

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

1. Základní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") upravují vztahy mezi provozovatelem internetové domény "ostraposta.cz", kterým je společnost Klinge s.r.o, IČO 50951386, DIČ 2120537826, Plynárenská 4937/6, 82109 Bratislava, zapsaná Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, Oddíl: Sro, 120609/B, jako zhotovitele a poskytovatele Služby (dále jen „Ostrá Pošta“) a objednatelem (odběratelem) Služby, který může být právnickou osobou nebo spotřebitelem (dále jen „Zákazník“). Ostrá pošta, zhotovitel/poskytovatel Služby, objednatel/odběratel Služby a Zákazník spolu také jako „smluvní strany“ a/nebo „smluvní strana“.

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 dohodnuty individuálně.

Službou se rozumí možnost zaslat s využitím speciální obálky („Ostrá Obálka“) nože a jiné předměty vhodné pro broušení a tím spojená služba profesionálního broušení nožů, případně jiných předmětů vhodných pro broušení, poskytovaná fyzickým osobám a právnickým osobám na dálku. Služba je koncipována tak, aby Zákazníkovi umožňovala v Ostré Obálce posílat vždy libovolnou kombinaci předmětů určených k broušení v Ostré Poště, dle aktuálního ceníku zveřejněného na webové stránce www.ostraposta.cz/cenik.

Ostrou Obálkou se rozumí speciální obálka určená pro přepravu předmětů (nožů, nůžek a j.) za účelem jejich opravy a broušení v Ostré Poště. Na základě své objednávky bude Zákazníkovi doručena Ostrá Obálka s objednaným počtem ochranných nálepků na předměty, které si zákazník aktuálně přeje nabrousit, resp. které se rozhodne nabrousit v době odesílání své Ostré Obálky. Zákazník může tímto způsobem dle svého uvážení v každé své Ostré Obálce do Ostré Pošty poslat libovolnou kombinaci předmětů určených k broušení v Ostré Poště, dle aktuálního ceníku.

Zákazníkem je právnická osoba, fyzická osoba - podnikatel nebo spotřebitel využívající Službu. Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění spotřebitelské smlouvy nejedná v rámci předmětu své obchodní činnosti nebo jiné podnikatelské činnosti. Právní vztahy prodávajícího se spotřebitelem výslovně neupravené těmito VOP se řídí příslušnými zákonnými ustanoveními.

Podnikatelem se rozumí:

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

Podnikatelem se také pro účely VOP rozumí ten, kdo jedná v souladu s předchozí větou v rámci své podnikatelské činnosti. Právní vztahy Ostré pošty se Zákazníkem, kterým je podnikatel, výslovně neupravené těmito VOP ani smlouvou mezi Ostrou Poštou a Zákazníkem se řídí příslušnými

ustanoveními. V případě jakýchkoli 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 obdrží Zákazník jako přílohu potvrzení objednávky na jím v objednávce uvedenou emailovou adresu. Fakturu obsahující základní údaje smlouvy, včetně účtenky dle zákona o evidenci tržeb a daňového dokladu, obdrží Zákazník elektronickou formou zasláním na emailovou adresu nebo odkazem ke stažení Faktury. Zákazník s takovým postupem souhlasí.

2. Smlouva o poskytnutí Služby

Pokud je Zákazníkem spotřebitel, návrhem na uzavření smlouvy je umístění nabízené Služby Ostrou Poštou na internetovou doménu "ostraposta.cz". Smlouva o poskytnutí služby vzniká odesláním objednávky (vyplněného objednávkového formuláře) Zákazníkem a přijetím objednávky Ostrou Poštou. Toto přijetí Ostrá Pošta neprodleně potvrdí Zákazníkovi informativním emailem na jím zadaný email, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. V informačním emailu Zákazník najde také odkaz na aktuální znění VOP, reklamačního řádu Ostré Pošty. Uzavřenou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit jen na základě písemné dohody stran nebo ze zákonných důvodů. Písemnou dohodou se rozumí i e-mailová elektronická komunikace. Pro výjimku z tohoto postupu viz bod 3. Objednávání.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Uzavřená smlouva je Ostrou Poštou archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu určenou příslušnými právními předpisy, a to za účelem jejího úspěšného splnění 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 odesláním objednávky, tuto objednávku zkontrolovat a případně změnit. Tyto VOP jsou k dispozici na internetové doméně Ostré Pošty a je tak umožněna 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.

Pokud jsou Zákazníkem - spotřebitelem objednané Služby, pak tímto vyslovuje souhlas s tím, aby mu byly poskytnuty před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení. Zákazník - spotřebitel výslovně bere na vědomí a souhlasí, že odesláním objednávky uděluje svůj souhlas se zahájením poskytování Služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. V případě objednání Služby, Zákazník - spotřebitel zároveň prohlašuje, že byl řádně poučen o tom, že vyjádřením tohoto souhlasu ztrácí právo na odstoupení od smlouvy po úplném poskytnutí Služby.

3. Objednávání

Zákazníkovi bude poskytnuta Služba za cenu platnou v době objednání. Zákazník má před odesláním objednávky možnost seznámit se předem s ceníkem, obsahujícím podrobný rozpis nabízených Služeb včetně jednotlivých cen uvedených s DPH a všemi dalšími poplatky spojenými s poskytováním Služby. Výsledná cena za objednanou Službu sestává z ceny za broušení jednotlivých položek, které se zákazník rozhodne odeslat a poštovného ve smyslu aktuálního ceníku.

Vzhledem k tomu, že není možné předem určit, jaké položky Zákazník skutečně odešle k broušení, ani v jakém technickém stavu tyto položky budou, nelze kvalifikovaně předpovědět konečnou cenu za poskytnutí Služby v momentě odeslání objednávky. Zákazník si sám určuje, jakou libovolnou kombinaci předmětů určených k broušení v Ostré Poště zašle v Ostré Obálce a cenu poskytnuté Služby si umí vždy předem určit podle ceníku, aktuálního v době odeslání objednávky. Zároveň může Zákazník v každé své Ostré Obálce poslat vždy jiné předměty.

V zájmu zachování volné úvahy a svobodného rozhodování Zákazníka jaký druh předmětů a v jakém množství vloží do Ostré Obálky a odešle Ostré Poště, ve smyslu ust. § 1843 ods. 1, písm. d) zákona č. 89/2012 Sb. Občianskeho zákonníka a jiných souvisejících zákonných ustanovení Zákazník a Ostrá Pošta prohlašují, že vzhledem k povaze poskytované Služby nelze cenu přiměřeně určit předem a proto má Zákazník k dispozici ceník - t. j. způsob, jakým se cena vypočítá, včetně nákladů na dopravu, dodání, poštovné a jiných nákladů a poplatků spojených s poskytováním služby.

Provedení objednávky probíhá vyplněním objednávkového formuláře na webstránce www.ostraposta.cz a jeho odesláním pomocí stisku tlačítka „Objednejte si Ostrou Poštu“ s povinností platby. Odeslání objednávky je závazné.

Objednávat lze následujícími způsoby:

1. prostřednictvím internetové stránky ostraposta.cz.
2. prostřednictvím e-mailové komunikace přes info@ostraposta.cz

Ostrá Pošta si vyhrazuje právo prohlásit smlouvu za neúčinnou a/nebo neplatně uzavřenou, pokud došlo ke zneužití osobních údajů Zákazníka, nebo jiné třetí osoby, zneužití platební karty, nebo z důvodu zásahu správního či soudního orgánu a pod. O takovém postupu bude Zákazník informován. Zákazník bere na vědomí, že v uvedených případech nedojde k řádnému a platnému uzavření smlouvy.

4. Dodání Ostré Obálky a Služeb

Služba ve smyslu těchto VOP je Ostrou Poštou poskytována výlučně na dálku prostřednictvím Ostrou Poštou zvoleného přepravce, a s využitím k tomu určených speciálních obálek (dále jen „Ostrá Obálka“), které Ostrá Pošta zašle Zákazníkovi neprodleně po obdržení objednávky.

Na základě své objednávky bude Zákazníkovi doručena Ostrá Obálka se zpáteční poštovní etiketou a objednaným počtem ochran čepelí na předměty, které si Zákazník aktuálně přeje nabrousit, resp. které se rozhodne nabrousit v době odeslání své Ostré Obálky. Zákazník může tímto způsobem svobodně a podle svého vlastního uvážení v každé své Ostré Obálce do Ostré Pošty poslat libovolnou kombinaci předmětů určených k broušení v Ostré Poště, dle aktuálního ceníku. Velikost Ostré Obálky a počet ochran čepelí jsou Zákazníkovi poslány podle objednaného počtu předmětů, které si Zákazník přeje nabrousit.

Ostrou Obálku lze použít pouze na Službu, která se uskuteční v celém rozsahu nejpozději do jednoho kalendářního roku po uzavření smlouvy ve smyslu těchto podmínek.

Pokud není dohodnuto jinak, Ostrá Obálka nemůže být použita k zakoupení jiných Služeb, než jsou v aktuální nabídce Ostré Pošty.

Zákazník do Ostré Obálky následně ve smyslu přiloženého návodu vloží povolené předměty (zejména nože a nůžky) a odešle je k broušení do Ostré Pošty. Předměty budou nabroušené a následně ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne jejich převzetí, dané na poštovní nebo jinou zvolenou přepravu zpět Zákazníkovi.

Ostrá Pošta neodpovídá za zpoždění, které nezapříčinila přímo Ostrá Pošta. Takové zpoždění může být způsobeno například manipulací v přepravní společnosti (Česká pošta nebo jiný přepravce).

Ostrá Pošta neodpovídá za rozhodnutí doručovatele nedoručit zásilku přímo, a pokud se z jakéhokoli důvodu rozhodne doručit pouze oznámení o doručení zásilky na poště. Pokud Zákazník z jakéhokoli důvodu nepřebere zásilku nebo nevyzvedne zásilku na poště a Ostrá Obálka se tak vrátí zpět do Ostré Pošty, má Ostrá Pošta v případě opětovného doručování právo účtovat za toto dodatečné doručování poštovné ve smyslu aktuálního ceníku.

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

Zákazník je zodpovědný, aby předměty na broušení zaslané do Ostré Pošty měly správnou velikost, byly zajištěny v chráničích čepelí a nepoškodily obal, ochrany čepelí ani samotnou Ostrou Obálku, a aby se Ostrá Obálka dala bezpečně uzavřít a nevyčnívaly z ní žádné předměty. V případě, že budou poskytnuté materiály (Ostrá Obálka, ochrany, atd.) poškozeny, může Ostrá Pošta účtovat poplatek 120 Kč za nové materiály.

Zákazník by měl v případě nejistoty ohledně způsobu balení vždy kontaktovat Ostrou Poštu prostřednictvím emailu na info@ostraposta.cz. Ostrá Pošta následně může písemně ozřejmit způsob balení nebo odsouhlasit jiný způsob balení, tedy jinak než je uvedeno v těchto VOP.

Zákazník je povinen zajistit čistotu předmětů, které zašle k broušení v Ostré Obálce, a to především tak, že budou zbaveny špíny, zbytků potravin a mastnoty. V případě, že předměty nebudou splňovat minimální nároky na čistotu, je Ostrá Pošta oprávněna účtovat poplatek za jejich vyčištění ve výši 50 Kč za předmět.

Povinností Zákazníka je zajistit, aby Ostrá Pošta měla správné informace o emailové a poštovní adrese Zákazníka. V případě, že Zákazník zadal nesprávnou adresu při objednávání, požadoval přesměrování nebo se přestěhoval, a z tohoto důvodu nebylo možné doručit Ostrou Obálku, Ostrá Pošta si vyhrazuje právo účtovat manipulační poplatek ve výši 250 Kč za opakované doručení Ostré Obálky Zákazníkovi. To platí bez ohledu na to, zda se jedná o první Ostrou Obálku Zákazníka, předplatné, obnovení předplatného nebo o dodatečně vyžádanou Ostrou Obálku.

Ostrá Obálka a její obsah je pojištěn do výše 12.000 Kč během doručování Českou Poštou. Pojistná událost bude řešena s Českou Poštou, která nese odpovědnost za škody při přepravě. Zákazníkovi bude v případě škody uhrazena částka, kterou určí Česká Pošta. Zákazník se zavazuje neprodleně uvědomit Ostrou poštu o jakémkoli poškození Ostré Obálky a/nebo předmětů v ní, které by mohlo zakládat nárok na pojistné plnění a/nebo uplatnění odpovědnosti doručovatele za škodu způsobenou při přepravě (doručení).

4.1 Broušení

Ostrá Pošta poskytuje Službu odborného broušení (především nožů a nůžek), tzn. předměty jsou broušeny podle běžných profesionálních zvyklostí. V případě, že Zákazník odešle předměty a nevyminí si žádné konkrétní požadavky způsobem upraveným v těchto VOP, budou tyto Služby provedeny v souladu s běžnými profesionálními zvyklostmi. Toto platí pro všechny typy nožů, včetně starožitných nožů, sběratelských nožů a podobně. Zákazník má možnost definovat vlastní požadavky předem, a to zasláním emailové zprávy na info@ostraposta.cz. Zákazník bere na vědomí, že jakékoli požadavky musí být Ostré Poště oznámeny včas, tzn. před doručením Ostré Obálky do Ostré Pošty.

Cílem Služby je broušení předmětů, a proto ve Službě není zahrnuto leštění nebo odstraňování různých povrchových nedostatků broušených předmětů, jako jsou skvrny, škrábance, rez, rozličné kosmetické vady, jiné vady a nečistoty, které neovlivňují použitelnost předmětu a které nelze odstranit samotným procesem broušení ostří předmětu. Cílem Služby je vždy poskytnout předmět s novým profesionálním ostřím. Aby se zajistila funkčnost předmětů (zejména nožů), je v některých případech nezbytné zmenšení ochranné části (sloupek, pata) tak, aby nebránila ostří dosednout na podkladový materiál při krájení a řezání.

Ostrá Pošta z opatrnosti prohlašuje a Zákazník bere na vědomí, že jakékoli úpravy, opravy a broušení ocelových předmětů určených ke krájení jsou možné pouze mechanickými zásahy do materiálu předmětu (postupným odbrušováním a odstraňováním částí materiálu), které na místech zásahu vždy vytvoří viditelné stopy.

Pokud má Zákazník jakékoli přání týkající se způsobu broušení předmětů, je třeba toto oznámit ihned po objednání prostřednictvím emailu info@ostraposta.cz, tak, aby všechny případné požadavky byly Ostré Poště doručeny dříve, než Ostrá Obálka s předměty, kterých se tyto požadavky týkají. Aby se předešlo nedorozuměním, měl by Zákazník označit předmět, který si přeje speciálně brousit.

Potřeba broušení závisí na kvalitě materiálu a na tom, jak často a na co se čepel používá, proto si Zákazník při objednávce sám zvolí předplatný interval broušení/zasílání Ostré Obálky, nebo jednorázové broušení.

V případě, že Zákazník potřebuje větší Ostrou Obálku, například pokud je nůž (čepel a rukojeť) delší než 37 cm nebo je-li Ostrá Obálka příliš malá pro všechny předměty, které mají být zaslány, písemně o tomto informuje Ostrou Poštu na emailové adrese info@ostraposta.cz. Pokud Zákazník informuje Ostrou Poštu ve lhůtě do čtrnácti (14) dnů od obdržení Ostré Obálky, bude mu bezplatně zaslána nová větší Ostrá Obálka, za předpokladu, že Zákazník ještě nepoužil původní Ostrou Obálku ani chrániče, ani předplacenou nálepkou se zpáteční adresou. Pokud Zákazník původní Ostrou Obálku, chrániče nebo nálepkou již použil, nová Ostrá Obálka bude zpoplatněna jako nová objednávka dle platného ceníku. Pokud Zákazník nahlásí potřebu větší Ostré Obálky po čtrnácti (14) dnech, Ostrá Pošta má právo účtovat poplatek ve výši 120 Kč za odeslání nové Ostré Obálky. V tomto případě však Zákazník musí použít ochrany čepelí a nálepkou se zpáteční adresou z původní Ostré Obálky.

Pokud Zákazník ztratil Ostrou Obálku, nebo některou z položek (ochrany čepelí, nálepkou s adresou), které obdržel od Ostré Pošty, je povinen toto nahlásit prostřednictvím emailu info@ostraposta.cz. Ostrá Pošta následně poskytne novou Ostrou Obálku spolu s chybějícími položkami. Ostrá Pošta má právo účtovat poplatek ve výši 250 Kč za poskytnutí nové Ostré Obálky.

Poškozené materiály (Ostrá Obálka, chrániče) by se neměly používat. Použití poškozených materiálů může být nebezpečné během přepravy a manipulaci s ostrými předměty v ní uloženými. Příkladem

může být i případ, kdy Zákazník sám poškodí ochranu čepele při zasunutí nože chrániče, nebo je-li poškozena lepicí páska na Ostré Obálce.

Zákazníci jsou povinni vždy kontaktovat Ostrou Poštu, pokud mají podezření na poškození materiálů určených k ochraně/přepravě materiálů na broušení (Ostrá Obálka, chrániče a podobně). V případě, že Ostrá Pošta obdrží od Zákazníka takové oznámení do čtrnácti (14) dnů od odeslání objednávky nebo od převzetí objednávky, poskytne chrániče a Ostrou Obálku zdarma. Pokud takové oznámení obdrží Ostrá Pošta později než do čtrnácti (14) dnů, vyhrazuje si Ostrá Pošta právo účtovat poplatek do výše 250 Kč za novou Ostrou Obálku.

Ostrá Pošta za žádných okolností neodpovídá za jakékoli škody a poškození, které souvisí s používáním poškozených nebo vlastnoručně upravených balicích, přepravních a ochranných materiálů.

Pokud Zákazník po objednání nebo v souvislosti s doručením faktury neobdrží Ostrou Obálku podle zvoleného předplatného nebo pokud jakýkoli objednaný materiál chybí, je povinen oznámit to Ostré Poště emailem na info@ostraposta.cz nejpozději do čtrnácti (14) dnů po objednávce. Pokud Ostrá Pošta obdrží oznámení do čtrnácti (14) dnů, bude nová Ostrá Obálka zaslána zdarma.

4.2 Předplatné

Zákazník si při objednávce musí vybrat, zda požaduje předměty brousit jednorázově (jednorázové broušení) nebo opakovaně využitím některé z nabízených forem předplatného (1krát do roka, 2krát do roka, 3krát do roka nebo 4 a vícekrát do roka). Na základě předplatného bude Zákazníkovi zasílána Ostrá Obálka v pravidelných intervalech, a to až do zrušení předplatného. Každé broušení v rámci předplatného je fakturováno samostatně.

Předplatné služeb je uzavíráno na dobu neurčitou. Zákazník si může zvolit termín, kdy svoji Ostrou Obálku využije, avšak nejpozději do dvanácti (12) měsíců od objednávky. Po uplynutí těchto dvanácti (12) měsíců právo zaslat a použít Ostrou Obálku Zákazníkovi zaniká; Zákazník si však může objednat zaslání nové Ostré Obálky ve smyslu v té době platného ceníku.

Při objednání předplatného je Zákazník zavázán zaplatit za Ostrou Obálku následujícím způsobem:

a) Předplatné broušení 1krát ročně

Zákazník je povinen zaplatit objednanou Ostrou Obálku minimálně jednou během prvních 12 měsíců od objednávky a následně minimálně jednou v následujících 12 měsících.

b) Předplatné broušení 2krát ročně

Zákazník je povinen zaplatit objednanou Ostrou Obálku minimálně dvakrát během 12 měsíců od objednávky.

c) Předplatné broušení 3krát ročně

Zákazník je povinen zaplatit objednanou Ostrou Obálku minimálně třikrát během 12 měsíců od objednávky.

d) Předplatné broušení 4 a vícekrát ročně

Zákazník je povinen zaplatit objednanou Ostrou Obálku minimálně čtyřikrát během 12 měsíců od objednávky.

4.3. Smluvní pokuta

V případě předčasného zrušení předplatného nebo předčasného odstoupení od smlouvy ze strany Zákazníka, nebo odstoupení od smlouvy ze strany Ostré Pošty z důvodů neplacení nebo prodlení placení ze strany Zákazníka, ztrácí Zákazník všechny výhody (cenové, slevové, akční, apod.), které získal objednaním předplatného. Zákazník je v takovém případě povinen doplatit částku, která odpovídá cenovému rozdílu mezi objednaným předplatným a skutečně využitým broušením. Například, pokud si zákazník objedná předplatné broušení 2krát ročně a ve skutečnosti broušení v řádném termínu využije pouze jednou, bude mu doúčtován rozdíl k ceně jednorázového broušení. Smluvní pokuta zajišťuje splnění odběru Služby v zákazníkem objednaném rozsahu.

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

4.4. jednorázové broušení

Zákazníci si mohou zvolit i jednorázové broušení, což znamená, že nejsou zavázáni k pravidelnému odběru Ostrých Obálek, ale využijí Ostrou Obálku pouze jednou. Zákazník si může zvolit termín, kdy svou Ostrou Obálku využije, avšak využita musí být nejpozději do dvanácti (12) měsíců od objednávky. Po uplynutí těchto dvanácti (12) měsíců právo zaslat a použít Ostrou Obálku marně uplynulo.

5. Ceny a platba

Všechny ceny pro Zákazníky jsou smluvní a jsou uvedeny v ceníku na adrese www.ostraposta.cz. Cena, kterou Zákazník zaplatí při nové objednávce se 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.

Výsledná cena za Ostrou Obálku sestává z ceny za broušení Zákazníkem zvolených a odeslaných položek dle ceníku a ceny poštovního za každou Ostrou Obálku ve smyslu ceníku. Datum vystavení a splatnost faktury jsou uvedeny na faktuře. Ostrá Pošta zasílá faktury e-mailem svým Zákazníkům po čtrnácti (14) dnech od objednávky, bez ohledu to, zda Zákazník Službu, respektive Ostrou Obálku využil nebo ne. V takovém případě bude mít Zákazník Ostrou Obálku předplacenou. Pokud Zákazník Ostrou Obálku využil dříve než během uplynutí 14 dnů od objednávky, bude mu vystavena a odeslána faktura ihned po provedení Služby broušení. V případě, že Zákazníkovi bude faktura vystavena ještě před využitím Ostré Obálky, bude mu fakturována nejnižší možná cena služby s ohledem na informace uvedené zákazníkem při vyplnění objednávky, tzn. cena bude vypočtena jako násobek zákazníkem objednaného počtu předmětů na broušení a jednotkové ceny za broušení obyčejného ocelového nože dle zvolené periodicity broušení (jednorázové broušení nebo předplatné) bez potřeby dodatečných úkonů.

V případě, že by cena broušení skutečně zaslaných předmětů přesahovala předplacenou cenu, bude Zákazníkovi doúčtován cenový rozdíl. Tento platební model byl zvolen s ohledem na náklady spojené

se samotným zasíláním a doručováním Ostrých Obálek, jakož i cenu použitého materiálu (speciální Ostrá Obálka, ochrany čepelí), administrativní náklady apod.. Pokud zákazník zaplatil fakturu před použitím Ostré Obálky, je oprávněn Službu broušení využít kdykoli během 12 měsíců od objednání.

V případě, že Zákazník při používání Služby nevyužije objednanou Službu, resp. Ostrou Obálku v plném rozsahu, tedy pokud Zákazník pošle menší počet položek než je uvedeno v objednávce, Ostrá Pošta může fakturovat plnou částku dle objednávky. Zákazník může zaplacenou a nevyužitou část Služby využít pro všechny Služby poskytované Ostrou Poštou i dodatečně, avšak nejpozději do 12 měsíců od objednání. Ostrá Pošta pošle Zákazníkovi Ostrou Obálku neprodleně po oznámení, že má na spotřebování této nevyužité části služby zájem.

Zákazník se zavazuje zaplatit za skutečný počet položek a Služeb, na které využil Ostrou Obálku, bez ohledu na počet objednaných položek, které si vybral v objednávce. V případě rozdílu bude Zákazníkovi zaslána dodatečná faktura ve výši cenového rozdílu. V případě, že se Zákazník rozhodne zrušit své předplatné bez použití Ostré Obálky v rámci 14 dnů od objednávky, přičemž Ostrá Obálka již byla odeslána k Zákazníkovi, Ostrá Pošta si vyhrazuje právo účtovat poplatek 350 Kč za odeslané materiály, ostatní náklady dále účtovány nebudou.

Ostrá Pošta si vyhrazuje právo postoupit 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 na 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 Zákazníkovi položky jako jistotu. V případě, že Zákazník nezaplatí fakturu v řádném termínu splatnosti, Ostrá Pošta má právo účtovat poplatek 60 Kč za odeslanou upomínku. Ostrá Pošta má právo kdykoli převést svá práva a povinnosti uvedené ve VOP za předpokladu, že u nabývajíc strany lze důvodně očekávat splnění těchto práv a povinností, tak, aby bylo dosažena spokojnost Zákazníka. Ostrá Pošta si vyhrazuje právo převést neuhrazené faktury na vymáhající společnost.

5.1. Kampaně a dárkové poukazy.

Kód kampaně platí, pokud není výslovně uvedeno jinak, pro první využití Služby. To znamená, že slevový kód není použitelný na nové objednávky, na další Ostré Obálky v rámci předplatného ani na jejich dodatečné zaslání. Pokud není výslovně uvedeno jinak, slevový kód se nevztahuje na jednorázové broušení.

Při používání dárkových poukazů musí být použit kód platný. Dárkový poukaz je platný dvanáct (12) měsíců od objednávky. Ztracené dárkové poukazy nemohou být nahrazeny a dárkový poukaz se za žádných okolností nemůže vyměňovat za peníze, i když se nevyužije celá hodnota dárkového poukazu.

Dárkový poukaz je považován za využitý, 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) Pokud Zákazník odešle položku nebo zakoupí Službu, nebo produkt, jehož hodnota převyšuje částku, na kterou byl použit dárkový poukaz vystaven, má Ostrá Pošta právo fakturovat finanční rozdíl.

b) Zakoupí-li si Zákazník Službu, jejíž hodnota nepřevyšuje částku dárkového poukazu, má se za to, že se zkonsumovala celá hodnota dárkového poukazu a případný rozdíl se nevrací Zákazníkovi, ani ho nelze použít v budoucnosti.

c) Dárkový poukaz nelze kombinovat s jinými slevovými kódy nebo akcemi.

6. Záruka a reklamace

Právní úprava záruky se v případě Služeb poskytovaných Ostrou Poštou, řídí příslušnými zákonnými ustanoveními platnými a účinnými na území České republiky. Pokud jde o kvalitu broušení, znamená tato záruka, že Služba bude poskytnuta profesionálně a podle odborných zvyklostí. Záruka se nevztahuje na situace, kdy Zákazník včas neinformoval o speciálních požadavcích na broušení konkrétní položky.

Ostrá Pošta poskytuje nad rámec záruky ve smyslu příslušných zákonných ustanovení i tzv. „záruku spokojenosti“. Záruka spokojenosti je dodatečný příslib Ostré Pošty, že každému zákazníkovi, který řádně a včas projeví zájem o ještě vyšší ostrost broušeného předmětu, neprodleně a zdarma tuto položku dodatečně přebrousí.

Jelikož je ostrost broušeného předmětu vlastnost, která je jejímu uživateli zřejmá ihned při prvním použití předmětu, byla pro uplatnění „záruky spokojenosti“ stanovena lhůta, která uplyne nejpozději čtrnáctý den od doručení položek.

Položky které budou nést známky nešetrného zacházení nebo domácího broušení a/nebo ostření nejsou pokryty touto zárukou. V případě nespokojenosti je Zákazník povinen neprodleně informovat Ostrou Poštu prostřednictvím emailu info@ostraposta.cz.

Záruka spokojenosti 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.

6.1. Odstoupení od smlouvy a reklamace

Odstoupení od smlouvy Zákazníkem, kterým je spotřebitel, ve smyslu příslušných ustanovení zákona o ochraně spotřebitele a jiných zákonů, 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 elektronicky na adresu: info@ostraposta.cz

Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně sjednáno, nemůže spotřebitel odstoupit od smlouvy o poskytnutí služby, pokud její 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. 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 nezvratného spotřebování a znehodnocení Ostré Obálky a jejího obsahu a vynaložení nákladů na přepravu. V návaznosti na předchozí větu, tímto Zákazník výslovně prohlašuje, že byl řádně poučen a vyjadřuje souhlas s tím, že odstoupí-li od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od objednávky, 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 Zákazníkové objednávky odůvodněně vynaložila, včetně nákladů na vrácení položek Ostré Poště. Za náklady za skutečně poskytnuté plnění se považují zejména náklady na fakticky využitou přepravu Ostré Obálky a hodnota Ostré Obálky samotné v částce 350 Kč.

V případě reklamace je Zákazník povinen neprodleně poslat reklamované položky zpět do Ostré Pošty k posouzení a případné nápravě. Za tímto účelem zašle Ostrá Pošta Zákazníkovi Ostrou Obálku pro bezpečnou přepravu reklamovaných předmětů.

7. Bezpečnost a ochrana informací

Dnem 25.05.2018 vstoupilo v platnost Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu takových údajů, známé jako Všeobecné 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 rádi poskytneme veškeré informace týkající se zpracování Vašich osobních údajů. Ostrá Pošta prohlašuje, že všechny osobní údaje jsou důvěrné a budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy se Zákazníkem a splnění zákonných povinností ve smyslu příslušné legislativy ohledně účetnictví. 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 týkajících se objednané Služby (osoba spravující účetnictví a správu pohledávek).

Ostrá Pošta postupuje tak, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, rovněž dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektivních údajů. Veškeré osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně Zákazníkem Ostré Pošty za účelem splnění objednávky jsou shromažďovány, zpracovávány a archivovány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění, jedná se zejména o jméno, příjmení, adresu na doručení, 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. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně a doplnění některých zákonů 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. blacklistě.

Ostrá Pošta si vyhrazuje právo nevykonávat Službu ve vztahu k předmětům, které mohou být použity v souvislosti s páčáním trestné činnosti nebo jinak způsobit trestný čin. Takové položky zahrnují, ale ne jsou omezeny na, dýky, motýly a házecí hvězdy ("zakázané předměty"). Položky určené k lovu, rybolovu 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 poskytnutí Služby. Kromě položek, které jsou považovány za zakázané, si Ostrá Pošta vyhrazuje právo nevykonávat Službu pro položky, které nejsou zahrnuty v aktuálním ceníku. Zákazníci, kteří chtějí používat Službu pro položky, které nejsou v aktuálním ceníku, mohou kontaktovat Ostrou Poštu písemně prostřednictvím e-mailu info@ostraposta.cz. Zákazníci mohou v případě nejasností kontaktovat Ostrou Poštu prostřednictvím e-mailu na info@ostraposta.cz a poskytnout fotku položky a Ostrá Pošta posoudí možnost poskytnutí Služby a popřípadě 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 a za balící materiály ve výši 350 Kč. V případě, že Zákazník při přijetí nabroušených předmětů obdržel nesprávné předměty, je povinen neprodleně kontaktovat Ostrou Poštu prostřednictvím e-mailu na info@ostraposta.cz. Chybné zásilky mají být neprodleně vráceny, nejpozději však do deseti (10) pracovních dnů na adresu Ostré Pošty. Za tímto účelem bude Zákazníkovi bezplatně poskytnuta Ostrá Obálka a potřebné balící materiály. V případě, že Zákazník nevrátí vadné položky do deseti (10) pracovních dnů poté, co získal potřebné balící materiály pro 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 vadných položek a zároveň přebírá i náklady na původní Službu pro Zákazníka. To znamená, že Zákazník nemusí zaplatit za poskytnutou Službu za vlastní položky.

8. Otevírací hodiny a Provozní doba

Otevírací hodiny a provozní doba:

A) Webová stránka a online objednávky na www.ostraposta.cz: 24h/denně

B) Provozní doba brusírny: Po - Pá: 09:00 - 16:00

V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci prodávající nenese odpovědnost za nedodržení provozní doby. Zaslání a přijímání obálek je o víkendech a svátcích pozastaveno. O provozní době ve dnech připadajících na státní svátky budou Zákazníci informováni na www.ostraposta.cz

9. Závěrečná ustanovení

Případné spory mezi Ostrou Poštou a Zákazníkem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě kupující - spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce. Tyto VOP jsou platné a účinné od 20.06.2023 a ruší předchozí znění VOP. Prodávající si vyhrazuje právo změnit VOP bez předchozího upozornění. Zákazník souhlasí, že spory vzniklé mezi Ostrou Poštou a Zákazníkem v souvislosti s poskytováním Služby budou projednány a rozhodnuty obecným soudem České republiky.