VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

ČLÁNEK 1. KONTAKTNÍ ÚDAJE

- Soňa Sychrová
- Sídlo: Jenišovice 73, 468 33 Jenišovice, Česká Republika
- IČO: 23780568
- E-mail: fursuits@zccreations.cz

Provozovna a doporučená adresa pro zasílání reklamovaného zboží:

- Čechovská 66, 261 01 Příbram VIII, Česká Republika

ČLÁNEK 2. ROZSAH PLATNOSTI VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

a. Tyto všeobecné obchodní podmínky ("VOP"), podnikatelského subjektu Soňa Sychrová, sídlem Jenišovice 73, 468 33 Jenišovice, IČO: 23780568, (dále jen „Z&C CREATIONS" nebo „my") upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník") vzájemná práva a povinnosti stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva") uzavírané mezi Z&C CREATIONS a spotřebiteli nebo podnikateli (dále jen „zákazník" nebo „vy") prostřednictvím e-mailové komunikace na adrese fursuits@zccreations.cz (dále jen „e-mail").

b. Ustanovení těchto podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy. Smlouva a podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Znění podmínek můžeme jednostranně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

c. Z&C CREATIONS komunikuje primárně na dálku. Smlouvu uzavíráme způsoby uvedenými v čl. 5 (výchozí **listinná kupní smlouva**; případně jiná forma dle dohody). **Osobně uzavíráme smlouvy výlučně při prodeji na stánku; mimo stánek jen výjimečně a po předchozí výslovné dohodě.** U stánkového prodeje je smlouva uzavřena **okamžikem převzetí zboží a úhrady ceny** (viz čl. 5(g)(II)).

d. Pokud některá část podmínek odporuje tomu, co si Z&C CREATIONS se zákazníkem společně schválili v rámci procesu Vašeho nákupu prostřednictvím e-mailu, bude mít tato konkrétní dohoda před VOP přednost.

e. Osobní údaje, které nám Kupující sdělí v rámci objednávky, zejména jméno, příjmení, e-mailovou adresu, telefonní číslo a doručovací adresu, zpracováváme v rozsahu nezbytném pro vyřízení objednávky, plnění kupní smlouvy, fakturaci, doručení Zboží a další oprávněné účely uvedené v čl. 13 těchto VOP.

   Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny příslušným příjemcům, zejména poskytovatelům přepravních a platebních služeb, případně dalším subjektům uvedeným v čl. 13 těchto VOP. Předávání údajů se řídí příslušnými právními předpisy..

f. Osobní údaje Kupujícího nezbytné pro vyřízení objednávky, uzavření a plnění kupní smlouvy, splnění zákonných povinností Prodávajícího a ochranu jeho oprávněných zájmů jsou zpracovávány na příslušných právních základech podle čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a f) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

   Ke zpracování osobních údajů nezbytných pro plnění smlouvy nebo splnění zákonných povinností není vyžadován samostatný souhlas Kupujícího.

   Podrobnější informace o zpracování osobních údajů, účelech jejich zpracování a právech Kupujícího jsou uvedeny v čl. 13 těchto VOP.

ČLÁNEK 3. DEFINICE SLOV, ZKRATEK A SLANGOVÉHO POUŽITÍ SLOV

a. **Cena** je finanční částka, kterou budete hradit za zboží

b. **Cena za dopravu** je finanční částka, kterou budete hradit za doručení zboží, a to včetně ceny za jeho zabalení

c. **Celková cena** je součet ceny a ceny za dopravu

d. **Faktura** je účetní doklad vystavený Prodávajícím na celkovou cenu sjednaného zboží či služeb. Prodávající není plátcem daně z přidané hodnoty, proto Faktura není daňovým dokladem podle zákona o dani z přidané hodnoty a neobsahuje vyčíslenou DPH.

e. **Zálohová faktura** je doklad, kterým Prodávající vyzývá Kupujícího k úhradě Zálohy. Zálohová faktura slouží pouze jako platební výzva k úhradě Zálohy a sama o sobě není účetním ani daňovým dokladem o uskutečněném zdanitelném plnění.

f. **Záloha** je část sjednané ceny hrazená Kupujícím předem, před zahájením nebo v průběhu poskytování zboží či služeb. Zaplacená Záloha se započítává na celkovou cenu dle Faktury.

g. **Mezidoplatek** je platba části ceny nad rámec již uhrazené Zálohy, hrazená zejména po splnění určité fáze zakázky, avšak před vystavením konečné Faktury. Součet všech Záloh, Mezidoplatků a Doplatku odpovídá sjednané celkové ceně.

h. **Doplatek** je poslední, zbývající část sjednané ceny po odečtení všech zaplacených Záloh a případných Mezidoplatků, vyúčtovaná v konečné Faktuře

i. **Objednávka** je Váš závazný návrh na uzavření Smlouvy o koupi zboží s Námi

j. **Zákazník (Vy)** je osoba, která uzavřela s námi kupní smlouvu, jejíž předmětem je zboží z naší nabídky

k. **Kupující (dále také jen „zákazník“)** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá smlouvu s Prodávajícím; v těchto podmínkách se oba pojmy používají jako synonymní označení pro tutéž smluvní stranu.

l. **Zboží, Produkt** je vše, co Vám dokážeme nabídnout v nezávazné vzájemné komunikaci

m. **E-mailová komunikace** je prostředek pro komunikaci mezi zákazníkem a námi.

n. **Předmět** je myšlen text, kde je uvedena krátká informace, o čem pojednává e-mailová komunikace

o. **Dodatek k VOP** je myšleno, kde jsou uvedené sjednané podmínky nad rámec VOP schválené oběma stranami

ČLÁNEK 4. OBECNÁ USTANOVENÍ A POUČENÍ

a. V případě, že budou námi otevřené zakázky pro příjem objednávek od zákazníků, resp. možnost zakoupení konkrétního produktu, které budou zveřejněny na webových stránkách www.zccreations.cz (dále jen „webová stránka“).

b. V případě, že nám bude doručeno více objednávek, než je uvolněných pozic ve frontě pro zakázky, vyhrazuje si Z&C CREATIONS vybrat nejvhodnější objednávku pro výrobu, která bude v našich silách.

c. O přijetí či případném zamítnutí objednávky bude zákazník informován e-mailem. **Je-li mezi stranami ujednáno uzavření samostatné listinné kupní smlouvy, informujeme o přijetí či zamítnutí před jejím podpisem; jinak platí e-mailový režim dle čl. 5.**

d. Při objednávání zboží je Vaše povinnost poskytnout Z&C CREATIONS všechny informace a pravdivě. Informace, které jste nám poskytli v objednávce, budeme tedy považovat za správné a pravdivé.

e. Za účelem zlepšování služeb Z&C CREATIONS a produktů si vyhrazujeme právo zaslat dotazník spokojenosti na e-mailovou adresu nebo telegram uvedené v objednávce zaslaný na e-mail. Pokud nesouhlasíte, hodnocení neudělujte nebo nám napište, pokud chcete odstranit již existující hodnocení.

f. Výrobky Z&C CREATIONS jsou vyráběny v domácím prostředí, kde se vyskytuje kočka. Přestože se snažíme zamezit jakémukoli kontaktu zvířete s výrobky a materiály, nelze zcela vyloučit přítomnost stopových alergenů (např. zvířecí srsti).

g. Doba výroby závisí na náročnosti zakázky a pořadí ve výrobní frontě. Přibližná doba zhotovení bude vždy sdělena zákazníkovi v rámci potvrzení objednávky.

h. Zákazník souhlasí s tím, že fotografie hotového výrobku (např. kostýmu) mohou být použity pro účely prezentace tvorby Z&C CREATIONS, zejména na sociálních sítích, webových stránkách nebo v portfoliu. Pokud s tímto použitím Zákazník nesouhlasí, je povinen nás o tom výslovně informovat při potvrzení objednávky.

   V případě, že Zákazník požaduje tzv. **„tajný projekt“**, zavazuje se Z&C CREATIONS nezveřejňovat před předáním zakázky Zákazníkovi takové fotografie, z nichž by bylo možné jednoznačně dovodit celkový finální vzhled výrobku. Z&C CREATIONS je však oprávněno používat během tvorby **detailní, částečné nebo jinak upravené záběry**, u nichž není finální podoba výrobku rozpoznatelná.

   Požaduje-li Zákazník **absolutní nezveřejňování** fotografií výrobku i jeho tvorby (tj. zákaz použití pro portfolio, web, sociální sítě i jiné formy prezentace), je povinen tuto skutečnost výslovně uvést již při potvrzení objednávky; **tato skutečnost a její vyžádání Zákazníkem budou výslovně uvedeny také v kupní smlouvě, případně v písemném dodatku k těmto VOP, který tvoří nedílnou součást kupní smlouvy**. V takovém případě je Z&C CREATIONS oprávněno zahrnout do celkové ceny zakázky **vícenáklady** vzniklé nemožností zařadit výrobek do portfolia a marketingové prezentace. Výše těchto vícenákladů bude Zákazníkovi sdělena před závazným potvrzením objednávky a bez jejich schválení nebude objednávka přijata.

   Ujednání o „tajném projektu“ nebo o absolutním nezveřejňování fotografií může být mezi stranami dále konkretizováno v „Dodatek k VOP“, který tvoří nedílnou součást kupní smlouvy.

ČLÁNEK 5. UZAVŘENÍ SMLOUVY

a. Smlouvu lze uzavřít i v anglickém jazyce. V případě rozporu mezi českou a anglickou verzí těchto VOP je rozhodující česká verze.

b. Smlouvu lze uzavřít na dálku prostřednictvím e-mailu nebo jiného prostředku komunikace na dálku, nebo osobně, a to buď podpisem listinné smlouvy, nebo zakoupením zboží u prodejního stánku či jiného prodejního místa Z&C CREATIONS. Konkrétní postup je uveden v čl. 5(f) až 5(g). Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku si hradí Zákazník a neodlišují se od jeho základní sazby (např. přístup k internetu). Ze strany Prodávajícího nejsou účtovány žádné další náklady nad rámec ceny zboží. Před odesláním závazné objednávky obdrží Zákazník přesný popis zboží, cenu

a podmínky nutné pro uzavření Smlouvy. Při e-mailové formě Zákazník ve své závazné odpovědi výslovně potvrdí souhlas s těmito VOP.

c. Před zasláním závazné objednávky Vám zašleme její návrh.

d. K tomu, abychom mohli smlouvu uzavřít, je třeba, abyste na e-mail uvedli následující údaje:

   I. Informace o nakupovaném produktu (v e-mailové komunikaci vyplnit předmět, kde požadujeme napsat tuto informaci)

   II. Své identifikační a kontaktní údaje sloužící k tomu, abychom mohli doručit zboží, zejména tedy jméno, příjmení, doručovací adresu, telefonní číslo, e-mailovou adresu pro budoucí komunikaci a doporučeno zaslat odkaz na Váš telegramový účet.

e. V průběhu tvorby objednávky může zákazník až do jejího dokončení údaje měnit a kontrolovat. Po provedení kontroly objednávku dokončí odesláním e-mailu. **V této odpovědi zákazník výslovně potvrdí, že se seznámil s těmito VOP a souhlasí s nimi**; Slovní znění potvrzení může být libovolné, pokud z něj vyplývá jasný souhlas.

f. **Není-li výslovně ujednáno jinak, Smlouva se uzavírá výhradně jako samostatná listinná kupní smlouva.** Postup uzavření listinné smlouvy je upraven v čl. 6.e.

g. **Dohodnou-li se strany výslovně na jiné formě**, lze Smlouvu uzavřít:

   I. **distančně e-mailem** – Smlouva je uzavřena **potvrzením objednávky** Prodávajícím s přiloženými VOP (a případným Dodatkem)

   II. **při osobním prodeji (např. na stánku)** – Smlouva je uzavřena **okamžikem převzetí Zboží a úhrady Ceny**; **má se za to**, že na této formě se strany dohodly samotným postupem při nákupu

   III. **v písemné formě s využitím uznávaného elektronického podpisu** – Smlouva je uzavřena **okamžikem doručení** verze podepsané Prodávajícím.

h. Mohou nastat i případy, kdy Vám nebudeme moci objednávku potvrdit. Jedná se zejména o situace, kdy je kapacita pro přijetí dalších zakázek naplněna nebo kdy objednáte větší počet kusů zboží, než kolik je z naší strany umožněno.

   Informaci o maximálním počtu volných pozic pro zakázkovou tvorbu Vám sdělíme na požádání na kontaktním e-mailu uvedeném v těchto VOP.

   Po spuštění e-shopu mohou nastat také situace, kdy zboží nabízené v e-shopu není dostupné nebo kdy objednáte větší počet kusů zboží, než kolik je umožněno pro jednu objednávku. Informace o maximálním počtu kusů zboží pro jednu objednávku budou po spuštění e-shopu uvedeny na webových stránkách www.zccreations.cz. Ustanovení tohoto bodu, která se týkají e-shopu, se použijí až ode dne zveřejnění informace o jeho spuštění.

   V případě, že nastane jakýkoli důvod, pro který nemůžeme objednávku potvrdit, budeme Vás kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření Smlouvy v pozměněné podobě oproti objednávce. Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy naši nabídku potvrdíte.

i. V případě, že v rámci webových stránek nebo v objednávce bude uvedena zjevně chybná cena, nejsme povinni Vám zboží za tuto cenu dodat ani v případě, kdy jste obdrželi potvrzení objednávky, a tedy došlo k uzavření smlouvy. V takové situaci Vás budeme bezodkladně kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření nové smlouvy v pozměněné podobě oproti objednávce. Nová smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte. Za zjevnou chybu v ceně se považuje například situace, kdy cena neodpovídá obvyklé ceně u jiných prodejců nebo chybí či přebývá cifra.

j. V případě, kdy dojde k uzavření smlouvy, Vám vzniká závazek k zaplacení celkové ceny, nebo příslušné části dle jiné dohody, která má dle bodu *2.d* vyšší prioritu oproti VOP.

k. V některých případech umožňujeme na nákup zboží využít slevu. Pro poskytnutí slevy je třeba, abyste v rámci návrhu objednávky vyplnili údaje o této slevě do e-mailu. Pokud tak učiníte, bude Vám Zboží poskytnuto se slevou.

l. Zjištění celkové ceny je možné zaslat požadavek na e-mail fursuits@zccreations.cz. V nejkratší možné době Vám bude odpovězeno. Zákazník dostane kompletní kalkulaci, která bude obsahovat cenu, cenu za dopravu, celkovou cenu, informace o možných vícenákladech a způsobu platby. V návrhu kalkulace se nezahrnuje náš čas za konzultace.

m. V případě, že budou sjednané podmínky nad rámec VOP, které mají vyšší prioritu, jak VOP, bude přiložen soubor „Dodatek k VOP.pdf“ v e-mailové komunikaci spolu s VOP, poté, co si obě strany následně odsouhlasí dodatek k VOP.

n. V případě sjednání dodatku k VOP bude zákazník informován o přiložení souboru v e-mailové komunikaci ve shrnutí objednávky.

o. Platnost návrhu kupní smlouvy

   I. Návrh samostatné kupní smlouvy předložený Prodávajícím Kupujícímu je možné přijmout ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne jeho prokazatelného doručení Kupujícímu, není-li v samotném návrhu smlouvy stanovena jiná lhůta.

   II. Kupující přijímá návrh kupní smlouvy jejím podpisem a doručením podepsaného vyhotovení nebo jeho naskenované kopie na e-mailovou adresu Prodávajícího uvedenou v těchto VOP. Přijetí návrhu musí být Prodávajícímu doručeno nejpozději poslední den stanovené lhůty.

   III. Nebude-li návrh kupní smlouvy ve stanovené lhůtě přijat, uplynutím této lhůty nabídka na uzavření smlouvy zaniká, s výhradou případů stanovených právními předpisy. Případné pozdní přijetí se posuzuje podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

   IV. Kupující bere na vědomí, že po uplynutí lhůty pro přijetí návrhu nemusí být původně nabídnuté cenové, platební ani výrobní podmínky nadále dostupné. Prodávající může v případě zájmu Kupujícího předložit nový návrh smlouvy s aktualizovanými podmínkami.

   V. Úpravy, doplnění nebo výhrady k návrhu smlouvy předložené Kupujícím podléhají novému výslovnému schválení Prodávajícím. Prodávající předem vylučuje přijetí návrhu s jakýmikoliv dodatky nebo odchylkami, včetně nepodstatných, ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku

VI. Stanovená lhůta slouží k zajištění aktuálnosti cenové nabídky, plánování výrobních kapacit, zajištění materiálů a organizaci zakázkové výroby.

VII. Lhůta pro přijetí návrhu může být před jejím uplynutím prodloužena na základě písemné dohody smluvních stran.

VIII. Toto ustanovení se použije na samostatné návrhy kupních smluv uzavíraných v listinné podobě podle čl. 5 písm. f) a čl. 6 písm. e) těchto VOP. Jiných výslovně sjednaných forem uzavření smlouvy podle čl. 5 písm. g) se nedotýká.

ČLÁNEK 6. CENY, CENOVÉ ZMĚNY, PLATEBNÍ PODMÍNKY A VÝHRADA VLASTNICKÉHO PRÁVA

a. Cena je zpravidla uvedena na webových stránkách, kde jsou uvedeny ceny, které jsou minimální za konkrétní produkt. Ceny se mohou zvýšit vzhledem ke složitosti požadované originální tvorby.

b. Cena za zboží je stanovena v závazné objednávce, kterou zákazník potvrzuje e-mailem. Jakmile je objednávka zákazníkem potvrzena, cena zboží se nemůže měnit, pokud nedojde k dohodě mezi námi a zákazníkem na základě konkrétního požadavku na změnu zboží (např. přidání nových prvků do Zboží (např. kostýmu)). Veškeré případné změny budou zákazníkovi vždy předem komunikovány a musí být schváleny oběma stranami.

c. V případě rozporu mezi cenou uvedenou u zboží v rámci webové stránky a cenou uvedenou v návrhu objednávky se uplatní cena uvedená v návrhu objednávky, která bude vždy totožná s cenou ve smlouvě. V rámci návrhu objednávky je též uvedena cena za dopravu, případně podmínky, kdy je doprava zdarma.

d. Platbu celkové ceny po Vás budeme požadovat po uzavření smlouvy a před předáním zboží. Úhradu celkové ceny můžete provést dle předem dohodnutých podmínek v návrhu objednávky.

e. **Listinná kupní smlouva (výchozí forma).** Kupující je povinen návrh smlouvy vlastnoručně podepsat a zaslat jeho naskenovanou kopii na e-mail Prodávajícího. **Za okamžik uzavření** se považuje **doručení podepsané kopie druhé smluvní straně** prostřednictvím e-mailu uvedeného v této smlouvě. **Originály** si strany předají při předání Zboží, není-li ujednáno jinak.

f. Kupující podpisem této smlouvy potvrzuje, že se seznámil s Všeobecnými obchodními podmínkami Z&C CREATIONS a případným Dodatkem k VOP, a že s jejich obsahem souhlasí.

g. Platby probíhají na základě **zálohových (proforma) faktur** se splatností obvykle 7–14 dnů; konkrétní splatnost je uvedena v dokladu.

h. **Po přijetí úhrady vystavíme a zákazníkovi zašleme fakturu, případně potvrzení o přijetí platby, v elektronické podobě. Z&C CREATIONS není plátcem DPH. Uvedené ceny jsou konečné a DPH se k nim nepřipočítává.**

I. **Distanční prodej:** fakturu zašleme v elektronické podobě (PDF) na e-mail zákazníka; na vyžádání přiložíme i papírovou kopii k zásilce.

II. **Osobní/stánkový prodej:** preferujeme **platbu v hotovosti**. Při převzetí zboží předáme **pokladní doklad/účtenku** vytištěnou na **tiskárně**. Není-li tisk na místě dostupný, vystavíme **ručně vyplněný paragon** z pokladního bloku. **Platební karty aktuálně nepodporujeme**, mohou být zpřístupněny výjimečně, o dostupnosti informujeme přímo na místě. Na vyžádání vystavíme a zašleme také **elektronickou** (případně **papírovou**) **fakturu**.
Faktura se považuje za doručenou **okamžikem odeslání** na e-mail, který zákazník poskytl. **Údaje podnikatele (IČO/DIČ)** uvedeme, pokud nám je zákazník sdělí **nejpozději při úhradě**.

i. Vlastnické právo ke zboží přechází na zákazníka až po úplném zaplacení kupní ceny a převzetí zboží. Nebezpečí škody na zboží přechází na zákazníka v okamžiku, kdy zboží převezme od přepravce. Při převzetí zboží je zákazník povinen zkontrolovat, zda není zboží poškozeno. Pokud je obal zboží poškozen, má zákazník právo odmítnout převzetí zásilky.

j. V případě, že zákazník zboží nepřevezme a neinformuje nás o tom, že došlo k poškození zásilky během přepravy, považuje se zboží za řádně doručené a odpovědnost za jeho případné poškození přechází na zákazníka.

k. Po uzavření kupní smlouvy je Kupující povinen uhradit Zálohu ve výši zpravidla 30 % z Celkové ceny.

   Následně, před zahájením výroby zakázky, je Kupující povinen uhradit další část ceny ve výši 40 % z Celkové ceny, aby součet dosud uhrazených plateb činil 70 % Celkové ceny.

   Zbývajících 30 % Celkové ceny, včetně případných předem odsouhlasených vícenákladů, které dosud nebyly uhrazeny, je Kupující povinen uhradit po oznámení dokončení Zboží, vždy však před jeho předáním Kupujícímu nebo před jeho odesláním prostřednictvím přepravce.

   Prodávající není povinen Zboží předat ani odeslat do okamžiku úplného uhrazení všech splatných částek vyplývajících z kupní smlouvy. Při bezhotovostní platbě se za okamžik úhrady považuje připsání příslušné částky na bankovní účet Prodávajícího.

   Konkrétní výše jednotlivých plateb, jejich splatnost a způsob úhrady budou uvedeny v kupní smlouvě a příslušných platebních dokladech.

   Odlišné rozvržení plateb je možné sjednat na základě vzájemné dohody smluvních stran, zejména prostřednictvím individuálního Dodatku k VOP.

l. Vícenáklady mohou vzniknout například v důsledku změn požadovaných zákazníkem v průběhu výroby, nebo nutnosti použití doplňkových materiálů.

m. Pokud není v těchto podmínkách výslovně stanoveno jinak, platí obecná úprava plateb. U tzv. *reference sheetu* (obrazové předlohy postavy) se uplatní zvláštní úprava uvedená v kapitole „Reference sheet (předloha postavy)“.

n. Řešení pohledávek:

   I. V případě prodlení zákazníka s úhradou kupní ceny nebo její části je Z&C CREATIONS oprávněno požadovat úrok z prodlení v zákonné výši stanovené občanským zákoníkem a dále požadovat úhradu všech nákladů spojených s vymáháním pohledávky (např. náklady právního zastoupení nebo inkasní služby).

II. Pokud zákazník neuhradí pohledávku ani po předchozí upomínce, je Z&C CREATIONS oprávněno přistoupit k jejímu vymáhání soudní cestou. V krajním případě může být neuhrazená pohledávka postoupena (přeprodána) třetí osobě podle § 1979 a násl. občanského zákoníku. O takovém postoupení bude zákazník informován.

o. U Kupujících s bydlištěm nebo sídlem mimo území České republiky se cena standardně sjednává a fakturuje v měně **EUR**, není-li mezi stranami výslovně dohodnuto jinak. Prodávající a Kupující se mohou po vzájemné dohodě sjednat i jinou měnu úhrady (například CZK nebo USD). **Zvolená měna je vždy uvedena v kupní smlouvě a odpovídajícím způsobem také na příslušných fakturách.** Kupující hradí cenu bezhotovostním bankovním převodem na účet Prodávajícího uvedený na faktuře (IBAN a BIC/SWIFT); Kupujícím v rámci Evropské unie se doporučuje využít úhradu formou SEPA platby ve sjednané měně.

p. Prodávající neúčtuje Kupujícímu žádné zvláštní poplatky za použití určitého platebního prostředku, pokud jejich účtování zakazují právní předpisy Evropské unie nebo České republiky. Cena sjednaná ve Smlouvě však musí být uhrazena v plné výši. Pokud je na účet Prodávajícího připsána částka nižší, než je částka uvedená na příslušné faktuře ve sjednané měně (například v důsledku nastavení platebních podmínek bank Kupujícího nebo mezinárodního platebního styku), považuje se závazek Kupujícího uhradit cenu za splněný až okamžikem doplacení rozdílu. Prodávající může po předchozím vyrozumění Kupujícího tento rozdíl vyúčtovat v rámci Doplatku jako samostatnou položku.

q. Přepočet ceny mezi CZK a EUR

I. Základní kalkulační měnou Prodávajícího je česká koruna (CZK). Pro zákazníky mimo Českou republiku může být cena sjednána a fakturována v eurech (EUR), případně v jiné měně na základě individuální dohody,

II. Pro přepočet orientačních cen zveřejněných na webových stránkách může Prodávající používat vlastní interní přepočtový kurz, jehož aktuální hodnota bude uvedena na stránce Ceník. Tento kurz nemusí být totožný s kurzem vyhlašovaným Českou národní bankou,

III. Při přípravě individuální cenové nabídky se použije přepočtový kurz výslovně uvedený v nabídce. Při uzavření kupní smlouvy se stanoví konečná smluvní cena ve sjednané měně,

IV. Je-li smluvní cena pevně sjednána v EUR, zůstává tato částka závazná pro všechny sjednané platby. Pozdější změny přepočtového kurzu zveřejněného na webových stránkách nemají vliv na již uzavřenou smlouvu,

V. Případné náklady spojené s měnovou konverzí zohledňuje Prodávající při tvorbě smluvní ceny. Kupujícímu nelze bez jeho předchozího výslovného souhlasu dodatečně účtovat další poplatky nad rámec sjednané ceny, s výjimkou oprávněných nároků podle smlouvy a právních předpisů,

VI. Částka uvedená na faktuře musí být uhrazena v plné výši ve sjednané měně. Pokud při mezinárodním převodu dojde ke krácení samotné odeslané částky bankovními zprostředkovateli, budou smluvní strany postupovat podle pravidel uvedených v čl. 6 písm. p), v rozsahu přípustném právními předpisy

ČLÁNEK 7. REFERENCE SHEET (PŘEDLOHA POSTAVY)

a. Povinnost zákazníka předložit reference sheet
   I. Zákazník je povinen k objednávce kostýmu na míru dle vlastního přání dodat dostatečnou vizuální předlohu postavy (tzv. *reference sheet*, dále jen „předloha“), která musí obsahovat jasně identifikovatelnou podobu charakteru, barevné provedení a další specifikace nezbytné pro výrobu.

b. Zajištění předlohy přes Z&C CREATIONS
   I. Pokud zákazník předlohu nemá, zajistí Z&C CREATIONS na jeho žádost její vytvoření prostřednictvím spolupracujícího nezávislého výtvarníka (dále jen „artista“). Artista není zaměstnancem ani obchodním partnerem Z&C CREATIONS ve smyslu obchodního zastoupení (§ 2455 a násl. OZ), avšak Z&C CREATIONS tuto službu zákazníkovi poskytuje vlastním jménem a ručí za její řádné zajištění v rámci své pověsti a smluvního vztahu se zákazníkem.

c. Cena a platby
   I. Služba tvorby předlohy (reference sheetu) je zákazníkovi fakturována samostatně před uzavřením kupní smlouvy na kostým na míru, neboť kalkulace ceny výrobku není bez existence předlohy možná.
   II. Zákazník je povinen uhradit zálohu ve výši 20 % z celkové sjednané ceny díla před zahájením práce. Tato záloha je vratná pouze do okamžiku zahájení tvorby prvního náčrtu.
   III. Okamžikem, kdy je náčrt vytvořen a předložen zákazníkovi k odsouhlasení, se záloha stává nevratnou, neboť od tohoto okamžiku již probíhá autorská tvorba kresby.
   IV. Zbývajících 80 % ceny je zákazník povinen uhradit při předání dokončeného reference sheetu.
   V. V případě, že zákazník požaduje změny či úpravy po odsouhlaseném náčrtu, bere na vědomí, že jde o vícepráce nebo vícenáklady, které jsou samostatně zpoplatněny a zákazník se zavazuje je uhradit spolu se závěrečnou částí ceny.
   VI. V souladu s § 1837 písm. d) občanského zákoníku nelze od smlouvy v této části odstoupit bez uvedení důvodu po odsouhlasení náčrtu, jelikož se jedná o autorské dílo vytvářené na zakázku.

d. Komunikace s artistem
   I. Po zprostředkování kontaktu probíhá komunikace ohledně konkrétní podoby a vizuálních detailů předlohy přímo mezi zákazníkem a artistou. Z&C CREATIONS do těchto konzultací nevstupuje, zajišťuje však, aby předloha byla dodána v dohodnuté kvalitě a použitelnosti pro výrobu kostýmu na míru.

e. Schválení a vady
   I. Zákazník je povinen v průběhu tvorby předlohy spolupracovat s artistou, zejména poskytovat podklady a včas vyjadřovat připomínky k zaslaným návrhům. Po odsouhlasení finální verze předlohy zákazníkem je dílo považováno za řádně dokončené a bez vad. Za vadu díla se nepovažuje, pokud zákazník po odsouhlasení dodatečně změní svůj názor na vzhled, barvy či jiné detaily postavy.

f. Změny a příplatky
   I. Pokud zákazník v průběhu již započaté tvorby požádá o změny nad rámec původně odsouhlaseného zadání, je Z&C CREATIONS oprávněno účtovat za tyto změny příplatky. Zákazník však bude vždy předem výslovně upozorněn, že provedení požadované změny bude zpoplatněno, a změna bude provedena pouze v případě, že zákazník s příplatkem výslovně souhlasí.

g. Autorská práva a licence
   I. Reference sheet je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon. Zákazník je oprávněn předlohu dále využívat dle své vlastní potřeby, a to i nezávisle na výrobě kostýmu. V případě veřejného užití předlohy (např. zveřejnění online nebo tiskem) se zákazník zavazuje uvést jméno autora díla (artista), pokud to povaha užití dovoluje (§ 12 a násl. AZ).

ČLÁNEK 8. DORUČENÍ ZBOŽÍ, PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY NA VĚCI

a. Zboží Vám bude doručeno v obvyklém termínu ve lhůtě 0 až 4 týdny způsobem dle Vaší volby, přičemž můžete vybírat z následujících možností:
   I. V ČR doručení prostřednictvím dopravních společností Česká pošta, PPL CZ
   II. V EU doručení prostřednictvím dopravních společností Česká pošta, DHL
   III. Celosvětově doručení prostřednictvím společnosti Česká pošta

b. Zboží je možné doručit celosvětově podle aktuální nabídky přepravců.

c. Doba doručení zboží vždy závisí na jeho dostupnosti a na zvoleném způsobu doručení a platby. Předpokládaná doba doručení zboží Vám bude sdělena v potvrzení objednávky. Doba uvedená zde ve VOP je pouze orientační a může se lišit od skutečné doby dodání. V případě osobního odběru Vás vždy o možnosti vyzvednutí zboží budeme informovat prostřednictvím e-mailu.

d. Po převzetí zboží od dopravce je Vaše povinnost zkontrolovat neporušenost obalu zboží a v případě jakýchkoli závad tuto skutečnost neprodleně oznámit dopravci a nám. V případě, že došlo k závadě na obalu, která svědčí o neoprávněné manipulaci a vstupu do zásilky, není vaší povinností zboží od dopravce převzít.

e. V případě, kdy porušíte svoji povinnost převzít zboží, s výjimkou případů dle čl. 8.d VOP, nemá to za následek porušení naší povinnosti vám zboží doručit. Zároveň to, že zboží nepřevezmete, není odstoupení od smlouvy mezi námi a vámi. Nám ale v takovém případě vzniká právo od smlouvy odstoupit z důvodu vašeho podstatného porušení smlouvy. Zboží bude nejprve obvykle po dobu jednoho týdne uskladněno na příslušné místní poště zákazníka a nedojde-li k převzetí, bude odesláno zpět. V takovém případě Vám můžeme vrátit cenu za zboží po odečtení našich poštovních a provozních nákladů. Odstoupení od smlouvy nemá vliv na nárok na uhrazení ceny za dopravu, případně na nárok na náhradu škody, pokud vznikla.

f. Pokud je z důvodů vzniklých na Vaší straně zboží doručováno opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo ve smlouvě dohodnuto, je Vaší povinností nahradit nám náklady s tímto opakovaným doručením spojené. Platební údaje pro zaplacení těchto nákladů Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě a jsou splatné 14 dnů od doručení e-mailu.

g. Nebezpečí škody na zboží na Vás přechází v okamžiku, kdy ho převezmete. V případě, kdy zboží nepřevezmete, s výjimkou případů dle čl. 8.d VOP, na Vás nebezpečí škody na zboží přechází v okamžiku, kdy jste měli možnost ho převzít, ale z důvodů na Vaší straně k převzetí nedošlo. Přechod nebezpečí škody na zboží pro Vás znamená, že od tohoto okamžiku nesete veškeré důsledky spojené se ztrátou, zničením, poškozením či jakýmkoli znehodnocením zboží.

h. V případě, že zboží nebylo na webových stránkách uvedeno jako skladem a byla uvedena orientační doba dostupnosti, budeme Vás vždy informovat v případě:

   I. mimořádného výpadku výroby zboží, přičemž Vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dostupnosti nebo informace o tom, že nebude možné zboží dodat

   II. prodlení s dodáním zboží od našeho dodavatele, přičemž Vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dodání

ČLÁNEK 9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

a. Zaručujeme, že **v době přechodu nebezpečí škody na zboží podle čl. 8.g VOP** je zboží bez vad, zejména že zboží:

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

   II. je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a s nímž souhlasíme

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

   IV. je vhodné k účelu, k němuž se Zboží tohoto druhu obvykle používá

   V. množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem Zboží téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná námi nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením

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

   VII. odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Vám byly poskytnuty před uzavřením smlouvy

   VIII. za vadu zboží se nepovažuje případný stopový výskyt alergenů (např. zvířecí srsti), vzniklý navzdory přijatým opatřením, pokud k výrobě došlo v domácím prostředí se zvířaty a zákazník byl na tuto skutečnost předem upozorněn.

b. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

c. Uplatnění reklamace a kontaktní údaje

   I. V případě, že bude mít Zboží vadu, tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek dle čl. 9.a, je Kupující oprávněn uplatnit práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) prostřednictvím e-mailové adresy fursuits@zccreations.cz, osobně v provozovně Prodávajícího nebo jiným zákonem přípustným způsobem.

II. Pro zaslání reklamovaného zboží doporučujeme využít následující adresu provozovny:

Z&C CREATIONS – Soňa Sychrová
Čechovská 66
261 01 Příbram VIII
Česká republika

III. Před odesláním reklamovaného zboží doporučujeme kontaktovat Prodávajícího za účelem sjednání vhodného způsobu přepravy, bezpečného zabalení a předání výrobku. Předchozí kontaktování ani souhlas Prodávajícího však nejsou podmínkou platného uplatnění reklamace.

IV. K uplatnění reklamace může Kupující využít také vzorový reklamační formulář, který tvoří přílohu č. 1 těchto VOP.

V. Při uplatnění reklamace Kupující uvede popis vytýkané vady a požadovaný způsob jejího vyřízení. Práva Kupujícího a možnosti odstranění vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

VI. Prodávající vystaví Kupujícímu písemné potvrzení o uplatnění reklamace, obsahující datum jejího uplatnění, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje Kupujícího pro účely informování o vyřízení reklamace.

VII. Po vyřízení reklamace Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu jejího vyřízení, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí. Reklamace bude vyřízena v souladu s příslušnými právními předpisy.

d. Zákazník má právo reklamovat vady Zboží, které nesplňují sjednané či zákonné požadavky (např. materiálové nedostatky nebo chyby v provedení). Reklamace se nevztahuje na subjektivní nespokojenost s designem Zboží (zejména kostýmů), pokud byl design předem zákazníkem schválen. U ruční výroby se přiměřené odchylky (např. drobné rozdíly odstínu, symetrie šití apod.) nepovažují za vadu, neodporují-li schválené specifikaci. Spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vady, která se projeví do 24 měsíců od převzetí; projeví-li se vada do 1 roku od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje. Doporučujeme vadu oznámit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Pro podnikatele platí povinnost dle čl. 9.m.

e. Na zakázkové výrobky nelze uplatnit reklamaci z důvodu nespokojenosti s výsledkem, pokud byl výrobek zhotoven dle schválené specifikace. Má-li Zboží vadu, máte právo zvolit odstranění vady opravou Zboží nebo dodáním nového Zboží bez vady (případně dodáním chybějící části), ledaže by zvolený způsob byl nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu Zboží bez vady a to, zda lze vadu odstranit druhým způsobem bez značných obtíží pro Vás.

f. Jsme oprávněni odmítnout odstranit vadu, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.

g. Dále máte právo na:

I. přiměřenou slevu z Ceny, nebo

II. odstoupení od Smlouvy

jestliže:

III. odmítneme vadu odstranit nebo ji neodstraníme v souladu s právními předpisy

IV. se vada projeví opakovaně

V. je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

VI. je z našeho prohlášení či z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Vás.

h. Právo na odstoupení od Smlouvy nenáleží, je-li vada Zboží nevýznamná.

i. V případě, že jste si vadu na Zboží způsobili sami, práva z vadného plnění Vám nenáleží.

j. Vadou Zboží není opotřebení způsobené jeho obvyklým užíváním; u použitého Zboží není vadou opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

k. Při uplatnění reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno:

I. datum uplatnění reklamace

II. obsah reklamace

III. požadovaný způsob vyřízení,

IV. Vaše kontaktní údaje pro informování o vyřízení reklamace.

l. Nedohodneme-li se na delší lhůtě, odstraníme vady a poskytneme Vám informaci o vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace; marné uplynutí této lhůty Vám zakládá právo odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

m. Jste-li podnikatelem, jste povinni oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží; jinak Vám práva z vadného plnění nenáleží.

n. U autorských děl (např. „reference sheet“ – obrazová předloha postavy) se za vadu nepovažuje změna vkusu nebo názoru zákazníka po odsouhlasení finální verze; jakékoli dodatečné změny lze řešit pouze jako novou zakázku za sjednanou cenu.

o. Prodej zbytkového materiálu

I. Prodávající je oprávněn nabízet k prodeji zbytky materiálů (např. kožešiny, textilie, výplně apod.), které pocházejí z výroby zakázkových děl. Tyto materiály mohou vykazovat drobné estetické nebo rozměrové nedokonalosti odpovídající jejich povaze.

II. Kupující bere na vědomí, že jde o zbytkový materiál, který není novým výrobkem; **uplatní se omezení dle § 2167 OZ** a režim **použité věci dle § 2168 OZ**.

III. Prodávající odpovídá pouze za to, že zbytkový materiál odpovídá popisu v nabídce a je způsobilý k účelu, ke kterému se obvykle používá.

IV. Záruka se na zbytkový materiál nevztahuje, pokud byl kupující o jeho povaze a případných nedostatcích předem prokazatelně informován.

p. Prodávající poskytuje kupujícímu **dobrovolnou záruku za jakost v délce 14 dnů** ode dne převzetí Zboží, **není-li v Dodatku k VOP ujednáno jinak**. Tato záruka je **nad rámec** zákonných práv z vadného plnění a **nijak je neomezuje**. Projeví-li se v této době vada, Prodávající ji bezplatně odstraní **opravou** nebo **výměnou** Zboží či jeho části; **volba způsobu nápravy** náleží Prodávajícímu. Není-li oprava/výměna možná nebo přiměřená, poskytne Prodávající **přiměřenou slevu**. Tato záruka **není** právem vrátit Zboží bez udání důvodu podle čl. 14 VOP.

q. U fursuitů je vzhledem k povaze výrobku **běžným opotřebením** zejména (není-li dohodnuto jinak): plošné „zplstnatění"/zploštění srsti v třecích zónách (krk, podpaží, klouby, boky popruhů), drobné žmolky na textilu, snížení lesku chlupu, **přiměřené** uvolňování vláken/chloupků, oděrky podrážek a polštářků tlapek, vymačkání výplní, povolení suchých zipů, mikrooděrky barvených částí, kosmetické změny vlivem potu/UV. **Takové změny nejsou vadou**, pokud odpovídají intenzitě a způsobu používání.

r. **Práva z vadného plnění ani z této dobrovolné záruky** nenáleží, pokud vada vznikla zejména:

   I. mechanickým poškozením (zachycení o překážku, pád, trhání)

   II. používáním v rozporu s návodem či doporučeními údržby (např. praní v pračce, sušička, chemikálie/rozpouštědla, dlouhodobé vystavení vysoké teplotě/UV)

   III. neodbornou opravou či zásahem

   IV. **nadstandardní zátěží** mimo běžné použití kostýmu (akrobatické prvky, intenzivní taneční vystoupení s pády, sportovní aktivity),

   V. zanedbáním průběžné údržby a větrání po použití.

s. Hygienické podmínky předání reklamovaného Zboží

Kupující je povinen při předání Zboží k posouzení reklamace poskytnout nezbytnou součinnost a zajistit, aby stav předávaného výrobku neohrožoval zdraví osob, které s ním budou manipulovat.

Vzhledem k povaze fursuitů jako výrobků určených k nošení na těle požaduje Prodávající, aby bylo Zboží před fyzickým předáním k posouzení reklamace řádně hygienicky ošetřeno, pokud to povaha reklamované vady umožňuje a nedojde tím k jejímu odstranění nebo ztížení jejího posouzení.

Prodávající je oprávněn odmítnout fyzické převzetí Zboží v případech, kdy jeho stav představuje konkrétní hygienické nebo zdravotní riziko, zejména při zjevné kontaminaci krví, tělními výměšky, exkrementy, plísněmi nebo jinými potenciálně nebezpečnými biologickými látkami.

V takovém případě Prodávající Kupujícího informuje o důvodu odmítnutí fyzického převzetí a bez zbytečného odkladu s ním projedná bezpečný způsob předání nebo alternativního posouzení reklamované vady.

Odmítnutím fyzického převzetí Zboží z uvedených hygienických důvodů není dotčeno právo Kupujícího uplatnit reklamaci ani povinnost Prodávajícího postupovat při jejím vyřízení podle právních předpisů.

Samotné běžné znečištění nebo opotřebení výrobku není důvodem k automatickému odmítnutí reklamace.

Tímto ustanovením nejsou dotčeny zákonné lhůty pro vyřízení reklamace ani ostatní práva Kupujícího z vadného plnění.

ČLÁNEK 10. ETICKÉ UŽÍVÁNÍ ZBOŽÍ, HYGIENA A OMEZENÍ PRÁV

a. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že zakoupené Zboží (zejména kostýmy) nesmí být použito pro žádné účely spojené s tvorbou, propagací nebo prezentací pornografického materiálu ani pro jakoukoli činnost, která by mohla poškodit dobré jméno tvůrce (Z&C CREATIONS); toto ujednání míří zejména na použití ve vizuálních či audiovizuálních médiích se sexuálně explicitním obsahem. Porušením tohoto ujednání nejsou dotčena zákonná práva kupujícího; **práva z vadného plnění a ze záruky však nenáleží v tom rozsahu, v němž si kupující vadu způsobil sám**, jak vyplývá z občanského zákoníku (**viz § 2169 a § 2170**).

b. **Hygienické a bezpečnostní požadavky**. S ohledem na povahu vyráběného Zboží, zejména fursuitů, je Prodávající oprávněn přijímat přiměřená hygienická a bezpečnostní opatření při manipulaci s výrobky, které vykazují známky biologické kontaminace.
V případě zjevné biologické kontaminace může Prodávající s Kupujícím individuálně dohodnout bezpečný způsob předání a posouzení výrobku. Samotná existence biologické kontaminace však automaticky nevylučuje právo Kupujícího uplatnit reklamaci.

c. **Alternativní způsob posouzení reklamace.** V odůvodněných případech může Prodávající navrhnout posouzení reklamované vady prostřednictvím fotodokumentace, videodokumentace nebo jiného vhodného způsobu, který umožní řádné posouzení reklamace.

Tento postup nesmí vést k omezení zákonných práv Kupujícího ani k obcházení zákonných lhůt pro vyřízení reklamace.

d. **Předběžné oznámení reklamovaných zásilek.** Z hygienických a organizačních důvodů doporučujeme Kupujícímu před odesláním reklamovaného Zboží kontaktovat Prodávajícího za účelem sjednání vhodného způsobu přepravy, bezpečného zabalení a předání výrobku. Předchozí odsouhlasení zásilky Prodávajícím však není podmínkou platného uplatnění reklamace ani výkonu zákonných práv z vadného plnění.

   V případě zjevné biologické kontaminace Zboží bude další postup při manipulaci a posuzování řešen individuálně s ohledem na ochranu zdraví, hygienické požadavky a zákonná práva Kupujícího.

e. **Odkaz na hygienická pravidla v reklamacích.** Podrobnosti o hygienických požadavcích a péči při posouzení jsou upraveny v **čl. 9.s VOP.**

ČLÁNEK 11. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA A POZASTAVENÍ VÝROBY

a. Zákazník se zavazuje v průběhu výroby poskytovat Z&C CREATIONS součinnost nezbytnou pro řádné dokončení zakázky. Zejména je povinen

   I. včas reagovat na zaslané dotazy a návrhy změn

   II. potvrzovat nebo připomínkovat zaslané návrhy, náčrty a materiálové či barevné kombinace

   III. poskytnout a podle potřeby aktualizovat potřebné údaje, například míry, doručovací adresu a kontaktní údaje

b. Z&C CREATIONS je oprávněno vyžádat si od zákazníka součinnost e-mailem nebo prostřednictvím jiného komunikačního kanálu uvedeného v objednávce, zejména Telegram aplikace. Výzva k součinnosti se považuje za doručenou okamžikem doručení do e-mailové schránky zákazníka, nejpozději třetí den po odeslání.

c. Neodpoví-li zákazník na výzvu k součinnosti do 14 dnů od jejího odeslání, je Z&C CREATIONS oprávněno

   I. práce na zakázce pozastavit a zakázku přesunout na konec výrobní fronty

   II. přiměřeně prodloužit předpokládanou dobu dokončení zakázky o dobu, po kterou je zákazník v prodlení se součinností. V takovém případě se Z&C CREATIONS nenachází v prodlení s dodáním zboží

d. Trvá-li prodlení zákazníka se součinností déle než 3 měsíce od první výzvy a zákazník součinnost neposkytne ani po alespoň **dvou připomínkách**, považuje se takové prodlení za podstatné **porušení smlouvy** ze strany zákazníka. Z&C CREATIONS je v takovém případě oprávněno od smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení zákazníkovi.

e. V případě odstoupení podle čl. 11 písm. d) je Z&C CREATIONS oprávněno ponechat si dosud uhrazené částky do výše, v jaké odpovídají oprávněným nárokům Prodávajícího, zejména:

   I. účelně vynaloženým nákladům na materiál a případné subdodávky,

   II. hodnotě dosud prokazatelně provedené práce na zakázce, včetně času stráveného přípravou návrhu, komunikací se zákazníkem, technickými konzultacemi a samotnou výrobou. Hodnota této práce se stanoví přiměřeně podle stupně rozpracovanosti zakázky nebo podle prokazatelně odpracovaného času, oceněného částkou až 300 Kč za hodinu,

III. dalším účelně vynaloženým nákladům souvisejícím s danou zakázkou, pokud na jejich náhradu vznikl Prodávajícímu oprávněný nárok.

Při finančním vypořádání se postupuje také podle čl. 14 písm. l) těchto VOP. Nesmí dojít k dvojímu účtování stejných nároků.

f. Ustanovení tohoto článku se přiměřeně použijí i v případě, kdy zákazník dočasně ztratí možnost komunikace z vážných osobních důvodů, například v důsledku povolání k výkonu služby v ozbrojených silách, dlouhodobé pracovní cesty nebo závažného zdravotního stavu. V takovém případě může Z&C CREATIONS zakázku pozastavit, výrobní termín přiměřeně posunout a konkrétní řešení se zákazníkem individuálně dohodnout bez zbytečného odkladu po obnovení komunikace.

g. Mimořádné konzultace a změny zadání

I. Běžné konzultace nezbytné k upřesnění, realizaci a řádnému dokončení sjednané zakázky jsou zahrnuty v její ceně, není-li výslovně dohodnuto jinak,

II. Za mimořádné konzultace se považují zejména dodatečně vyžádané technické návrhy, opakované přepracování již schválené specifikace, posuzování nových individuálních variant a další činnosti přesahující původně sjednaný rozsah zakázky,

III. Prodávající může nabídnout tyto mimořádné konzultace jako samostatně zpoplatněnou službu, a to sazbou až 300 Kč za hodinu. Konzultace lze účtovat v patnáctiminutových časových úsecích podle skutečného rozsahu,

IV. Kupující musí být před zahájením zpoplatněné konzultace seznámen s její cenou nebo způsobem výpočtu. Konzultace bude provedena pouze po jeho předchozím výslovném souhlasu

V. Pokud Kupující s cenou mimořádné konzultace nesouhlasí, Prodávající není povinen provést požadovanou změnu nad rámec původního zadání,

VI. Tímto ustanovením nejsou dotčeny povinnosti Prodávajícího poskytovat informace nezbytné k řádnému plnění smlouvy ani práva Kupujícího související s reklamací nebo jinými zákonnými nároky.

ČLÁNEK 12. PRODEJ NA STÁNKU (OSOBNÍ UZAVŘENÍ SMLOUVY)

a. Při nákupu ve stánku je kupní smlouva uzavřena okamžikem převzetí zboží a úhrady kupní ceny.

b. V případě Zboží vyrobeného podle individuálních požadavků Kupujícího nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, zejména zakázkových kostýmů (fursuitů) a individuálně vyráběných doplňků, se neuplatní dobrovolné právo na vrácení Zboží bez udání důvodu podle čl. 12 písm. c) těchto VOP, není-li mezi smluvními stranami výslovně sjednáno jinak.

Tímto ustanovením nejsou dotčena zákonná práva Kupujícího, zejména práva z vadného plnění ani právo odstoupit od smlouvy z důvodů stanovených občanským zákoníkem.

Pokud se na konkrétní způsob uzavření smlouvy vztahují zákonná ustanovení o smlouvách uzavíraných na dálku nebo mimo obchodní prostory, použijí se příslušná zákonná pravidla včetně případných výjimek podle § 1837 občanského zákoníku.

c. V případě hotového zboží zakoupeného na stánku poskytujeme kupujícímu – spotřebiteli – dobrovolné právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí; to neplatí pro zboží dle bodu b).

d. Odstoupení lze uplatnit písemně zasláním na adresu nebo e-mail prodávajícího uvedený v těchto VOP.

e. Kupující bere na vědomí, že **Všeobecné obchodní podmínky jsou vždy k dispozici k nahlédnutí přímo na stánku v tištěné podobě**, a podpisem nebo převzetím zboží potvrzuje, že měl možnost se s nimi před uzavřením smlouvy seznámit.

ČLÁNEK 13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

a. Správcem osobních údajů je Z&C CREATIONS, Soňa Sychrová, IČO 23780568, e-mail: fursuits@zccreations.cz.

b. Osobní údaje zákazníka (jméno, příjmení, adresa, telefon, e-mail, případně odkaz na Telegram) jsou zpracovávány pro tyto účely:

   I. vyřízení objednávky a plnění smlouvy,

   II. vystavení daňových dokladů,

   III. doručení zboží,

   IV. vedení účetnictví a evidence zakázek,

   V. ochrana práv Z&C CREATIONS (např. při reklamaci nebo řešení sporů).

c. Právním základem zpracování je plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, splnění právní povinnosti podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR a oprávněný zájem správce podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (např. ochrana před právními nároky).

d. Příjemci osobních údajů

Osobní údaje Kupujícího mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny třetím osobám, zejména poskytovatelům přepravních a platebních služeb, poskytovatelům účetních a technických služeb a spolupracujícím výtvarníkům, pokud je jejich zapojení nezbytné pro realizaci sjednané zakázky.

Osobní údaje mohou být rovněž poskytnuty příslušným orgánům veřejné moci, stanoví-li tak právní předpisy.

Prodávající předává osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro konkrétní účel a za podmínek stanovených právními předpisy.

e. Údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu stanovenou právními předpisy (např. zákon o účetnictví – 10 let).

f. Zákazník má právo požadovat přístup ke svým údajům, jejich opravu nebo výmaz, omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování a právo na přenositelnost údajů.

g. Pokud zákazník nesouhlasí se zpracováním, má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

h. Předávání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor

V souvislosti s plněním individuálních zakázek může výjimečně docházet k předávání nezbytných osobních údajů příjemcům nacházejícím se mimo Evropský hospodářský prostor (EHP), zejména při doručování zboží nebo spolupráci se zahraničními výtvarníky

Takové předání bude uskutečněno pouze při splnění podmínek kapitoly V GDPR, zejména na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně, vhodných záruk nebo zákonem přípustné výjimky pro konkrétní situaci.

Kupující může na kontaktní e-mailové adrese Prodávajícího požádat o bližší informace o předávání osobních údajů a použitých opatřeních k jejich ochraně.

i. Pro uplatnění svých práv v oblasti ochrany osobních údajů se zákazník může obrátit na správce e-mailem na adrese fursuits@zccreations.cz.

j. Předávání kontaktních údajů spolupracujícím výtvarníkům

Pokud je součástí zakázky vytvoření individuální obrazové předlohy postavy (reference sheet) prostřednictvím nezávislého výtvarníka, může Prodávající předat tomuto výtvarníkovi kontaktní údaje Kupujícího v rozsahu nezbytném pro zajištění sjednané služby a vzájemné komunikace.

Předávány mohou být zejména jméno nebo zákazníkem zvolená přezdívka a e-mailová adresa, případně kontakt na sociální síť, který Kupující pro tento účel dobrovolně poskytl.

Kupující bude informován o zapojení výtvarníka a účelu předání osobních údajů.

Pokud výtvarník působí mimo Evropský hospodářský prostor, bude předání uskutečněno pouze při splnění podmínek uvedených v čl. 13 písm. h) těchto VOP.

ČLÁNEK 14. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

a. K odstoupení od smlouvy, tedy k ukončení smluvního vztahu mezi námi a Vámi od jeho počátku, může dojít z důvodů a způsoby uvedenými v tomto článku, případně v dalších ustanoveních VOP, ve kterých je možnost odstoupení výslovně uvedena.

b. V případě, že jste spotřebitel, tedy osoba kupující zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, máte v souladu s ustanovením § 1829 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, resp. pokud se jedná o koupi zboží, pak do čtrnácti dnů od jeho převzetí. V případě, že jsme uzavřeli smlouvu, jejímž předmětem je několik kusů zboží nebo dodání několika částí zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání posledního kusu nebo části zboží, a v případě, že jsme uzavřeli smlouvu, na základě, které Vám budeme zboží dodávat pravidelně a opakovaně, začíná běžet dnem dodání první dodávky.

c. V případě Zboží vyrobeného podle individuálních požadavků Kupujícího nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám, zejména fursuitů vyráběných podle individuální předlohy, tělesných rozměrů a dalších specifických požadavků, nemá Kupující, který je spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu podle § 1829 občanského zákoníku, a to v souladu s výjimkou uvedenou v § 1837 písm. d) občanského zákoníku.

   Tato výjimka se může uplatnit již od okamžiku uzavření smlouvy bez ohledu na to, zda byla samotná výroba zahájena.

   Tím nejsou dotčena ostatní zákonná práva Kupujícího, zejména práva z vadného plnění nebo právo odstoupit od smlouvy z důvodů stanovených zákonem.

d. Od smlouvy můžete odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu na naše adresy uvedené u našich identifikačních údajů). Pro odstoupení můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z naší strany, který tvoří přílohu č. 2 Podmínek.

e. Výjimky stanovené v § 1837 občanského zákoníku se vztahují na právo spotřebitele odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Tím nejsou dotčena ostatní zákonná práva Kupujícího, zejména práva z vadného plnění nebo právo odstoupit od smlouvy z důvodu porušení smluvních povinností Prodávajícím.

f. Lhůta k odstoupení dle čl. 14.b VOP se považuje za zachovanou, pokud nám v jejím průběhu **odešlete** oznámení, že od smlouvy odstupujete.

g. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 14.b VOP jste povinni nám zboží **odeslat do 14 dnů** od odstoupení. **Nesete náklady na navrácení zboží**, **pokud jsme vás o této povinnosti před uzavřením smlouvy řádně informovali**; pokud ne, hradíme tyto náklady my. Máte nárok na vrácení zaplacené ceny za dopravu, **avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu námi nabízenému způsobu dodání zboží**.

h. V případě platného odstoupení Kupujícího od smlouvy bez udání důvodu podle čl. 14.b těchto VOP, pokud se neuplatní zákonná výjimka podle § 1837 občanského zákoníku, se vrácení peněžních prostředků řídí čl. 14.j těchto VOP.

   Peněžní prostředky budou Kupujícímu vráceny stejným způsobem, jakým byly přijaty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak a Kupujícímu tím nevzniknou další náklady.

   Prodávající není povinen vrátit peněžní prostředky dříve, než obdrží vrácené Zboží nebo než mu Kupující prokáže jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve, v rozsahu stanoveném § 1832 občanského zákoníku.

i. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 14.b VOP **odpovídáte za snížení hodnoty zboží**, které vzniklo v důsledku nakládání s ním jinak, než je nutné k seznámení se s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží, tj. způsobem, jakým byste se se zbožím seznamovali v kamenné prodejně. V případě, že jsme vám dosud nevrátili cenu, jsme oprávněni **započíst** naši pohledávku z titulu snížení hodnoty na vaši pohledávku na vrácení ceny. **Toto neplatí, pokud jsme před uzavřením smlouvy nesplnili informační povinnost o právu odstoupit podle § 1820 odst. 1 občanského zákoníku.**

j. V případě platného odstoupení Kupujícího, který je spotřebitelem, od smlouvy bez udání důvodu podle § 1829 občanského zákoníku, pokud se na smlouvu nevztahuje zákonná výjimka podle § 1837 občanského zákoníku, vrátí Prodávající přijaté peněžní prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, za podmínek stanovených § 1832 občanského zákoníku.

   V ostatních případech předčasného ukončení smlouvy se finanční vypořádání řídí právním důvodem ukončení, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, těmito VOP a případným individuálním Dodatkem k VOP.

   Tímto ustanovením nejsou dotčeny zákonné lhůty pro vrácení peněžních prostředků ani jiná zákonná práva Kupujícího.

k. Předčasné ukončení zakázky dohodou

   I. Kupující může požádat Prodávajícího o předčasné ukončení individuální zakázky. Nemá-li Kupující zákonné nebo smluvní právo zakázku jednostranně ukončit, je možné její ukončení sjednat vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran.

   II. Součástí této dohody může být přiměřený stornovací poplatek, jehož výše nebo způsob výpočtu budou smluvními stranami výslovně odsouhlaseny.

   III. Při stanovení stornovacího poplatku se přihlédne zejména k fázi rozpracovanosti zakázky, rozsahu provedených prací, dosavadním nákladům a dalším okolnostem jejího ukončení.

   IV. Stornovací poplatek nesmí představovat nepřiměřenou sankci ani vést k dvojímu účtování stejných nároků.

l. Finanční vypořádání předčasně ukončené zakázky

   I. Při předčasném ukončení zakázky bude finanční vypořádání provedeno podle právního důvodu ukončení smlouvy a příslušných právních předpisů.

   II. V případech, kdy Prodávajícímu vznikne oprávněný nárok na úhradu dosavadního plnění nebo nákladů, mohou být při vypořádání zohledněny zejména:

   účelně vynaložené náklady na materiál a subdodávky,

   hodnota prokazatelně provedené práce,

   další oprávněné náklady a nároky vzniklé v přímé souvislosti se zakázkou.

   III. Prodávající poskytne Kupujícímu přehledné finanční vyúčtování. Dosud uhrazené platby, včetně Zálohy a Mezidoplatků, budou započteny proti oprávněným nárokům Prodávajícího.

   IV. Přesáhnou-li oprávněné nároky Prodávajícího dosud uhrazené částky, může Prodávající požadovat úhradu vzniklého rozdílu. V opačném případě bude Kupujícímu vrácen příslušný přeplatek.

   V. Toto ustanovení nezakládá právo na automatické propadnutí celé Zálohy a neomezuje zákonná práva Kupujícího.

ČLÁNEK 15. ŘEŠENÍ SPORŮ SE SPOTŘEBITELI

a. Nejsme ve vztahu ke kupujícím vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.

b. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím elektronické adresy fursuits@zccreations.cz. Informaci o vyřízení stížnosti zašleme na elektronickou adresu kupujícího.

c. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 00020869, internetová adresa: https://coi.gov.cz.
Kupující, který je spotřebitelem, se může na Českou obchodní inspekci obrátit v případě, že se nepodaří spor s Prodávajícím vyřešit přímo.

ČLÁNEK 16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

a. Pokud náš a Váš právní vztah obsahuje mezinárodní prvek (tedy například budeme zasílat zboží mimo území České republiky), bude se vztah vždy řídit právem České republiky. Pokud jste však spotřebitelé, nejsou tímto ujednáním dotčena Vaše práva plynoucí z právních předpisů.

b. Veškerá písemná korespondence bude doručována elektronickou poštou. Naše e-mailová adresa je uvedena u našich identifikačních údajů. My budeme doručovat korespondenci na Vaši emailovou adresu uvedenou ve smlouvě.

c. Smlouvu je možné měnit pouze na základě naší písemné dohody. My jsme však oprávněni změnit a doplnit tyto VOP, tato změna se však nedotkne již uzavřených smluv, ale pouze smluv, které budou uzavřeny po účinnosti této změny nebo Vám na základě smlouvy máme dodávat zboží pravidelně a opakovaně. Informace o změně Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu nejméně 14 dní před účinností této změny. Pokud od Vás do 14 dnů od zaslání informace o změně neobdržíme výpověď uzavřené smlouvy na pravidelné a opakované dodávky zboží, stávají se nové podmínky součástí naší smlouvy a uplatní se na další dodávku zboží následující po účinnosti změny. Výpovědní doba v případě, že výpověď podáte, činí 2 měsíce.

d. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), neneseme odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, máme my i Vy právo od smlouvy odstoupit.

e. Přílohou podmínek je vzorový formulář pro reklamaci a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.

f. Smlouva včetně VOP je archivována v elektronické podobě u nás, ale není Vám přístupná. Vždy však tyto VOP a potvrzení objednávky se shrnutím objednávky obdržíte e-mailem a budete tedy mít vždy přístup ke smlouvě i bez naší součinnosti. Doporučujeme vždy potvrzení objednávky a podmínky uložit.

g. K jednotlivým smlouvám může být uzavřen zvláštní dodatek k těmto Všeobecným obchodním podmínkám. Tento dodatek je závazný pouze pro smluvní strany konkrétní zakázky a má v rozsahu, v jakém je s nimi v rozporu, přednost před těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

h. Tyto VOP nabývají účinnosti 20. 11. 2026.

PŘÍLOHA Č. 1 - FORMULÁŘ PRO REKLAMACI – ZAŠLETE ELEKTRONICKY

Adresát: fursuits@zccreations.cz

Uplatnění reklamace

Datum uzavření smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Zboží, které reklamujete:	
Popis vad a zboží:	
Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace:	

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduji, spolu s uvedením mých kontaktních údajů pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis:

PŘÍLOHA Č. 2 - FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY – ZAŠLETE ELEKTRONICKY

Adresát: fursuits@zccreations.cz

Tímto prohlašuji, že odstupuji od Smlouvy:

Datum uzavření smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Specifikace zboží, kterého se smlouva týká	
Způsob pro navrácení obdržených finančních prostředků, případně uvedení čísla bankovního účtu:	

Je-li kupující spotřebitelem, má právo odstoupit od již uzavřené smlouvy bez udání důvodu do **14 dnů**; u **kupní smlouvy** běží lhůta 14 dnů od **převzetí zboží**, u **smlouvy o poskytování služeb** od **uzavření smlouvy**. **Lhůta je zachována, pokud kupující v její době odstoupení odešle.** Toto právo se **nevztahuje** na případy uvedené v § 1837 občanského zákoníku.

V případě smlouvy, jejímž předmětem je **několik kusů** zboží nebo **dodání několika částí**, začíná lhůta pro odstoupení běžet ode dne **dodání posledního** kusu či části zboží. Jde-li o smlouvu, na jejímž základě má být zboží **dodáváno pravidelně a opakovaně**, lhůta běží ode dne **dodání první** dodávky.

Kupující může své odstoupení od smlouvy oznámit **Prodávajícímu** písemně na jeho poštovní adresu nebo elektronicky na e-mail uvedený ve **vzorovém formuláři**; **formulář může použít, ale není to povinné**.

Odstoupí-li Kupující od smlouvy v souladu s § 1829 občanského zákoníku, je povinen zaslat nebo předat Zboží Prodávajícímu nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Přímé náklady spojené s navrácením Zboží nese Kupující, byl-li o této povinnosti řádně informován před uzavřením smlouvy. V případě Zboží, které pro svou povahu nelze vrátit obvyklou poštovní cestou, bude Kupující před uzavřením smlouvy informován o předpokládané výši nákladů spojených s jeho navrácením.

Prodávající vrátí kupujícímu **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení**, všechny přijaté peněžní prostředky **stejným způsobem**, nedohodne-li se s kupujícím jinak a **bez dalších nákladů** pro kupujícího. **Prodávající není povinen** vrátit peněžní prostředky dříve, než **obdrží zboží zpět** nebo než kupující **prokáže**, že zboží **odeslal** (podle toho, co nastane dříve). **Vrací se i náklady na dodání**, avšak **pouze do výše nejlevnějšího** způsobu dodání, který Prodávající nabízel.

Kupující **odpovídá za snížení hodnoty** zboží **pouze**, pokud k němu došlo v důsledku nakládání s ním **jinak, než je nutné** k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností.

Datum: Podpis: