

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

internetového obchodu www.balanceceramics.cz

provozovaného společností JenSen s.r.o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) obchodní společnosti **JenSen s.r.o.**, se sídlem **Poděbradská 1026/52, Vysočany, 190 00 Praha 9**, IČO: **06569218**, neplátce DPH, zapsané v obchodním rejstříku vedeném **Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 283245** (dále jen „**prodávající**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou osobou (dále jen „**kupujícím**“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese **www.balanceceramics.cz** (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

Kontaktní údaje prodávajícího: e-mail **tereza@balanceceramics.cz**, doručovací adresa **JenSen s.r.o., Poděbradská 1026/52, Vysočany, 190 00 Praha 9**.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1** Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je při objednávání zboží právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, není-li u příslušného ustanovení uvedeno jinak.
- 1.2** Kupujícím se rozumí spotřebitel nebo podnikatel. **Spotřebitelem** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná. **Podnikatelem** je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.
- 1.3** Zbožím zhotoveným na zakázku se rozumí zboží vyrobené podle požadavků kupujícího nebo přizpůsobené jeho osobním potřebám, jakož i zboží vyráběné až na základě objednávky kupujícího (zboží „na objednání“). Předpokládaná doba dodání zboží na objednání je vždy uvedena u konkrétního zboží na webovém rozhraní obchodu (zpravidla 3 až 6 týdnů).
- 1.4** Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.5** Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. Informace sdělované spotřebiteli před uzavřením smlouvy

Prodávající sděluje kupujícímu, který je spotřebitelem, že:

- náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (kupující si je hradí sám dle podmínek svého operátora; prodávající si neúčtuje žádné další poplatky);
- ceny zboží jsou na webovém rozhraní obchodu uváděny včetně všech daní a poplatků; náklady na dodání zboží se liší podle zvoleného způsobu dopravy a jsou kupujícímu sděleny před odesláním objednávky;
- v případě odstoupení od smlouvy nese spotřebitel náklady spojené s vrácením zboží prodávajícímu;
- spotřebitel **nemá právo odstoupit od smlouvy** v případech uvedených v čl. 6 těchto obchodních podmínek, zejména jde-li o dodávku zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám (zboží zhotovené na zakázku);
- ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webovém rozhraní obchodu; tímto není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek;
- práva z vadného plnění, jakož i podmínky případné záruky za jakost, jsou upravena v čl. 7 těchto obchodních podmínek a v reklamačním řádu prodávajícího.

3. Uživatelský účet

- 3.1** Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní (dále jen „uživatelský účet“). Kupující může objednávat zboží také bez registrace, přímo z webového rozhraní obchodu.
- 3.2** Při registraci a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
- 3.3** Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.
- 3.4** Proávající může uživatelský účet zrušit, a to zejména v případě, kdy kupující svůj uživatelský účet déle nevyužívá, či v případě, kdy kupující poruší své povinnosti z kupní smlouvy nebo z těchto obchodních podmínek.

4. Uzavření kupní smlouvy

- 4.1** Veškerá prezentace zboží umístěná na webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 4.2** Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně všech souvisejících daní a poplatků. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 4.3** Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pro doručování v rámci území České republiky.

- 4.4** Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o objednávaném zboží, způsobu úhrady kupní ceny, údaje o požadovaném způsobu doručení a informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen „objednávka“).
- 4.5** Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „**Objednávka zavazující k platbě**“ (případně tlačítko obdobného jednoznačného znění, z něhož vyplývá povinnost zaplatit). Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné.
- 4.6** Proávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“). Přílohou potvrzení jsou aktuální obchodní podmínky prodávajícího.
- 4.7** Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu na elektronickou adresu kupujícího.
- 4.8** Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy si hradí kupující sám.

5. Cena zboží a platební podmínky

- 5.1** Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy hradí kupující prodávajícímu bezhotovostně platební kartou prostřednictvím platební brány **ComGate**.
- 5.2** Platba kartou probíhá prostřednictvím platební brány společnosti **ComGate Payments, a.s.**, se sídlem Gočárova třída 1754/48b, Hradec Králové, IČO: 27924505, zapsané v obchodním rejstříku. Poskytovatel platební brány je licencovanou platební institucí pod dohledem České národní banky. Platba probíhá zabezpečeně s využitím standardu 3D Secure.
- 5.3** Kontaktní údaje pro řešení dotazů a reklamací plateb provedených prostřednictvím platební brány ComGate: e-mail **platby-podpora@comgate.cz**, telefon **+420 228 224 267**. Úhradou se rozumí připsání příslušné částky na účet prodávajícího.
- 5.4** Fakturační měna je česká koruna (CZK). Případná cena je vždy uvedena u zboží a potvrzena v objednávce a v jejím přijetí.
- 5.5** V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná na základě údajů sdělených při dokončení objednávky. Není-li zboží zhotovené na zakázku, je prodávající oprávněn požadovat uhrazení celé kupní ceny před odesláním zboží kupujícímu. U zboží zhotoveného na zakázku je prodávající oprávněn požadovat zálohu nebo uhrazení celé kupní ceny před zahájením výroby.
- 5.6** Není-li objednávka uhrazena ve lhůtě stanovené při dokončení objednávky (zpravidla do **7 dnů** od jejího odeslání), je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.
- 5.7** Proávající vystaví kupujícímu daňový doklad – fakturu. Proávající není plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad prodávající zašle kupujícímu v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.
- 5.8** Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat, nedohodnou-li se strany jinak. Je-li zboží nabízeno se slevou, uvádí

prodávající rovněž nejnižší cenu, za kterou zboží nabízel v době 30 dnů před poskytnutím slevy.

6. Odstoupení od kupní smlouvy

- 6.1** Kupující, který je spotřebitelem, má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to **ve lhůtě 14 dnů**. Lhůta podle předchozí věty běží ode dne převzetí zboží, přičemž je-li předmětem kupní smlouvy několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle prodávajícímu oznámení, že od smlouvy odstupuje.
- 6.2** Pro odstoupení od kupní smlouvy může spotřebitel využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu těchto obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy zašle spotřebitel na elektronickou nebo doručovací adresu prodávajícího uvedenou v úvodu těchto obchodních podmínek. Spotřebitel může od smlouvy odstoupit jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči prodávajícímu.
- 6.3** V případě odstoupení od kupní smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, nese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 6.4** V případě odstoupení od smlouvy vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od spotřebitele do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od spotřebitele přijal, nedohodnou-li se strany jinak. Proávající vrátí spotřebiteli přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Proávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
- 6.5** Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Nárok na úhradu takto vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku spotřebitele na vrácení kupní ceny.
- 6.6** **Spotřebitel nemůže mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy** v případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku, zejména jde-li o dodávku:
- **zboží, které bylo vyrobeno podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeno jeho osobním potřebám** (tj. zboží zhotovené na zakázku); to platí pro keramiku vyráběnou individuálně dle požadavků kupujícího;
 - zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil;
 - zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím.
- 6.7** Možnost odstoupení od smlouvy se naopak **vztahuje** na běžné (hotové) zboží nabízené prodávajícím, a to i tehdy, zvolil-li si kupující z předem nabízených variant (např. velikost či barevné provedení), které prodávající standardně nabízí. Informace o tom, zda se u konkrétního zboží jedná o zboží zhotovené na zakázku, je uvedena u daného zboží na webovém rozhraní obchodu.
- 6.8** Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od

kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

- 6.9** Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit kdykoliv až do doby převzetí zboží kupujícím, a to zejména v případě nedostupnosti zboží nebo výrazné změny jeho ceny. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu bez zbytečného odkladu celou uhrazenou kupní cenu.

7. Práva z vadného plnění a reklamační řád

- 7.1** Práva a povinnosti smluvních stran 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.
- 7.2** Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a dalším ujednaným vlastnostem, je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje, a je dodáno s ujednaným příslušenstvím. Prodávající dále odpovídá za to, že je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, a odpovídá jakostí, množstvím a dalšími vlastnostmi obvyklým pro zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat.
- 7.3** Kupující, který je spotřebitelem, může vytknout vadu, která se na zboží projeví **v době 24 měsíců od převzetí**. Projeví-li se vada v průběhu **12 měsíců od převzetí**, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže prodávající prokáže opak.
- 7.4** Je-li vada odstranitelná, může se kupující domáhat buď odstranění vady dodáním nového zboží bez vady, nebo opravou zboží. Kupující si může zvolit způsob odstranění vady; prodávající však může zvolený způsob odmítnout, je-li nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy zejména tehdy, odmítne-li prodávající vadu odstranit nebo ji neodstraní v souladu se zákonem, projeví-li se vada opakovaně, je-li vada podstatným porušením smlouvy, nebo prohlásí-li prodávající, že vadu neodstraní. Právo na odstoupení od smlouvy nemá kupující, je-li vada zboží nevýznamná.
- 7.5** Práva z vadného plnění (reklamaci) uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho sídla, na kontaktní adrese, případně elektronicky na elektronické adrese prodávajícího uvedené v úvodu těchto obchodních podmínek. Při uplatnění reklamace je vhodné popsat vadu a doložit nákup zboží (např. fakturou).
- 7.6** Prodávající je povinen kupujícímu, který je spotřebitelem, vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje. O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do **3 pracovních dnů**. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, nedohodnou-li se prodávající a kupující na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 7.7** Vzhledem k charakteru zboží (keramika) prodávající upozorňuje, že drobné odchylky v barvě, tvaru, velikosti, struktuře povrchu či glazuře jsou u ručně vyráběného a glazovaného zboží přirozené, vyplývají z povahy výroby a nepředstavují vadu zboží.

8. Přeprava a dodání zboží

- 8.1 Zboží je doručováno prostřednictvím služby **Zásilkovna** (provozované společností Zásilkovna s.r.o.), a to dle volby kupujícího na výdejní místo, do schránky Z-BOX nebo na adresu uvedenou kupujícím v objednávce.
- 8.2 Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání. Doba dodání zboží skladem činí zpravidla několik pracovních dnů od uzavření smlouvy, resp. od připsání platby; u zboží na objednání (zhotoveného na zakázku) je předpokládaná doba dodání uvedena u konkrétního zboží na webovém rozhraní obchodu (zpravidla 3 až 6 týdnů). Uvedené doby jsou orientační.
- 8.3 O odeslání zásilky a o jejím připravení k vyzvednutí je kupující informován prostřednictvím e-mailu nebo SMS. Zásilka je na výdejním místě uložena po dobu stanovenou přepravníkem (zpravidla 7 dnů); po jejím marném uplynutí je zásilka vrácena prodávajícímu.
- 8.4 V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení. Nepřevzetí zásilky kupujícím se nepovažuje za odstoupení od smlouvy; kupní smlouva zůstává v platnosti a prodávající je oprávněn požadovat náhradu skutečně vynaložených nákladů (zejména na poštovné a balné).
- 8.5 Při převzetí zboží od přepravce je kupujícímu doporučeno zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci a prodávajícímu. Vzhledem ke křehké povaze zboží je zboží baleno tak, aby bylo chráněno proti poškození při přepravě.

9. Ochrana osobních údajů

- 9.1 Informace o zpracování osobních údajů kupujícího, jeho rozsahu, účelu, době zpracování a o právech kupujícího v souvislosti se zpracováním osobních údajů jsou obsaženy v samostatném dokumentu „**Zásady zpracování osobních údajů**“, který je dostupný na webové stránce prodávajícího. Zpracování osobních údajů se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a příslušnými právními předpisy.
- 9.2 Své osobní údaje poskytuje kupující dobrovolně za účelem splnění objednávky, plnění kupní smlouvy a plnění zákonných povinností prodávajícího. Kupující bere na vědomí, že za účelem dodání zboží a zpracování platby jsou jeho údaje v nezbytném rozsahu předávány zpracovatelům (zejména přepravci a poskytovateli platební brány).
- 9.3 Podmínky používání souborů cookies jsou upraveny v samostatném dokumentu dostupném na webové stránce prodávajícího.

10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a dozor

- 10.1 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa www.coi.gov.cz. Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.
- 10.2 Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele, který lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, jež je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

- 10.3** Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vykonává Česká obchodní inspekce. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Živnostenské oprávnění prodávajícího kontroluje v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad.
- 10.4** Kupující se může se svou stížností obrátit také přímo na prodávajícího prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v úvodu těchto obchodních podmínek.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1** Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit.
- 11.2** Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
- 11.3** Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám.
- 11.4** Přílohu obchodních podmínek tvoří vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.
- 11.5** Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne **26. 6. 2026**.

Příloha č. 1 – Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy

(vyplňte tento formulář a odešlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát: JenSen s.r.o., Poděbradská 1026/52, Vysočany, 190 00 Praha 9, e-mail
tereza@balanceceramics.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

.....

Datum objednání / datum obdržení zboží:

Číslo objednávky:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Číslo bankovního účtu pro vrácení peněz:

Datum a podpis spotřebitele (pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě):

.....