

## Všeobecné obchodní podmínky společnosti Klinge, s.r.o.

### I. Základní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dál jen „VOP“) upravují vztahy mezi provozovatelem internetové domény „ostraposta.cz“, kterým je společnost Klinge, s.r.o., IČO 50951386, Slovačská 8, 82105 Bratislava, zapsaná v Obchodním registru Okresního soudu Bratislava I, Oddíl: Sro, vložka č. 120609/B, DIČ 2120537826, jako dodavatel a poskytovatel Služby (dále jen „Ostrá Pošta“) a objednavatel (odběratel) Služby, který může být i spotřebitel (dále jen „Zákazník“).

Tyto VOP platí pouze pro dodání zboží a služeb na území České republiky. Obchodní podmínky v případě dodání služeb a zboží mimo území České republiky budou domluveny individuálně.

**Službou** (dále jen „Služba“) se rozumí služba profesionálního broušení nožů, případně i jiných předmětů vhodných na broušení, poskytované jednotlivcům i společnostem na dálku využitím speciální Obálky.

**Ostrou Obálkou** (dále jen „Obálka“) se rozumí speciální Obálka určená pro přepravu předmětů (nožů, nůžek, aj.) za účelem jejich opravy a broušení u Ostré Pošty. Objednáním Obálky si zákazník kupuje právo na využití služeb broušení v objednané hodnotě. Obálka je tedy poukázka na Služby jejíž podoba, nominální hodnota a způsob použití jsou dány rozhodnutím společnosti, při respektování těchto smluvních podmínek.

**Zákazníkem** je spotřebitel anebo podnikatel využívající Službu. Spotřebitel je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění spotřebitelské smlouvy nekoná v rámci předmětu své obchodní činnosti anebo jiné podnikatelské činnosti. Právní vztahy prodávajícího se spotřebitelem výslovně neupravené těmito VOP se řídí příslušnými ustanoveními zák. č 40/1964 Sb. Občanským zákoníkem, včetně souvisejících předpisů.

Podnikatelem se rozumí:

- 1) osoba zapsaná v obchodním registru,
- 2) osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění,
- 3) osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů,
- 4) osoba, která vykonává zemědělskou výrobu a je zapsaná do evidence podle zvláštního předpisu.

Podnikatelem se taktéž pro účely VOP rozumí ten, kdo jedná v souladu s předcházející větou v rámci své podnikatelské činnosti. Jestliže uvede kupující v objednávce své identifikační číslo (IČO), potom bere na vědomí, že pro něho platí pravidla uvedená ve VOP pro podnikatele.

Právní vztahy Ostré Pošty se zákazníkem, který je podnikatel, výslovně neupravené těmito VOP ani smlouvou mezi Ostrou Poštou a zákazníkem se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů, včetně souvisejících předpisů. V případě jakýchkoliv rozdílů mezi VOP a individuální smlouvou, má přednost text smlouvy.

Zákazník podáním objednávky potvrzuje, že se důkladně seznámil s těmito VOP a že s nimi v celém rozsahu souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky. Kopii VOP dostane kupující jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou e-mailovou adresu.

Fakturu obsahující základní údaje smlouvy, včetně účtenky podle zákona o evidenci tržeb a daňového dokladu, dostane kupující formou dokumentu PDF přes email. Kupující s tímto plně souhlasí.

## **II. Smlouva o poskytnutí služby**

### **1. Uzavření smlouvy o poskytnutí Služby (dále jen jako „Smlouva“)**

Smlouva vzniká odesláním objednávky zákazníkem a přijetím objednávky Ostrou Poštou. Toto přijetí Ostrá Pošta bezodkladně potvrdí zákazníkovi informativním e-mailem na ním zadaný e-mail, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá účinek. V informačním e-mailu zákazník najde taktéž odkaz na aktuální znění VOP a reklamačního řádu Ostré Pošty. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) je možné měnit nebo zrušit jen na základě písemné dohody stran anebo na základě zákonných důvodů. Písemnou dohodou se rozumí i e-mailová elektronická komunikace. Pro výjimku z tohoto postupu viz. bod VI. Objednávání.

Je-li zákazníkem podnikatel, návrh na uzavření smlouvy o dílo je odeslaná objednávka Služby zákazníkem podnikatelem a samotná smlouva o dílo je uzavřena v momentě doručení závazného souhlasu Ostré Pošty zákazníkovi, podnikateli s tímto jeho návrhem. Za případné chyby při přenesení dat Ostrá Pošta nenesou zodpovědnost. Smlouva je uzavírána ve českém jazyce.

Uzavřená smlouva je Ostrou Poštou archivovaná po dobu minimálně 5 let od uzavření, nejdéle však na dobu podle příslušných platných předpisů, za účelem jejího úspěšného plnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou zřejmé z těchto obchodních podmínek, kde je tento proces srozumitelně popsán. Zákazník má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně i opravit. Tyto VOP jsou k dispozici na internetové doméně Ostré Pošty a je tak umožněná jejich archivace a reprodukce zákazníkem.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (internet) pro uskutečnění objednávky jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které zákazník používá.

Jsou-li zákazníkem či spotřebitelem objednávány Služby, potom tímto vyslovuje souhlas s tím, aby mu byly poskytnuty před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení. Spotřebitel výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že odesláním objednávky uděluje svůj souhlas se začínáním poskytování Služby před uplynutím lhůty na odstoupení od smlouvy. V případě objednání Služby a/nebo Obálky zákazník zároveň prohlašuje, že byl řádně poučen o tom, že s vyjádřením tohoto souhlasu ztrácí právo na odstoupení od smlouvy po úplném poskytnutí Služby.

## 2. Dodání Služby

Služba ve smyslu těchto VOP je Ostrou Poštou poskytovaná výlučně na dálku prostřednictvím Ostrou Poštou zvoleným přepravcem a s využitím k tomu určených speciálních Obálek, které Ostrá Pošta pošle zákazníkovi bezodkladně po obdržení objednávky.

Objednáním Ostré Obálky si zákazník kupuje právo na využití služeb broušení v objednané hodnotě tak, jako v případě zakoupení poukazu. Ostrá Obálka je tedy je cenina, jejíž podoba, nominální hodnota a způsob použití jsou dány rozhodnutím společnosti, při respektování těchto smluvních podmínek.

Obálku lze použít pouze na službu, která se uskuteční v plném rozsahu nejpozději do jednoho kalendářního roku po uzavření smlouvy ve smyslu těchto podmínek. Pokud není dohodnuto jinak, Obálka nemůže být použita na nákup jiných služeb, než jaké jsou v aktuální nabídce Ostré Pošty.

Tak jako v případě běžné poukázky je i Ostrá Obálka účtována v plné hodnotě objednávky. Každá Ostrá Obálka má své jedinečné číslo a uvnitř obsahuje zpáteční poštovní etiketu s jménem a adresou Zákazníka. Obálku tak nelze použít pro jiného zákazníka.

Obálka obsahuje nálepkou se zpáteční adresou a umožňuje bezpečně zasílat nože, nůžky i jiné povolené předměty. Zákazník v obálce obdrží speciální chrániče čepelí a návod na použití. Obálka i chrániče čepelí jsou přizpůsobené tomu, co si zákazník objednal.

Zákazník do speciální Obálky následně v souladu s přiloženým návodem vloží povolené položky (nože, nůžky) a odešle je na broušení do Ostré Pošty. Položky budou nabroušené profesionálními brusiči s dlouholetými zkušenostmi a následně ve lhůtě od 1 do 5 pracovních dní, ode dne jejich převzetí, dané na poštovní nebo jinou vybranou přepravu zpět k zákazníkovi.

Ostrá Pošta není zodpovědná za zpoždění, které přímo nezavinila. Takové zpoždění mohou být způsobené například manipulací v přepravní společnosti (Česká Pošta, nebo jinými přepravci). Ostrá Pošta nezodpovídá za rozhodnutí České Pošty nedoručit zásilku přímo, pokud se z nějakého důvodu rozhodne doručit jen oznámení o doručení zásilky. Jestli zákazník nepřebere z nějakého důvodu zásilku, anebo si ji nevyzvedne na poště, Obálka se vrátí nazpět do Ostré Pošty. Ostrá Pošta má pak právo účtovat 350 Kč za opakované odeslání.

Zákazníci se zavazují a jsou povinni dodržet podmínky a pokyny pro zasílání obálek a ostrých předmětů. Zákazníci nesmí vědomě ohrozit vlastní bezpečnost ani bezpečnost přepravních společností.

Zákazník by měl vždy zabezpečit, aby položky odeslané do Ostré Pošty měly správnou velikost, aby nepoškodily obal, ochranu čepelí, ani samotnou Obálku, aby se dala Obálka bezpečně zavřít a aby z Obálky žádné předměty nevyčnívaly. V případě, že budou poskytnuté materiály (Obálka, ochrany atd.) poškozené, může Ostrá Pošta účtovat 120 Kč za nové materiály.

Zákazník by měl v případě nejistoty ohledně způsobu balení vždy kontaktovat Ostrou Poštu prostřednictvím e-mailu na [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz). Ostrá Pošta následně může písemně objasnit způsob balení, nebo odsouhlasit jiný způsob balení, tedy jiný, než je uvedené v těchto VOP.

Zákazník se zavazuje a je povinný zabezpečit čistotu položek, které zašle na broušení do Ostré Pošty, a to především tak, že budou zbavené špíny a mastnoty. V případě, že položky nebudou splňovat minimální nároky na čistotu je Ostrá Pošta oprávněná účtovat poplatek 50 Kč za položku.

Povinností zákazníka je zabezpečit, aby Ostrá Pošta měla správné informace o e-mailové a poštovní adrese zákazníka. V případě, že zákazník zadal nesprávnou adresu při objednávání, požadoval přeměrování, nebo se přestěhoval, a to má za následek nedoručitelnou Obálku, Ostrá Pošta si vyhrazuje právo účtovat poplatek ve výši 250 Kč za opětovné doručení Obálky k zákazníkovi. To platí bez ohledu na to, jestli jde o první Obálku zákazníka, předplatné, obnovení předplatného nebo o dodatečně vyžádanou Obálku.

Zásilka Obálky a její obsah je vždy pojištěný do výšky 12.000 Kč po celou dobu doručování Českou Poštou. Pojistná událost bude řešená s Českou Poštou, která nese plnou odpovědnost za škody při přepravě. Zákazníkovi bude v případě uznání škody uhrazená částka, kterou určí Česká Pošta. Zákazník je vždy povinen pořídit před odesláním jakýchkoliv předmětů detailní fotografii, tak aby se dala následně při reklamaci určit cena předmětů, nebo zkontrolovat rozsah poškození. Bez pořízení fotografie nemusí být reklamace nebo pojištění uznáno.

### **3. Broušení**

Ostrá Pošta poskytuje službu odborného broušení (především nožů a nůžek), což znamená, že předměty jsou broušeny podle profesionálních zvyklostí. V případě, že zákazník odešle položky bez specifikace konkrétních požadavků, budou tyto služby provedeny v souladu s profesionálními zvyky. To platí pro všechny typy nožů, včetně starožitných nožů, sběratelských nožů a podobně. Zákazník má možnost definovat vlastní požadavky předem. Cílem služby je broušení položek, a proto ve službě není zahrnuto leštění nebo odstraňování skvrn, kosmetických chyb, vad a nečistot, které neovlivňují použitelnost předmětu. Cílem služby je vždy poskytnout předmět s novým profesionálním ostřím. Aby byla zajištěna funkčnost položek (zejména nožů) je v některých případech nutné zmenšení ochranné části nože, tak aby nebránila ostří dosednout například na krájecí desku.

Ostrá Pošta neodpovídá za skvrny a škrábance na položkách při broušení. Pokud má zákazník jakékoliv přání týkající se způsobu broušení předmětů, je třeba toto oznámit ve formuláři při objednávce, nebo později prostřednictvím emailu [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz). Aby se předešlo nedorozuměním, měl by zákazník označit položku, kterou si přeje speciálně brousit.

Potřeba broušení závisí na kvalitě materiálu a od toho jak často a na co se čepel používá. Proto si zákazník při objednávce sám zvolí předplatní interval, nebo jednorázové broušení. V případě, že zákazník potřebuje větší Obálku, například pokud je nůž (čepel a rukojeť) delší než 36 cm, nebo pokud je Obálka příliš malá pro všechny položky, které mají být zaslány, písemně o tomto informujte Ostrou Poštu na emailové adrese [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz). Pokud zákazník informuje Ostrou Poštu ve lhůtě čtrnáct (14) dnů od obdržení Obálky, bude mu bezplatně zaslána nová větší Obálka, za předpokladu, že zákazník ještě nepoužil původní Obálku ani chrániče ani předplacenou nálepku se zpáteční adresou. Pokud zákazník původní

Obálku, chrániče, nebo nálepku už použil, nová Obálka bude zpoplatněna jako nová objednávka dle platného ceníku.

Pokud zákazník nahlásí potřebu větší Obálky po čtrnácti (14) dnech, Ostrá Pošta má právo účtovat poplatek ve výši 120 Kč za odeslání nové Obálky. V tomto případě však zákazník musí použít ochrany čepelí a nálepku se zpáteční adresou z původní Obálky. Pokud zákazník ztratil Obálku nebo některou z položek (ochrany čepelí, nálepka s adresou), které obdržel od Ostré Pošty, je povinen toto nahlásit na email [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz). Ostrá Pošta pak poskytne novou Obálku spolu s chybějícími položkami. Ostrá Pošta má právo účtovat poplatek ve výši 250 Kč za poskytnutí nové Obálky.

Poškozené materiály (Obálka, chrániče) by se neměly používat. Použití poškozených materiálů může být nebezpečné během přepravy a manipulace s ostrými předměty v ní uloženými. Příkladem může být i případ, kdy zákazník sám poškodí ochranu čepelí při zasunutí nože nebo je poškozena lepicí páska. Zákazníci musí vždy kontaktovat Ostrou Poštu, jestli vzniklo podezření poškozeného materiálu. V případě, že oznámení obdrží Ostrá Pošta do čtrnácti (14) dnů od objednávky nebo od převzetí objednávky, Ostrá Pošta poskytne materiál a Obálku zdarma. Pokud takové oznámení obdržíme později než do čtrnácti (14) dnů, vyhrazuje si Ostrá Pošta právo účtovat poplatek 250 Kč za novou Obálku.

Ostrá Pošta nepřebírá za žádných okolností zodpovědnost za poškození, které souvisí s používáním poškozených nebo vlastnoručně upravených materiálů. Odpovědnost za takové škody je odpovědností zákazníka. Pokud zákazník po objednání, nebo v souvislosti s doručení faktury neobdrží Obálku podle zvoleného předplatného nebo jestliže jakýkoliv objednaný materiál chybí, má toto oznámit Ostré Poště e-mailem na [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz) nejpozději do čtrnácti (14) dnů po objednávce. Pokud oznámení obdržíme do čtrnácti (14) dní, bude nová Obálka zaslána bezplatně. Pokud takové oznámení obdržíme později než do čtrnácti (14) dnů, vyhrazuje si Ostrá Pošta právo účtovat poplatek 250 Kč za novou Obálku.

#### **4. Předplatné**

Předplatné služeb je uzavíráno na dobu neurčitou. Pokud si Zákazník přeje ukončit předplatné, je povinen aktivně a včas informovat Ostrou Poštu e-mailem na [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz). Ostrá Pošta následně potvrdí odstoupení, nebo zrušení.

Zákazník si může zvolit počet obálek ročně, taktéž i počet kusů položek na broušení. Zákazník si může zvolit termín, kdy svou Obálku využije, avšak nejpozději do dvanácti (12) měsíců od objednávky. Po uplynutí těchto dvanácti (12) měsíců právo zaslat a použít Obálku vypršelo.

Při objednání předplatného je Zákazník zavázán použít a zaplatit za služby následovným způsobem:

- a) Předplatné broušení 1-krát ročně  
Zákazník je povinen zaplatit objednanou Obálku minimálně jedenkrát v průběhu 12 měsíců, avšak celkově minimálně dvakrát. Obálku má pak právo využít kdykoliv v průběhu 12 měsíců od objednání, nebo doručení.
- b) Předplatné broušení 2-krát ročně

Zákazník je povinen zaplatit objednanou Obálku minimálně dvakrát v průběhu 12 měsíců. Obálku má pak právo využít kdykoliv v průběhu 12 měsíců od objednání, nebo doručení.

c) Předplatné broušení 3-krát ročně

Zákazník je povinen zaplatit objednanou Obálku minimálně třikrát v průběhu 12 měsíců. Obálku má pak právo využít kdykoliv v průběhu 12 měsíců od objednání, nebo doručení.

d) Předplatné broušení 4 a víc krát ročně

Zákazník je povinen využít a zaplatit broušení minimálně čtyři krát v průběhu 12 měsíců. Obálku má pak právo využít kdykoliv v průběhu 12 měsíců od objednání, nebo doručení.

Pokud Zákazník Obálku nepřevzme od doručovatele ve stanovené lhůtě bude Ostrá Pošta standardně fakturovat cenu jako v případě doručení a zároveň bude Zákazníka kontaktovat ohledem opětovného zaslání. Nepřevzetí Obálky v žádném případě nemůže být pokládáno za odstoupení, nebo zrušení smlouvy a/nebo předplatného.

## 4.2 Smluvní pokuta

V případě zrušení předplatného, nebo odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, nebo odstoupení od smlouvy ze strany Ostré Pošty z důvodů neplacení nebo omeškání placení, ztrácí zákazník všechny výhody (cenové, slevové, akciové, a pod.), které získal objednaním předplatného a je tudíž zavázán zaplatit rozdíl k běžné ceně uvedené v ceníku. Běžnou cenou se rozumí cena za jednorázové broušení.

V případě, že se zákazník rozhodne zrušit své předplatné bez použití Obálky, přičemž Obálka již byla odeslána k zákazníkovi, Ostrá Pošta si vyhrazuje právo účtovat poplatek 350 Kč.

## 5. Jednorázové broušení

Zákazníci si mohou zvolit i jednorázové broušení, což znamená, že nejsou zavázáni k pravidelnému odběru obálek, ale využijí službu pouze jedenkrát. Zákazník si může zvolit termín, kdy svou Obálku využije, avšak nejpozději do dvanácti (12) měsíců od objednávky. Po uplynutí těchto dvanácti (12) měsíců právo zaslat a použít Obálku vypršelo.

## III. Bezpečnost a ochrana informací

Dnem 25.05.2018 nabylo účinnosti Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, známé jako Obecné nařízení o ochraně osobních údajů, nebo "**GDPR**"). Jelikož Ostrá Pošta nad rámec své franchisové struktury zásadně neposkytuje žádné osobní údaje svých zákazníků třetím osobám (s výjimkou poštovního přepravce, případně osoby spravující fakturaci a správu pohledávek), představuje Nařízení GDPR oproti dosavadní legislativě v oblasti ochrany osobních údajů pouze minimální změny. Přesto Vám však na

[www.ostraposta.cz/gdpr](http://www.ostraposta.cz/gdpr) rádi poskytneme veškeré informace týkající se zpracování Vašich osobních údajů.

Ostrá Pošta prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné a budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy se zákazníkem. Žádné z poskytnutých osobních údajů nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě s výjimkou partnerů Ostré Pošty a situací souvisejících s distribucí (poštovní doručovatel) či platebním stykem týkající se objednané služby (osoba spravující účetnictví a správu pohledávek). Ostrá Pošta postupuje tak, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života. Veškeré osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně Zákazníkům Ostré Pošty za účelem splnění objednávky jsou shromažďovány, zpracovávány a archivovány v souladu s platnými zákony Slovenské republiky, zejména se zákonem č. 18/2018 Z.z., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění, jedná se zejména o jméno, příjmení, adresu, telefonní číslo, e-mailovou adresu a IP adresu. Zákazník akceptuje zásady ochrany osobních údajů uvedené zde a ve výše uvedeném odkazu na samostatný text o ochraně osobních údajů.

V rámci reklamačního řízení jsou od zákazníků vyžadovány následující údaje: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mail. Všechny takto získané osobní údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem nezbytným pro vyřízení reklamace a v souladu se zákonem č. 18/2018 Z.z., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění.

Ostrá Pošta si z důvodu předcházení trestné činnosti a minimalizace škod vyhrazuje právo odmítnout objednávku zákazníka vytvářenou z blokované IP adresy v případě, že je tato IP adresa na tzv. blacklistu.

Ostrá Pošta si vyhrazuje právo neprovádět službu ve vztahu k předmětům, které mohou být použity v souvislosti s páčáním trestné činnosti nebo jinak způsobit trestný čin. Takové položky zahrnují, ale nejsou omezeny na dýky, motýly a házecí hvězdy ("zakázané předměty"). Položky určené na lov, rybolov nebo jiné rekreační aktivity nejsou zahrnuty v "zakázaných předmětech". Ostrá Pošta si vyhrazuje právo jednostranně určit, které položky jsou zahrnuty do pojmu "zakázané předměty". Pokud nám zákazník zašle zakázané předměty, budou automaticky vráceny zákazníkovi, bez provedení služeb. Kromě položek, které jsou považovány za zakázané, si Ostrá Pošta vyhrazuje právo neprovádět službu pro položky, které nejsou zahrnuty v aktuálním ceníku. Zákazníci, kteří chtějí používat službu pro položky, které jsou mimo ceníku, mohou kontaktovat Ostrou Poštu písemně prostřednictvím e-mailu a Ostrá Pošta posoudí možnost provedení služby a případně stanoví cenu za tuto službu. V případě, že Ostrá Pošta obdrží položku, která spadá do zakázaných předmětů nebo předmětů, které nejsou v aktuálním ceníku, položka může být vrácena bez poskytnutí služeb a Ostré Poště vzniká právo účtovat zákazníkovi náklady za poštovné, za balicí materiály a administrativní náklady ve výši 350 Kč.

V případě, že zákazník při přijetí nabroušených položek obdržel nesprávné položky, je povinen neprodleně kontaktovat Ostrou Poštu prostřednictvím e-mailu na [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz). Chybné zásilky se mají neprodleně vrátit, nejpozději však do deseti (10) pracovních dní na adresu Ostré Pošty. Za tímto účelem bude zákazníkovi bezplatně poskytnuta Obálka a potřebné balicí materiály. V případě, že zákazník nevrátí vadné položky do pěti (5) pracovních dní poté co získal potřebné balicí materiály na zabalení a zaslání položek, může Ostrá Pošta účtovat zákazníkovi částku odpovídající hodnotě položky.

V případě, že zákazník jedná v souladu s výše uvedenými body, Ostrá Pošta se zavazuje uhradit náklady spojené s odesláním chybných položek a zároveň přebírá i náklady na

původní službu pro zákazníka. To znamená, že zákazník nemusí zaplatit za poskytnutou službu za vlastní položky.

## VI. Provozní doba

Emailové e telefonické dotazy: Po – Pá 09:00 - 16:00

Broušení nožů: Po - Pá: 09:00 - 16:00

Online objednávky: Neomezeně

V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci prodávající nenese odpovědnost za nedodržení provozní doby. O provozní době ve dnech připadajících na státní svátky budou zákazníci informováni na [www.ostraposta.cz](http://www.ostraposta.cz).

## V. Ceny a platba

Všechny ceny pro zákazníky jsou smluvní a jsou uvedeny v ceníku na adrese [www.ostraposta.cz/cenik](http://www.ostraposta.cz/cenik). Cena, kterou zákazník zaplatí při nové objednávce se proto může lišit od ceny při první objednávce. Ceny jsou konečné, tzn. včetně DPH, příp. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání služby zaplatit, to se netýká případných smluvních pokut a poplatků.

Konečná cena Obálky se skládá z počtu a druhu objednaných služeb, plus cena poštovního za každou Obálku.

Splatnost faktury je uvedena na faktuře. Datum vystavení je uveden na faktuře. Ostrá Pošta si vyhrazuje právo účtovat 150 Kč za odeslání upomínky v případě nezaplacení faktury v rámci termínu splatnosti. Ostrá Pošta může postoupit pohledávku na vymáhání a účtovat zákazníkovi všechny náklady spojené s vymáháním. V případě, když je zákazník v omeškání s platbou, může Ostrá Pošta jednostranně odstoupit od smlouvy a účtovat smluvní pokutu a všechny náklady, které do té doby vznikly.

Ostrá Pošta zasílá faktury e-mailem svým zákazníkům po čtrnácti (14) dnech od objednávky, bez ohledu to, zda zákazník službu broušení využil, nebo ne. Pokud zákazník službu využil před uplynutím 14 dnů od objednávky, bude mu vystavena a odeslána faktura ihned po provedení služby. Tento platební model byl zvolen vzhledem na náklady spojené se samotným zasíláním a doručováním obálek, jakož i cenu použitého materiálu (speciální Obálka, ochrany čepelí), administrativní náklady apod. Pokud zákazník zaplatil fakturu před využitím služby broušení, je oprávněn tuto službu využít kdykoliv během 12 měsíců od objednání.

Pokud Zákazník nereaguje na fakturu zaslou e-mailem v době splatnosti, může Ostrá Pošta zaslat fakturu v papírové formě. V takovém případě bude Zákazníkovi účtován poplatek 60 Kč za tisk a posílání.

Faktura bude vystavena zákazníkovi na základě informací, které zákazník uvedl při objednávání služby přes objednávkový formulář na [www.ostraposta.cz](http://www.ostraposta.cz), nebo e-mailem, a výsledná fakturační cena bude vypočtena podle objednaných služeb a aktuálně platného ceníku.



Odesláním objednávky zákazník výslovně souhlasí s tím, že mu bude faktura a veškeré ostatní informace zasílané elektronicky na emailovou adresu uvedenou v objednávce. Veškerá elektronická a emailová komunikace je automaticky po odeslání emailu považovaná za doručenou. Zákazník je povinen při objednávce uvést správný a platný email. Pokud zákazník do 24h po objednávce nedostane potvrzující email od Ostré Pošty, je povinen neprodleně kontaktovat Ostrou Poštu.

Zákazník se zavazuje zaplatit za skutečný počet obálek, položek a služeb, na které využil služby Ostré Pošty, bez ohledu na počet objednaných položek, které si vybral v objednávce. V případě rozdílu bude zákazníkovi zaslána dodatečná faktura ve výši cenového rozdílu. Zákazníci, kteří si zvolili například broušení 4 kusů nožů a zašlou nožů 5, bude účtováno broušení 5 nožů. Pokud si zákazník zvolí například předplatné 2-krát ročně, ale rozhodne se službu změnit na 1-krát ročně, bude mu účtována smluvní pokuta uvedená v části I. bod 4.2 této smlouvy. V případě, že se zákazník rozhodne zrušit své předplatné bez použití Obálky, přičemž Obálka již byla odeslána k zákazníkovi, Ostrá Pošta si vyhrazuje právo účtovat poplatek 350 Kč.

Ostrá Pošta si vyhrazuje právo přenést pohledávky vůči zákazníkům třetím stranám nebo prodat tyto pohledávky třetím stranám. V případě, že zákazník neuhradí fakturu v souladu s platebními podmínkami, Ostrá Pošta nebo třetí strana, může postoupit pohledávku k vymáhání. Ostrá Pošta má právo vymáhat i náklady spojené s vymáháním, stejně tak účtovat úroky z prodlení podle platných zákonů.

V případě, že zákazník nezaplatí fakturu v řádném termínu splatnosti, Ostrá Pošta si vyhrazuje právo zadržet zákaznickovy položky jako zádržné. Ostrá Pošta má právo kdykoliv převést svá práva a povinnosti uvedené v těchto podmínkách za předpokladu, že u nabývajících strany lze důvodně očekávat splnění těchto práv a povinností, tak aby byla dosažena spokojenost zákazníka. Ostrá Pošta si vyhrazuje právo provést neuhrazené faktury na vymáhající společnost.

Faktura

## VI. Objednávání

Zákazník dostane Obálku a/nebo službu za cenu platnou v době objednání. Zákazník má možnost se před provedením objednávky seznámit s celkovou cenou včetně DPH a všemi dalšími poplatky (PHE a pod). Zákazník, spotřebitel má možnost se před provedením objednávky seznámit se skutečností, po jakou dobu zůstává nabídka nebo cena v platnosti. Objednávka je závazná s povinností platby.

Objednávat je možné následujícími způsoby:

1. prostřednictvím internetové stránky [www.ostraposta.cz](http://www.ostraposta.cz).
2. prostřednictvím e-mailové komunikace přes [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz)

V případě objednávky prostřednictvím internetové stránky [www.ostraposta.cz](http://www.ostraposta.cz) Zákazník vyplní objednávkový formulář, potvrdí že četl obchodní podmínky a následně klikne na „Objednejte si Ostrou Poštu“. Objednání je možné pouze s povinností platby o čemž je zákazník informován hned pod knoflíkem pro objednání.

Výslednou cenu si Zákazník vypočítá sám. Všechny ceny pro zákazníky jsou smluvní a jsou uvedené v ceníku na adrese [www.ostraposta.cz/cenik](http://www.ostraposta.cz/cenik). Ceny jsou konečné, tzn. včetně DPH, příp. všech dalších daní a poplatků, které musí spotřebitel pro získání služby a/nebo Obálky zaplatit, to se ovšem netýká dodatečných dojednání, smluvních pokut apod.

Konečná cena Obálky se skládá z počtu a druhu objednaných služeb, plus cena poštovního za každou Obálku.

Zákazník bere na vědomí, že mohou nastat případy, kdy nedojde k uzavření smlouvy mezi Ostrou Poštou a zákazníkem, a to zejména v případě, kdy zákazník objedná službu za cenu zveřejněnou omylem v důsledku chyby interního informačního systému Ostré Pošty. Ostrá Pošta v takovém případě zákazníka informuje o takové skutečnosti. Ostrá Pošta si vyhrazuje právo prohlásit smlouvu za neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití osobních údajů, zneužití platební karty apod., nebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu, o takovém postupu bude zákazník informován. Zákazník bere na vědomí, že v uvedených případech nemůže smlouva platně vzniknout.

## **VII. Kampaně a dárkové poukazy**

Jakékoliv slevové kódy lze použít pouze jedenkrát na domácnost a adresu během tříletého období. Kód kampaně platí, pokud není výslovně uvedeno jinak, na první využití služby. To znamená, že slevový kód není použitelný na nové objednávky, na další Obálky v rámci předplatného, ani na dodatečné zaslání. Pokud není výslovně uvedeno jinak, slevový kód se nevztahuje na jednorázové broušení.

Ačkoliv samotná Obálka je považována za poukaz na broušení, Ostrá Pošta nabízí taky možnost zakoupit dárkový poukaz v jiné formě. Při používání dárkových poukazů musí být použit kód, který je dodán s dárkovou poukázkou, platný. Dárkový poukaz je platný čtyřiaadvacet (24) měsíců od objednávky.

Ztracené dárkové poukazy nemohou být nahrazeny a dárkový poukaz se za žádných okolností nemůže vyměňovat za peníze, i když se nepoužije celá hodnota dárkové karty. Dárkový poukaz je považován za vyčerpaný, jakmile je kód použit při objednávce. Objednávka, která je vytvořena na základě nesprávného kódu, bude považována za normální objednávku a bude platná standardní ceníková cena.

Kromě výše uvedeného platí pro zákazníky, kteří používají dárkové poukazy, následující výjimky a dodatky:

- a) Jestliže zákazník odešle položku nebo zakoupí službu nebo produkt, jehož hodnota přesahuje částku, kterou má dárkový poukaz, má Ostrá Pošta právo fakturovat finanční rozdíl
- b) Dárkový poukaz nelze kombinovat s jakýmkoliv slevovými kódy nebo akcemi.

## **VIII. Záruka**

Ostrá Pošta poskytuje záruku na provedené služby pro zákazníka. Tato záruka znamená, že služba bude poskytnuta profesionálně a odborně. Záruka se nevztahuje na situace, kdy

zákazník včas neinformoval o speciálních požadavcích podle §5. Záruka se rovněž nevztahuje ani na škrábance po broušení.

Zákazník je povinen detailně popsat problém s poskytnutou službou. V případě potřeby může udělat fotografickou dokumentaci. Na uplatnění "záruky spokojenosti" má zákazník povinnost neprodleně informovat Ostrou Poštu, avšak nejpozději do 14 dnů od doručení položek a předtím, než začne položky používat. Položky, které budou nést známky nešetrného zacházení nebo domácího broušení nebo ostření nejsou pokryté touto zárukou.

V případě nespokojenosti je zákazník povinen neprodleně informovat Ostrou Poštu prostřednictvím emailu [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz). Záruka se nevztahuje na situace, kdy se zákazník domnívá, že se jeho položky příliš rychle otupují. Ostrá Pošta nemá možnost ovlivnit kvalitu položek, ani zacházení s položkami ze strany zákazníka.

## **IX. Odstoupení od smlouvy a reklamace**

Odstoupení od smlouvy zákazníkem, kterým je spotřebitel, ve smyslu ustanovení § 7 zákona o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory prodávajícího a o změně některých zákonů (zákon č. 102/2014 Z.z.) má zákazník právo od takto uzavřené smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 kalendářních dnů ode dne převzetí zboží nebo od uzavření smlouvy o poskytnutí služby, přičemž je nezbytné, aby byl v uvedené lhůtě odeslán email o odstoupení od smlouvy Ostré Poště. **Odstoupení a reklamaci zasílejte na adresu: [info@ostraposta.cz](mailto:info@ostraposta.cz)**

Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit od smlouvy o poskytnutí služby, pokud se jí poskytování začalo s výslovným souhlasem spotřebitele a spotřebitel prohlásil, že byl řádně poučen o tom, že vyjádřením tohoto souhlasu ztrácí právo na odstoupení od smlouvy po úplném poskytnutí služby, a pokud došlo k úplnému poskytnutí služby.

Zákazník prohlašuje, že byl řádně poučen a vyjadřuje souhlas s tím, že momentem zpracování odeslané objednávky dochází ze strany Ostré Pošty k poskytnutí částečného plnění objednané Služby, zejména v podobě nevratného spotřebování a znehodnocení Obálky a jejího obsahu a vynaložení nákladů na přepravu. Částečné plnění tudíž začíná již od momentu zalepení Obálky Ostrou Poštou na základě objednávky. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, když mu již byla odeslána Obálka a zároveň mu nebyly broušené žádné předměty, bude mu účtována částka 350 Kč za spotřebovanou Obálku, přepravné náklady a administrativní náklady.

V návaznosti na předchozí větu, tímto zákazník výslovně prohlašuje, že byl řádně poučen a vyjadřuje souhlas s tím, že pokud odstoupí od smlouvy, bude povinen uhradit Ostré Poště cenu za skutečně poskytnuté plnění a nést všechny náklady, které Ostrá Pošta do momentu účinného odstoupení v souvislosti s vyřizováním zákazníkovi objednávky odůvodněně vynaložila, včetně nákladů na vrácení položek Ostré Poště. Za náklady za skutečně poskytnuté plnění se považují zejména náklady na fakticky využitou přepravu Obálky a hodnota Obálky v samotné částce 350 Kč.

V případě zrušení předplatného, nebo odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, nebo odstoupení od smlouvy ze strany Ostré Pošty z důvodů neplacení nebo omeškání placení, je zákazník zavázán zaplatit částku za skutečně poskytnuté plnění včetně případných smluvních

pokut a jiných nákladů jako například náklady na posílání faktur poštou, náklady na vymáhání, inkasní náklady apod.

Náklady na skutečně poskytnuté plnění (příklady):

- A) V případě, když Ostrá Pošta Obálku již poslala, ale Zákazník ji nevyužil: 350 Kč
- B) V případě, když Zákazník objednal předplatné, ale službu využil jenom raz a následně odstoupil, nebo zrušil předplatné a druhou Obálku již nechce: Dopočítá se rozdíl k jednorázovému broušení včetně zrušení všech již poskytnutých slev a výhod.
- C) V případě, když Zákazník objednal předplatné, ale službu využil jenom raz, druhá obálka mu již byla zaslána a následně odstoupil, nebo zrušil předplatné a druhou Obálku již nechce: Dopočítá se rozdíl k jednorázovému broušení včetně zrušení všech již poskytnutých slev a výhod a ceny za zaslanoou druhou Obálku (350Kč).
- D) Tento princip se aplikuje stejným způsobem na všechny případy, jako například když zákazník objednal předplatné 3-krát ročně a využil/zaplatil Obálku pouze dvakrát. Bude mu dopočítán rozdíl k předplatnému „2-krát ročně“

Ostrá Pošta si vyhrazuje právo jednostranně odstoupit od smlouvy taky v případě kdy:

- a) zákazník nezaplatí v řádném termínu splatnosti
- b) zákazník uvedl nesprávnou poštovní a/nebo emailovou adresu.

## **X. Řešení sporů**

Případné spory mezi Ostrou Poštou a zákazníkem je možné řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě kupující-spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1 (<https://www.coi.cz/>). Více informací o řešení sporů mimosoudní cestou naleznete například zde: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

Zákazník souhlasí, že soudní spory vzniklé mezi Ostrou Poštou a zákazníkem v souvislosti s poskytováním služby, budou projednány a rozhodnuty obecným soudem Slovenské republiky.

## **XI. Závěrečné ustanovení**

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.10.2022 a ruší předchozí znění VOP. Prodávající si vyhrazuje právo změnit VOP bez předchozího upozornění.