí číslo objednávky, konečnou cenu včetně dopravy a závazek zaplatit. Může například napsat „Závazně objednávám šperk z nabídky č. … za celkovou cenu … včetně dopravy a zavazuji se ji zaplatit.“ Smlouva vzniká doručením jednoznačného přijetí prodávajícímu v době platnosti nabídky. Odpověď s požadovanou změnou považujeme za novou poptávku, dokud se na změně výslovně neshodneme.

3.4 Uzavřenou smlouvu potvrdíme na trvalém nosiči v přiměřené době po uzavření. U šperků může zákazník dostat písemné potvrzení v zásilce nejpozději při dodání. U samostatné služby zákazník dostane potvrzení před zahájením práce, například v listinné podobě nebo po dohodě e-mailem. Potvrzení obsahuje sjednané plnění, cenu, způsob platby, termín a tuto verzi podmínek s poučením a formulářem pro odstoupení, případně schválené zadání a další povinné předsmluvní údaje, které zákazník dosud nedostal na trvalém nosiči. Smlouvu evidujeme elektronicky a na žádost poskytneme kopii. Za komunikaci neúčtujeme zvláštní poplatek.

3.5 Nabídka personalizovaného šperku obsahuje zejména text a umístění rytiny, rozměry, materiál, kameny a odsouhlasený návrh, jsou-li relevantní. Zákazník před potvrzením zkontroluje pravopis a rozměry. Odpovídáme za správné provedení schváleného zadání a odborně upozorníme na jeho zjevnou nevhodnost.

4 Cena a placení

4.1 Cena v konečné nabídce je vyjádřena v dohodnuté měně a zahrnuje všechny daně a povinné poplatky vybírané prodávajícím. Doprava, sjednaná personalizace a ostatní náklady jsou vyčísleny před objednáním; nabídka uvádí celkovou částku k zaplacení. Další placené plnění vyžaduje výslovný souhlas zákazníka.

4.2 Platba probíhá bankovním převodem na účet prodávajícího. Číslo účtu nebo IBAN, příjemce, měnu, splatnost a případnou zálohu uvádíme v nabídce před uzavřením smlouvy a následně v potvrzení objednávky. Při platbě v jiné měně může banka zákazníka uplatnit vlastní kurz nebo poplatek. Prodávající cenu po uzavření smlouvy jednostranně nezvyšuje kvůli ceně zlata ani směnnému kurzu.

4.3 Je-li u zakázkové výroby cena závislá na výsledné hmotnosti, musí nabídka předem určit přesný způsob výpočtu a zákazníkem schválený cenový strop. Překročení stropu nebo změna zadání vyžadují nový souhlas před provedením. Bez dohody nemáme právo účtovat libovolnou odchylku ceny.

4.4 Zaplacená záloha se započte na cenu. Není automaticky nevratná. Při zrušení smlouvy se vypořádá podle zákona a konkrétní dohody. Při prodlení s platbou nejprve poskytneme přiměřenou dodatečnou lhůtu, než využijeme zákonné právo smlouvu ukončit.

Dodání a puncovní označení

5 Doprava a převzetí

5.1 Před objednáním v konkrétní nabídce sdělíme zemi odeslání, dostupné způsoby dopravy, jejich cenu a nejzazší termín dodání. Není-li sjednán jiný termín, dodáme zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy. Delší výrobu sjednáváme konkrétně před objednáním.

5.2 Pokud sjednaný termín nemůžeme dodržet, bezodkladně zákazníka informujeme. Změna termínu vyžaduje dohodu a neomezuje jeho zákonná práva. Při prodlení může zákazník poskytnout přiměřenou dodatečnou lhůtu a po jejím marném uplynutí odstoupit; v případech stanovených zákonem může odstoupit i bez ní, zejména bylo-li včasné dodání zásadní a předem nám to sdělil.

5.3 Šperky balíme přiměřeně jejich hodnotě a povaze. Riziko ztráty či poškození přechází na spotřebitele převzetím jím nebo jím určenou osobou odlišnou od dopravce. Výjimkou je dopravce samostatně zvolený zákazníkem mimo možnosti nabízené prodávajícím, kdy se použije zákonná úprava.

5.4 Doporučujeme zkontrolovat zásilku a případné poškození obalu zdokumentovat. Nesepsání zápisu s dopravcem ani neoznámení vady ihned při převzetí nezbavuje zákazníka práv vůči prodávajícímu. Nepřevzetí zásilky samo o sobě není odstoupením; žádná automatická paušální pokuta se neúčtuje.

5.5 Při dodání mimo EU nebo z území mimo EU předem určíme, kdo zajišťuje dovoz a celní odbavení a které částky hradí zákazník. Dovozní DPH, clo a poplatky zahrneme do nabídky, lze-li je rozumně předem určit. Pokud je objektivně nelze určit, sdělíme před uzavřením smlouvy jejich povahu, způsob výpočtu, je-li dostupný, a skutečnost, že nejsou zahrnuty v ceně. Bez předchozího informování nepřenášíme tyto náklady na zákazníka.

5.6 Pro dodání v rámci EU ze zboží již propuštěného do volného oběhu nepožadujeme po zákazníkovi dodatečné dovozní clo. Práva zákazníka neomezujeme jen proto, že výrobek pochází z Dubaje nebo jej vyrábí zahraniční dodavatel.

6 Drahé kovy a doklad o prodeji

6.1 Dodávané šperky musí splňovat pravidla pro uvádění na trh v zemi dodání včetně zákonné ryzosti a požadovaného označení. V nabídce uvádíme identifikaci šperku, výrobce a jeho poštovní a elektronickou adresu, příslušné bezpečnostní informace a puncovní označení nebo použitelnou výjimku. U výrobce mimo EU uvádíme také jméno nebo název odpovědné osoby v EU a její poštovní a elektronickou adresu.

6.2 Pro český trh zajistíme označení českým puncem nebo zahraničním označením uznávaným v ČR, případně zákonný postup pro výrobek vyňatý z povinné puncovní kontroly. Samotné ryzostní číslo „750“ ani značka výrobce nejsou totéž co úřední punc. Nepřítomnost českého puncu sama o sobě neznamená porušení, je-li řádně použit jiný uznávaný režim.

6.3 Zákazník obdrží doklad identifikující prodávajícího a uvádějící datum, druh a cenu šperku z drahého kovu, jeho hmotnost a ryzost v zákonem vyžadovaném rozsahu. Obsahuje-li šperk kameny nebo jiné materiály, rozlišujeme celkovou hmotnost a hmotnost zlata, pokud oba údaje uvádíme. Vyobrazení českých puncovních značek zveřejňuje Puncovní úřad na https://punc.gov.cz/puncovni-znacky/.

Odstoupení od kupní smlouvy

7 Vrácení bez udání důvodu

7.1 Spotřebitel může od kupní smlouvy uzavřené na dálku odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží, pokud nejde o zákonnou výjimku podle článku 8. U více samostatně dodávaných kusů v jedné objednávce běží lhůta od převzetí posledního kusu; u zboží z více částí od převzetí poslední části. Odstoupit lze i před dodáním.

7.2 Lhůta se počítá od následujícího dne; připadne-li její poslední den na sobotu, neděli nebo svátek, končí nejbližší následující pracovní den podle použitelného práva. Postačí, když zákazník prohlášení o odstoupení včas odešle. Není nutné uvádět důvod ani získat předchozí schválení.

7.3 Odstoupení lze poslat e-mailem na info@averinihouse.com, poštou do sídla prodávajícího nebo jiným jednoznačným sdělením včetně soukromé zprávy na Instagramu. Formulář je dobrovolný. Vyžaduje-li způsob uzavření smlouvy zpřístupnění online funkce pro odstoupení, sdělíme její umístění před objednávkou a zajistíme její dostupnost po celou lhůtu. Po odeslání prostřednictvím této funkce zákazník bez zbytečného odkladu obdrží na trvalém nosiči potvrzení s obsahem, datem a časem podání.

7.4 Zboží zákazník odešle nebo předá nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Úplnou adresu a příjemce pro vrácení uvedeme před objednávkou a zopakujeme v potvrzení smlouvy. Lhůta je zachována včasným odesláním. Přímé náklady na vrácení při odstoupení bez důvodu nese zákazník. U vady platí pravidla reklamace. Při vracení ze země mimo EU si zákazník může vyžádat pokyny k celnímu označení zásilky.

7.5 Vrátíme přijaté platby včetně ceny nejlevnějšího standardního dodání, které jsme pro danou objednávku nabízeli, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od oznámení odstoupení. Příplatek za dražší způsob dopravy nevracíme. Platbu můžeme zadržet do převzetí vráceného zboží nebo prokázání jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve, ledaže jsme nabídli vlastní vyzvednutí.

7.6 Peníze vrátíme stejným platebním prostředkem, pokud zákazník výslovně nesouhlasí s jiným bezplatným způsobem. Vrácení neváže me na povinný poukaz, další nákup ani zaplacení administrativního či „naskladňovacího“ poplatku.

7.7 Zákazník může šperk prohlédnout a přiměřeně vyzkoušet jako v prodejně. Odpovídá pouze za skutečné snížení hodnoty způsobené zacházením nad rámec nutného seznámení s povahou, vlastnostmi a funkčností, pokud byl řádně poučen. Snížení individuálně doložíme; neurčujeme automatickou procentní srážku. Běžná prohlídka není důvodem ke krácení.

7.8 Původní krabičku a příslušenství doporučujeme vrátit a zásilku bezpečně zabalit. Původní obal ani neporušená prodejní visačka nejsou samy o sobě podmínkou platného odstoupení. Doporučujeme sledovatelnou přepravu, která podle podmínek dopravce připouští šperky dané hodnoty. Není-li zákazník řádně poučen o odstoupení, platí zákonné prodloužení lhůty, u českého spotřebitele až o jeden rok.

Personalizace a samostatné služby

8 Rytí a šperky na míru

8.1 U dodávky zboží skutečně vyrobeného podle individuálních požadavků zákazníka nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám může být zákonné právo na odstoupení bez důvodu vyloučeno. Typicky jde o šperk s osobní rytinou nebo o jedinečný šperk vytvořený podle individuálního zadání. O konkrétní výjimce informujeme zákazníka před uzavřením smlouvy.

8.2 Samotné objednání šperku u dodavatele, čekání na výrobu, nákup ze zahraničí ani výběr standardní velikosti, barvy nebo varianty z předem určené nabídky tuto výjimku automaticky nezakládají. Individuální úpravu velikosti posuzujeme podle skutečné povahy úpravy. Rozhodující jsou zákonné podmínky, nikoli označení „na objednávku“.

8.3 Výjimka nikdy neomezuje práva z vadného plnění, právo na řádné provedení schválené zakázky ani práva při prodlení prodávajícího. Nesprávné rytí nebo jiný rozpor se sjednaným zadáním zákazník může reklamovat.

8.4 Zlato jako materiál samo o sobě neznamená vyloučení odstoupení kvůli pohybům finančního trhu. U běžných šperků tuto výjimku plošně neuplatňujeme. Ani náušnice nevylučujeme z možnosti vrácení automaticky jako kategorii zboží.

8.5 Případné smluvní zrušení personalizované zakázky nad rámec zákonných práv řešíme individuální dohodou. Z této možnosti neplyne automatický nárok na bezplatné zrušení. Není však sjednáno paušální propadnutí zálohy ani povinnost uhradit libovolné neprokázané náklady.

9 Samostatně objednané rytí opravy a úpravy

9.1 Pokud zákazník objednává samostatnou službu na svém šperku, předem sepíšeme popis převzatého předmětu, jeho stav, sjednanou práci, cenu nebo způsob jejího určení a termín dokončení. Odborné provedení zajišťujeme na svou odpovědnost i při využití subdodavatele. Neprovádíme neodsouhlasené placené práce.

9.2 U samostatné služby uzavřené na dálku má spotřebitel zásadně 14 dnů na odstoupení od uzavření smlouvy. Před uplynutím této lhůty začneme plnit pouze na jeho výslovnou žádost. Zákazník musí být předem poučen o případné úhradě poměrné části již poskytnuté služby a o zániku práva po jejím úplném poskytnutí.

9.3 Právo odstoupit po úplném poskytnutí služby zanikne jen při splnění zákonných podmínek, zejména předchozího výslovného souhlasu se zahájením a poučení i potvrzení zákazníka, že úplným poskytnutím právo ztratí. Pouhé odsouhlasení těchto podmínek tento samostatný projev vůle nenahrazuje.

9.4 Odstoupí-li zákazník po řádně vyžádaném zahájení, ale před dokončením služby, uhradí jen zákonnou poměrnou část sjednané ceny za plnění do odstoupení. Chybí-li předepsaná žádost nebo poučení, tuto úhradu nepožadujeme. Při vadné službě má zákazník práva podle její povahy a použitelných právních předpisů; spotřebitelskou reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dnů, není-li individuálně sjednána delší lhůta.

Reklamační řád

10 Odpovědnost za vady šperků

10.1 Odpovídáme za to, že zboží při převzetí odpovídá dohodnutému popisu, druhu, množství, kvalitě, rozměrům a dalším sjednaným vlastnostem, je použitelné k dohodnutému a obvyklému účelu, má odpovídající bezpečnost a obvyklou životnost a je dodáno s potřebným příslušenstvím a návody. Individuálně přijatá odchylka se posuzuje podle zákona.

10.2 Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se v prvním roce, má se za to, že existovala již při převzetí, nevylučuje-li to povaha věci nebo vady. Doba neběží po dobu, kdy zákazník nemůže věc užívat v důsledku oprávněného vytknutí vady. Tím není zkrácena delší povinná ochrana podle použitelného zahraničního práva.

10.3 Kupující podle své volby požaduje opravu nebo dodání nové věci, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo oproti druhému nepřiměřeně nákladný s ohledem na význam vady, hodnotu bezvadné věci a obtíže zákazníka. Nápravu můžeme odmítnout jen za zákonných podmínek. Odstranění vady provedeme bezplatně v přiměřené době a bez značných obtíží pro zákazníka; věc k tomu převezmeme na vlastní náklady.

10.4 Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy lze požadovat zejména při odmítnutí nebo řádném neprovedení nápravy, opakovaném projevení vady, podstatné vadě nebo je-li zřejmé, že náprava nebude v přiměřené době či bez značných obtíží. Pro nevýznamnou vadu nelze odstoupit; nevýznamnost prokazuje prodávající. Při odstoupení pro vadu vrátíme cenu bez zbytečného odkladu po obdržení věci nebo důkazu o jejím odeslání.

10.5 Reklamaci lze uplatnit u AVERINI HOUSE SIA e-mailem na info@averinihouse.com, soukromou zprávou na Instagramu nebo písemně v sídle společnosti. Adresu pro fyzické předání šperku a oprávněného příjemce sdělíme před objednávkou a uvedeme v potvrzení smlouvy. Uveďte identifikaci nákupu, popis vady, kontakt a požadovaný způsob nápravy. Nákup můžete prokázat i jinak než originální účtenkou. Formulář je dobrovolný. K posouzení zajistíme potřebné předání zboží.

10.6 Vydáme písemné potvrzení o dni uplatnění, obsahu reklamace, požadovaném vyřízení a kontaktu pro vyrozumění. Poté vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případné opravě a jejím trvání nebo písemné odůvodnění zamítnutí. Na písemnou stížnost odpovíme nejpozději do 15 pracovních dnů; tato odpověď neprodlužuje termín vyřízení reklamace.

10.7 Reklamaci včetně odstranění vady a informování zákazníka vyřídíme nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího uplatnění, pokud se v konkrétním případě výslovně nedomluvíme jinak. Při neposkytnutí objektivně nutné součinnosti se běh lhůty posoudí podle zákona; nelze ji automaticky odkládat do vyjádření výrobce. Po marném uplynutí může zákazník odstoupit nebo žádat přiměřenou slevu. Účelně vynaložené náklady oprávněné reklamace hradíme.

10.8 Odpovědnost se nevztahuje na běžné opotřebení nebo poškození způsobené zákazníkem. Poškrábání, deformaci, přetržení či uvolnění kamene neposuzujeme automaticky jako zavinění zákazníka; rozhoduje příčina. Doporučená péče ani zásah třetí osoby nejsou důvodem pro odmítnutí nesouvisející výrobní vady. Záruku za jakost nad rámec zákonných práv poskytujeme jen při výslovném prohlášení a za v něm uvedených podmínek.

Péče a řešení sporů

11 Používání a péče

11.1 Se šperkem dodáme pokyny k používání, údržbě a bezpečnosti odpovídající danému výrobku. Obecné pokyny najdete také v přehledu Péče o šperky, který poskytneme na vyžádání.

11.2 Duté, lehké a pružné konstrukce mohou vyžadovat zvlášť šetrné zacházení. U pružných šperků typu Gummy nebo obdobné konstrukce se řiďte konkrétními pokyny; není-li výrobcem určeno jinak, doporučujeme je sundávat na spaní a sport a nepřetahovat jejich pružný rozsah. Nejde o vyloučení zákonné odpovědnosti za vady.

11.3 Šperk pro dítě musí odpovídat věku a určení výrobce. Malé části a řetízky mohou při nevhodném používání představovat riziko spolknutí nebo zachycení. Informace o konkrétních bezpečnostních omezeních obdrží zákazník před objednáním, jsou-li pro výrobek relevantní.

12 Stížnosti a mimosoudní řešení

12.1 S dotazy a stížnostmi se nejprve obraťte na info@averinihouse.com. Tím nejsou dotčena práva obrátit se na příslušný orgán nebo soud.

12.2 U lotyšského prodávajícího může spotřebitel žádat pomoc u Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC). Poštovní adresa pro podání je Talejas iela 1, Rīga, LV-1026, Lotyšsko. E-mail pasts@ptac.gov.lv. Pokud se spor nepodaří vyřešit, může se spotřebitel podle pravidel přípustnosti obrátit na lotyšskou Komisi pro řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím PTAC. Postup uvádí https://www.ptac.gov.lv/en/dispute-resolution-process.

12.3 Českému spotřebiteli může v přeshraničním sporu s lotyšským obchodníkem bezplatně pomoci Evropské spotřebitelské centrum Česko na https://evropskyspotrebitel.gov.cz/. Spotřebitel se může obrátit také na příslušný dozorový orgán nebo soud.

13 Právo a další informace

13.1 Pro smlouvy uzavřené podle těchto podmínek volíme české právo. Tato volba nezbavuje spotřebitele ochrany poskytované kogentními pravidly práva země jeho obvyklého bydliště, která by se použila bez volby práva, zejména podle článku 6 nařízení Řím I. Volba práva neurčuje daňový nebo správní režim společnosti.

13.2 Soudní příslušnost se řídí použitelnými právními předpisy. Pro spotřebitele v EU platí zejména ochrana podle článků 17 až 19 nařízení Brusel I bis. Není sjednána výlučná příslušnost lotyšských soudů ani rozhodčí doložka omezující zákonná práva.

13.3 Osobní údaje zpracovává AVERINI HOUSE SIA pro vyřízení poptávek, smluv, doručení, reklamací a zákonných povinností. Podrobnosti uvádí samostatná informační příloha Ochrana osobních údajů připojená k tomuto dokumentu. Poskytujeme ji při získávání údajů. Seznámení s ní ani přijetí obchodních podmínek nepředstavuje souhlas s marketingem. Pro zpracování nezbytné pro smlouvu nevyžadujeme souhlas.

13.4 Smlouva se řídí verzí podmínek poskytnutou před jejím uzavřením. Pozdější změna nemění již uzavřené smlouvy bez dohody. Neúčinné ustanovení nenahrazuje pravidlo méně příznivé pro spotřebitele, než stanoví zákon. Přílohou podmínek je dobrovolný formulář pro odstoupení.

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte a odešlete pouze tehdy, chcete-li odstoupit. Použití formuláře není povinné.

Adresát

AVERINI HOUSE SIA, registrační číslo 40203795905
Pērnavas iela 32, Rīga, LV-1009, Lotyšsko
E-mail: info@averinihouse.com

Prohlášení zákazníka

Oznamuji, že odstupuji od smlouvy o nákupu níže uvedeného zboží nebo o poskytnutí níže uvedené služby.

Číslo objednávky nebo jiná identifikace nákupu:
.....

Zboží nebo služba a rozsah odstoupení:
.....

Datum objednání:
.....

Datum převzetí zboží:
.....

Jméno a příjmení zákazníka:
.....

Adresa zákazníka:
.....

E-mail nebo jiný kontakt:
.....

Datum oznámení:
.....

Podpis zákazníka pouze při zaslání v listinné podobě:
.....

Peníze vracíme stejným způsobem, kterým jsme je přijali. Jiný bezplatný způsob je možný po výslovné dohodě. Bankovní účet není povinnou náležitostí odstoupení.

Zboží odešlete nejpozději do 14 dnů od oznámení odstoupení na adresu pro vrácení uvedenou v potvrzení smlouvy. Samotné oznámení můžete odeslat ihned, například na uvedený e-mail nebo do sídla společnosti.

Formulář pro uplatnění reklamace

Dobrovolná pomůcka. Reklamaci lze uplatnit i bez tohoto formuláře.

Prodávající: AVERINI HOUSE SIA • 40203795905
Pērnavas iela 32, Rīga, LV-1009, Lotyšsko
info@averinihouse.com

Jméno zákazníka a kontakt pro vyrozumění:
.....

Číslo objednávky nebo jiný způsob prokázání nákupu:
.....

Identifikace šperku nebo služby:
.....

Datum převzetí zboží nebo dokončení služby:
.....

Popis vady a kdy se projevila:
.....

Požadovaný způsob nápravy:
.....

Seznam předávaných částí a příslušenství:
.....

Datum uplatnění:
.....

Doklad o nákupu nebo fotografie vady mohou vyřízení usnadnit. Originální účtenka, fotografie ani původní obal nejsou všeobecnou podmínkou přijetí reklamace.

Potvrzení prodávajícího

Datum přijetí a obsah reklamace: .....
Požadované vyřízení a kontakt zákazníka: .....
Převzaté zboží a jeho stav: .....
Datum a způsob vyřízení: .....
Oprava a doba jejího trvání nebo důvod zamítnutí: .....
Datum a způsob vyrozumění zákazníka: .....

Prodloužení lhůty lze dohodnout jen individuálně v konkrétním případě. Tento formulář neobsahuje předem udělený souhlas s jejím prodloužením.

Ochrana osobních údajů

Informace pro zákazníky a zájemce • Averini House

1 Kdo zpracovává vaše údaje

Správcem je AVERINI HOUSE SIA, registrační číslo 40203795905, Pērnavas iela 32, Rīga, LV-1009, Lotyšsko. Ve věcech osobních údajů nás kontaktujte na info@averinihouse.com nebo písemně v sídle společnosti. Tyto informace se týkají komunikace a prodeje prostřednictvím instagramového profilu @gold_by_brunet, včetně personalizace, dodání, vrácení a reklamací.

2 Jaké údaje získáváme a odkud

Zpracováváme jméno a příjmení, kontaktní a doručovací údaje, případné fakturační údaje, instagramové uživatelské jméno, obsah komunikace a informace o objednávce, zakázkovém zadání, dodání, vrácení a reklamaci. U bankovního převodu evidujeme potřebné platební údaje, například jméno plátce, účet, částku a identifikaci platby. Telefon zákazníka zpracujeme tehdy, je-li potřebný pro dohodnutou dopravu nebo jej poskytne pro komunikaci.

Při rytí a výrobě na míru můžeme zpracovat jméno, iniciály, věnování, rozměry či fotografie, které nám předáte. Neposílejte údaje, které nejsou k zakázce nutné, zejména kopie dokladů, zdravotní informace nebo jiné citlivé údaje. Pro běžný nákup kopii průkazu totožnosti nevyžadujeme.

Údaje získáváme zejména od vás. Potvrzení o úhradě a doručení dostáváme také od banky, dopravce nebo smluvního skladu. Objedná-li někdo dárek pro jinou osobu, můžeme od objednatele získat její jméno, doručovací adresu a potřebný kontakt. Příjemci poskytneme tyto informace nejpozději při prvním kontaktu, prvním předání dalšímu příjemci nebo do jednoho měsíce od získání údajů podle toho, co nastane dříve, není-li dána zákonná výjimka.

3 Proč údaje používáme a na jakém základě

Poptávky a objednávky: pro odpovědi na konkrétní dotaz k nákupu, přípravu nabídky, uzavření a splnění smlouvy, výrobu, personalizaci, platbu a dodání používáme potřebné údaje na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. To zahrnuje kroky před smlouvou provedené na vaši žádost. Bez potřebných identifikačních, kontaktních a doručovacích údajů nemůžeme objednávku přijmout nebo dodat.

Účetnictví, daně a zákonná spotřebitelská práva: relevantní údaje používáme ke splnění povinností podle použitelných účetních, daňových a spotřebitelských předpisů na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. Zákonem požadované údaje na dokladech musíme evidovat i bez souhlasu. Vyřízení smluvních nároků může současně vyžadovat plnění smlouvy podle písm. b).

Ochrana práv: nezbytné důkazy o komunikaci, smlouvě, platbě a jejím plnění můžeme uchovat pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků a přiměřené předcházení podvodům podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Naším oprávněným zájmem je ochrana majetku a práv, nikoli neomezené uchovávání celé komunikace. Stejný základ používáme pro nezbytné údaje příjemce dárku, který není smluvní stranou; zájmem je řádně doručit objednávku při respektování práv příjemce.

Uchování a příjemci osobních údajů

4 Jak dlouho údaje uchováváme

Poptávky bez nákupu uchováváme po dobu potřebnou k vyřízení dotazu a navazující komunikace. Po uzavření poptávky ponecháme pouze údaje potřebné pro případné splnění zákonné povinnosti nebo ochranu konkrétních právních nároků.

Objednávky a jejich plnění: po dobu přípravy a plnění smlouvy a řešení souvisejících nároků. Po skončení ponecháváme jen nezbytné doklady pro zákonnou archivaci a ochranu práv. Výrobní podklady pro rytí či návrhy s osobními údaji mažeme, jakmile již nejsou potřebné pro zakázku, doložení správného plnění nebo řešení konkrétního nároku.

Účetní a daňové doklady: po dobu vyžadovanou pro příslušný typ dokladu. Lotyšský účetní zákon stanoví pro ostatní účetní podkladové doklady nejméně 5 let a pro účetní registry 10 let; při použití OSS se příslušná evidence uchovává 10 let podle pravidel tohoto režimu. Příslušná delší povinná lhůta má přednost. Začátek běhu a konkrétní dobu určuje právní úprava příslušného dokladu, nikoli automaticky poslední zpráva zákazníka.

Ochrana právních nároků. Nezbytné podklady uchováváme do uplynutí promlčecí lhůty konkrétního nároku podle práva rozhodného pro daný vztah. Zohledňujeme vznik a splatnost nároku, možné přerušení či stavění lhůty a probíhající řízení. V případě sporu je uchováme do pravomocného ukončení a vypořádání souvisejících povinností.

Po skončení příslušného účelu a zákonné doby osobní údaje vymažeme nebo nevratně anonymizujeme.

5 Kdo může údaje obdržet

V nezbytném rozsahu mohou údaje obdržet poskytovatelé e-mailu a IT úložišť, účetního a fakturačního systému, externí účetní, banky, dopravci, smluvní sklad a partner pro příjem vratek. Při zakázkové práci mohou příslušné zadání obdržet výrobce nebo zlatník. Obvykle jim postačí číslo zakázky, rozměry a samotný text rytiny; nepředáváme jim automaticky celý zákaznický profil.

Podle právního důvodu mohou údaje získat právní poradci, pojišťovny, soudy, daňové a jiné oprávněné orgány. Osoby pracující na naše pokyny jsou zavázány mlčenlivostí a u zpracovatelů sjednáváme odpovídající smlouvy. Banky a někteří další příjemci mohou vystupovat jako samostatní správci pro vlastní zákonné účely.

Údaje neprodáváme. Pro vyřízení nákupu nepodmiňujeme plnění souhlasem s reklamou. Aktuální příjemce relevantní pro konkrétní objednávku vám na žádost sdělíme; povinné informace o případném zahraničním předávání uvádíme níže.

Zahraniční služby a práva zákazníků

6 Instagram a předávání mimo EHP

Při použití Instagramu zpracovává údaje také provozovatel platformy podle vlastních pravidel. Tyto informace popisují zpracování prováděné společností AVERINI HOUSE SIA. Podrobnosti o zpracování provozovatelem Instagramu uvádí společnost Meta ve svých zásadách ochrany soukromí.

Informace o zahraničním zpracování při používání Instagramu a o používaných zárukách zveřejňuje Meta na https://privacycenter.instagram.com/policy/. Pokud bude kvůli konkrétní zakázce nutné samostatné předání údajů mimo Evropský hospodářský prostor, poskytneme před předáním informace o příjemci, použitém mechanismu a dostupných zárukách.

Kopii použitelných záruk nebo informaci o tom, kde jsou dostupné, si můžete vyžádat na info@averinihouse.com.

7 Marketing fotografie a technické služby

Tyto informace samy nezakládají souhlas se zasíláním reklamy ani se zveřejněním fotografií zákazníků. Pokud zavedeme samostatný dobrovolný odběr obchodních sdělení, sdělíme při jeho nabídce účel, právní základ a dobu uchování. Souhlas bude možné kdykoli odvolat a každé sdělení bude obsahovat možnost odhlášení. Odmítnutí neovlivní objednávku. Při námitce proti přímému marketingu pro tento účel údaje dále nepoužijeme.

Při zveřejňování fotografií nebo recenzí s identifikovatelnými osobami používáme odpovídající právní základ a respektujeme osobnostní práva dotčených osob.

8 Jaká máte práva a jak je uplatnit

Za podmínek GDPR máte právo na přístup a kopii osobních údajů, opravu, výmaz, omezení zpracování a přenositelnost údajů zpracovávaných automatizovaně na základě souhlasu nebo smlouvy. Máte právo odvolat případný souhlas bez vlivu na zákonnost dřívějšího zpracování. Výmaz nelze požadovat v rozsahu, v němž zákon vyžaduje uchování nebo jsou údaje nezbytné pro právní nároky.

Právo vznést námitku: proti zpracování založenému na oprávněném zájmu můžete kdykoli namítnout důvody své konkrétní situace. Zpracování ukončíme, neprokážeme-li převažující závažné oprávněné důvody nebo nezbytnost pro právní nároky. Pro přímý marketing platí námitka bez takového poměřování.

Žádosti posílejte na info@averinihouse.com nebo do sídla společnosti. Informaci o vyřízení žádosti poskytneme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od jejího obdržení. Při složitosti nebo počtu žádostí můžeme lhůtu prodloužit až o další dva měsíce. O prodloužení a jeho důvodech vás informujeme během prvního měsíce. Je-li důvodná pochybnost o totožnosti, požádáme jen o nezbytné doplnění. Práva se zpravidla uplatňují bezplatně s výjimkami stanovenými GDPR.

Stížnost můžete podat dozorovému úřadu zejména v zemi svého obvyklého bydliště, zaměstnání nebo údajného porušení: v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, https://uoou.gov.cz/; v Lotyšsku Datu valsts inspekcija, Elijas iela 17, Rīga, LV-1050, https://www.dvi.gov.lv/, pasts@dvi.gov.lv. Předchozí kontaktování společnosti není podmínkou podání stížnosti.