



Obchodní podmínky

Jsme AUDIO PARTNER s.r.o. se sídlem na adrese Mezi vodami 2044/23, Modřany, 143 00, Praha 4, zapsaní u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 97288.

Provozujeme e-shop na adrese www.kytary.cz.

Naše kamenné prodejny najdete [zde](#).

Kontaktovat nás můžete:

- e-mailem na adresu komunikace@kytary.cz,
- telefonicky na čísle + 420 244 090 430,
- prostřednictvím zprávy na Facebook Messengeru.

I. Úvodem

1. Tyto podmínky upravují naše vztahy, pokud jako zákazník nakupujete na e-shopu Kytary.cz. Jsou součástí kupní smlouvy. Jestliže si ale v rámci naší komunikace domluvíme něco jiného, než stanovují tyto podmínky, má taková dohoda samozřejmě přednost.
2. Pokud vás zajímají informace o práci s osobními údaji, najdete je na našem webu v patičce.
3. Pokud v obchodních podmínkách zmiňujeme pojem „zboží“, myslíme tím i nehmotné produkty, tedy například digitální obsah nebo software.

II. Omezení pro platbu a doručování

1. Na našem e-shopu můžete platit těmito způsoby:
 - hotově,
 - kartou,
 - okamžitým bankovním převodem,
 - bankovním převodem,
 - na fakturu (tento způsob je určen pro vybrané instituce – školy, kulturní zařízení, státní správa) a velkoobchodní partnery.
2. Zboží doručujeme jen na území České republiky, pokud se nedomluvíme jinak.
3. Zboží si můžete vyzvednout i v našich [kamenných prodejnách](#).

III. Uživatelský účet

1. Na našem webu si můžete založit vlastní uživatelský účet, ze kterého je možné zboží objednat. Účet ale není nutný, nakoupit u nás lze i bez něj.

2. Prosíme, své přístupové údaje k účtu opatrujte. Informace a data, která do účtu vyplňujete, udržujte aktuální.
3. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, občas potřebujeme provést údržbu nebo opravu systému. Za případné komplikace se omlouváme.

IV. Recenze

1. Na našem webu a sociálních sítích můžete najít hodnocení a textové recenze od našich zákazníků. Hodnocení prezentujeme ve formě hvězdiček – 1 hvězdička značí hodnocení nejhorší a 5 hvězdiček naopak nejlepší. Z tohoto hodnocení následně počítáme průměr, který zobrazujeme u produktů spolu s informací o počtu udělených hodnocení pro každou úroveň (počet hvězdiček) a procentuálním vyjádřením doporučení. Do hvězdičkového hodnocení započítáváme všechny ověřené i neověřené nákupy.
2. Hodnocení a recenze mohou udělovat a psát všichni registrovaní zákazníci.
3. Systém vyhodnocuje, zda zákazník hodnocený produkt zakoupil. V případě, že ano, je textová recenze označena jako “ověřený nákup”. Pokud zákazník hodnocený produkt nezakoupil, recenze je označena štítkem “neověřený nákup”.
4. U produktů dále zobrazujeme recenze udělené přes nástroje třetích stran – srovnávače Heureka.cz. Tyto recenze je možné udělit pouze po nákupu daného zboží, považujeme je tedy vždy za ověřené. Jsou označeny štítkem “ověřená recenze z Heureka.cz”.

V. Naše zboží

1. Na e-shopu Kytary.cz najdete informace k vámi vybranému produktu, včetně dostupnosti, termínu doručení a ceny. I přesto s vámi můžeme uzavřít kupní smlouvu za jiných podmínek, které si případně sjednáme zvlášť.
2. Pokud je produkt na našem e-shopu uvedený jako rozbalený, použitý, poškozený, repasovaný nebo s jiným obdobným důvodem pro jeho zlevnění, prosíme, mějte na paměti, že pro takový důvod zlevnění nám ho nemůžete zpětně reklamovat. Jinak se ale reklamace i u těchto produktů řídí obecnými pravidly, která jsou popsána níže.
3. Všechny uvedené ceny zahrnují veškeré daně a poplatky, kromě nákladů na doručení či platbu. Ty najdete uvedené dál, v rámci nákupního procesu.
4. Pokud někde uvádíme cenu, která je zcela zjevně chybná, tato cena nás nezavazuje a smlouva mezi námi nevzniká.

VI. Objednávka

1. Požadované zboží vložte do košíku. Provedeme vás objednávkovým procesem krok za krokem.

2. V nákupním formuláři najdete informace o zboží, množství a ceně, zvolíte způsob dopravy a následně se vám ukáže i konečná částka, která obsahuje cenu za zboží a náklady na jeho dodání. Na základě těchto informací vytvoříte objednávku (dále „objednávka“).
3. Před odesláním objednávky si můžete údaje zkontrolovat a změnit.
4. Objednávku odešlete proklikem na tlačítko „Objednávám a zaplatím“.
5. To, že jsme vaši objednávku obdrželi, vám potvrdíme e-mailem.
6. Pokud nám bude vaše objednávka připadat neobvyklá (např. kvůli množství, neobvyklým parametrům apod.), můžeme vás kontaktovat s žádostí o dodatečné potvrzení. V takovém případě kupní smlouvu uzavřeme až okamžikem vzájemného potvrzení této objednávky.
7. Náklady na dálkovou komunikaci v souvislosti s objednávkou si hradíte sami. Tyto náklady se ale nijak neliší od běžných sazeb.

VII. Doručení

1. Zboží vám dodáme na vámi zadanou adresu způsobem, který si v košíku vyberete, a to ve stanoveném termínu.
2. Zboží můžete převzít i osobně na vámi zvolené prodejně.
3. Stejně jako my máme povinnost vám zboží řádně doručit, vy máte povinnost ho převzít. Pokud tuto povinnost porušíte, máme právo po vás chtít náhradu škody. Tedy například uhradit vícenásobné náklady spojené s marným doručením (a to třeba i opakovaným) nebo přiměřené náklady na skladování věci. Také máme možnost od smlouvy odstoupit.
4. Prosíme, zboží ihned po převzetí zkontrolujte a o případných vadách nám bez zbytečného odkladu dejte vědět. Vyřešíme je v rámci reklamačního procesu (o tom více níže). Vaše rychlá reakce a přiložená dokumentace nám pomáhají věc efektivně řešit i s našimi byznysovými partnery. Děkujeme.

VIII. Platba

1. Informaci o ceně zboží včetně DPH uvádíme vždy u nabídky daného produktu.
2. Kupní cenu a náklady na dodání zboží můžete hradit:
 - hotově,
 - kartou,
 - okamžitým bankovním převodem,
 - bankovním převodem,
 - na fakturu (tento způsob je určen pro vybrané instituce – školy, kulturní zařízení, státní správu a velkoobchodní partnery).
3. Pokud budete platit hotově nebo na dobírku, celková cena je splatná při převzetí zboží.
4. Pokud platíte bezhotovostně, celková cena je splatná při uzavření smlouvy. Zboží zasíláme a lhůty pro dodání platí od chvíle připsání celkové ceny na náš účet. Pokud částku neobdržíme do 2 dnů (pro

online platby) nebo 6 dnů (pro převod bankovním převodem) od poskytnutí platebních údajů, můžeme od smlouvy odstoupit (stornovat objednávku).

5. Daňový doklad od nás dostanete na zadanou e-mailovou adresu. Doklad vystavujeme ve chvíli, kdy předáme zboží dopravci. V případě, že pro vaši objednávku zvolíte osobní odběr na prodejnu, bude doklad vystaven při jejím vyzvednutí. Datumu vystavení odpovídá také datum zdanitelného plnění.
6. Případné slevy u nás nejde kombinovat, pokud není výslovně uvedeno jinak. Naše akční slevy se také nevztahují na zboží, které už je zlevněné z důvodu nějaké vady (například rozbalené zboží, poškozené nebo použité zboží).
7. Pokud pro určité akce nebo benefity či dárky uvádíme určitou cenovou hranici (nákupu, hodnoty apod.), máme na mysli cenu včetně DPH.

IX. Videokurzy

1. Videokurzy vám po objednání a úhradě zpřístupníme prostřednictvím odkazu. Přístupy vám aktivujeme po připsání ceny na náš účet. U platby kartou to může být prakticky hned, u platby převodem to může pár dní trvat v závislosti na podmínkách jednotlivých bank.
2. Videokurz je určený jen pro kupujícího.
3. On-line materiály a záznamy nestahujte, nekopírujte, neupravujte, nezasahujte do zdrojových souborů. Také je zakazujeme dál šířit, například promítáním nebo přeposíláním vašich přístupů. Pokud byste videokurz nebo jeho části používali jinak než pro vaši osobní potřebu, mohlo by dojít k porušení autorských práv dodavatelů, které dodavatelé monitorují a právně řeší.
4. Může se stát, že z důvodu údržby softwaru nebo on-line výpadků způsobených technickými obtížemi bude obsah dočasně nedostupný. Takové případy ale bývají výjimečné a za tyto ojedinělé výpadky nerefundujeme uhrazenou cenu. Vždy však budeme dělat maximum pro 100% funkčnost a dostupnost obsahu.
5. Kurz a jeho obsah vám bude přístupný nejméně po dobu 3 let.
6. K videokurzům neposkytujeme aktualizace.

X. Vrácení zboží (odstoupení od smlouvy)

1. Pokud u nás nakupujete jako spotřebitel, můžete tzv. odstoupit od kupní smlouvy. To ve zkratce znamená, že se kupní smlouva „zruší“ – vy nám vrátíte zakoupené zboží a my vám zase peníze. Pro toto odstupování platí následující pravidla.
2. Prosíme o pochopení, že při nákupu na IČO nejde od smlouvy odstoupit. Přesto nás kontaktujte, pokusíme se vám vyjít maximálně vstříc.

3. Odstoupit od smlouvy nejde u některého typu zboží – je to dané jeho povahou. Je to zboží, které:

- podléhá rychlé zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby,
- jste po dodání nenávratně zapracovali s jinými produkty,
- jsme vám vyrobili podle vašich požadavků nebo přizpůsobili vašim osobním potřebám,
- je zvukovou nebo obrazovou nahrávkou, případně počítačovým softwarem, které jsme vám doručili v zapečetěném obalu a vy jste takové zboží z obalu vytáhli, případně jste obal porušili,
- jsme dodali v zapečetěném obalu a ze zdravotních nebo hygienických důvodů ho nejde vrátit poté, co jste obal porušili.

Odstoupit také nejde od smlouvy o dodání digitálního obsahu, který jsme vám dodali online (bez hmotného nosiče) a dodali jsme ho na vaši žádost ještě před uplynutím lhůty k odstoupení. Tedy například v případě videokurzů.

4. V ostatních případech můžete zboží vrátit. Zákon počítá se lhůtou 14 dnů. My vám dáme ale trochu delší čas na rozmyšlenou. Zboží můžete vrátit do 30 dnů od jeho převzetí – ať už vámi nebo vámi pověřenou osobou (dopravce se v tomto případě nepočítá). Pokud jsme zboží dodávali po částech, tato lhůta běží od dodání poslední části, případně posledního kusu z jedné objednávky. Pokud jsme si dohodli pravidelné dodávání zboží po určitou dobu, běží 30denní lhůta od první dodávky.
5. Se zbožím se v rámci 30 dnů můžete seznámit (s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí). Nakládejte s ním ale přiměřeně a šetrně – tedy opravdu jen tak, jak je pro seznámení se se zbožím nezbytné.
6. Do 30 dnů nám dejte vědět, že si zboží přejete vrátit (a tedy od smlouvy nebo její části odstoupíte).
7. Prodloužená doba pro vrácení se nevztahuje na zboží ze sekce Boutique a pro použité zboží. Tam se uplatní zákonná lhůta 14 dnů.
8. Pro odstoupení můžete využít formulář, který najdete v závěru těchto podmínek, jeho využití ale není nutné.
9. Uveďte nám ideálně číslo objednávky, den nákupu, vaše bankovní spojení a jak vám máme peníze poslat zpět. Důvod odstoupení od smlouvy uvádět nemusíte.
10. Bezodkladně po předání nebo alespoň prokázání vrácení zboží (předání k přepravě) vám vrátíme částku, která odpovídá ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání. Ze zákona máme právo vám vrátit částku, která odpovídá nejlevnějšímu způsobu dodání, který jste mohli na našem e-shopu pro doručení daného zboží zvolit.
11. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jako jsme od vás obdrželi platbu, pokud si nevyberete jiný způsob.
12. Částku vám vrátíme bezodkladně, maximálně do 14 dnů od vašeho odstoupení. Vrácení peněz ale můžeme pozdržet do doby, než zboží obdržíme nebo než nám prokážete, že jste ho vypravili zpět k nám – podle toho, co nastane dříve.

13. Zboží nám zašlete nebo jinak dopravte na naši adresu nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Zde najdete [způsoby vrácení](#), které hradíme my.
14. Zboží vraťte kompletní, nesmí být upravené, opotřeбенé nebo poškozené. Máme právo posoudit, zda je vrácené zboží nepoškozené, neporušené a zda jste svým neadekvátním nakládáním nesnížili jeho hodnotu. Pokud zboží nesprávným zacházením nebo nepřiměřeným zkoušením poškodíte či opotřebíte, můžeme po vás chtít náhradu za snížení hodnoty zboží a započíst ji proti vrácené částce.
15. Náklady na vrácení zboží zpět k nám nesete vy, a to i v případě, že zboží pro svou povahu nemůže být zpět k nám vráceno obvyklou poštovní cestou. Můžete se ale rozhodnout využít naše [svozy](#), náklady na vrácení jdou v takovém případě za námi.
16. Pokud odstoupíte od koupě zboží, ke kterému jsme vám poslali dárek, poslali jsme tento dárek s tzv. rozvazovací podmínkou: v případě odstoupení od kupní smlouvy nebo její části se tedy rozvazuje i darovací smlouva. Prosíme, dárek nám zašlete zpět spolu se zbožím, pokud se nedomluvíme jinak. Opět smíme případnou škodu započítat proti vrácené částce.

XI. Jak reklamovat vady

1. Odpovídáme za to, že zboží nemá při převzetí vady. To znamená, že v době, kdy ho přebíráte, zejména:
 - odpovídá vaší objednávce (je to požadovaný produkt v dohodnutém množství, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě, případně má další ujednané vlastnosti nebo vlastnosti, které můžete rozumně očekávat i s ohledem na naše reklamy a jiné materiály nás nebo našich byznysových partnerů)
 - se hodí k dohodnutému nebo požadovanému účelu
 - odpovídá jakostí nebo provedením předloze nebo vzorku
 - má dohodnuté příslušenství, balení, případně pokyny k použití, jsou-li zapotřebí
 - vyhovuje právním předpisům
2. Pokud jsme vás před koupí výslovně upozornili, že se některá vlastnost věci liší a vy jste s touto vlastností souhlasili, nejde zboží pro tuto vlastnost reklamovat. Také nejde věc reklamovat pro vady, pro které byla zlevněna a my jsme vás na tento důvod zlevnění předem upozornili.
3. Pokud se vada projeví do 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná už při převzetí, ledaže je to z povahy produktu nebo vady vyloučeno. Tato doba neběží (staví se) po dobu, po kterou věc nemůžete v případě (oprávněné) reklamace používat. Tento odstavec nepoužijeme, pokud nejste spotřebitelé.
4. Věc můžete reklamovat, pokud se vada projevila do 2 let od převzetí. Tato doba neběží (staví se) po dobu, po kterou věc nemůžete v případě (oprávněné) reklamace používat. Tento odstavec nepoužijeme, pokud nejste spotřebitelé.
5. Vnitrostátní právo některých jiných zemí může stanovit přísnější úpravu reklamací, která se řídí podle příslušného bydliště spotřebitele.

Jak reklamaci uplatnit

6. Zboží můžete reklamovat následujícími způsoby. Zavolejte nám, stavte se, napište e-mail nebo dopis.
7. Prosíme, sdělte nám:
 - vaše kontaktní údaje, na které vám dáme vědět, jakmile bude reklamační vyřízení,
 - jak se vada projevuje a kdy jste na ni přišli,
 - jak si přejete reklamaci vyřídit,
 - budeme potřebovat i jakýkoliv doklad či prokázání nákupu.
8. Vadné zboží nám pošlete (na možné způsoby se podívejte [sem](#)) nebo přineste spolu s reklamačním formulářem.
9. Zboží při přepravě vhodně zabalte, aby nedošlo k jeho poškození. Prosíme o pochopení, že pro většinu reklamací (a jejich posouzení) je potřeba zaslat zboží kompletní – opět nás v takovém případě ideálně kontaktujte dopředu, domluvíme se, jestli je to i váš případ.
10. Při reklamaci vám pošleme elektronické písemné potvrzení o uplatnění reklamační, poté také o jejím vyřízení.

Co můžete požadovat

11. V první řadě po nás můžete chtít opravu nebo výměnu zboží.
12. Pokud je zvolený způsob nemožný (například zboží už není v prodeji) nebo nepřiměřeně nákladný (například stačí jen dodat příslušenství, které jsme zapomněli přibalit), můžeme vaši volbu upravit.
13. Můžete také chtít přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit. A to v těchto případech:
 - vadu jsme odmítli odstranit nebo ji neodstranili řádně v předpisy stanovené lhůtě, případně je zjevné, že to odstranit nezvládneme či nestihneme,
 - vada se projevuje opakovaně,
 - vada je podstatná.

Odstoupit od smlouvy nejde (a máte tedy jen nárok na slevu), pokud je vada nevýznamná. Pokud jste spotřebitel, máme za to, že je vada významná.

Jak vyřídíme reklamaci

14. Reklamaci vyřídíme bezodkladně, nejpozději do 30 dnů, pokud se nedomluvíme jinak. V opačném případě, jste-li spotřebitel, můžete odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

15. O vyřízení reklamace vás budeme informovat prostřednictvím kontaktních údajů, které jste uvedli při reklamaci. Pokud si věc zpátky nepřevzmete, můžeme po vás chtít přiměřené náklady spojenými s uskladněním věci.
16. Pokud jste spotřebitel, náklady, které účelně vynaložíte na oprávněnou reklamaci, vám proplatíme. O proplacení nás požádejte co nejdříve, nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění reklamace, jinak na tyto náklady nebudete mít nárok.

XII. Záruka a aktualizace software

1. U veškerého nového zboží poskytujeme záruku nad rámec zákona. Pokud se vada zboží projeví do 3 let od dodání zboží, máte stejná práva, jako uvádíme v předchozím článku.
2. Práva ze záruky existují vedle naší zákonné odpovědnosti za vady – tato práva nejsou zárukou nijak dotčena.
3. Práva ze záruky uplatněte způsobem, který popisujeme výše.
4. Záruka se ale nevztahuje na:
 - běžné opotřebení,
 - poškození, u kterých je vnější příčina,
 - vady, které jste způsobili nesprávnou manipulací a používáním.
5. Dovolujeme si upozornit, že u produktů, u kterých je součástí software nebo u softwaru samotného neposkytujeme aktualizace.

XIII. Vouchery

1. Zakoupit u nás můžete i dárkové vouchery.
2. Voucher lze následně uplatnit na naše zboží (nikoliv služby) v e-shopu či kamenné prodejně.
3. Voucher jde uplatnit využít pouze jednou, jeho nominální hodnotu nejde dělit. Voucher rovněž nejde vyměnit za hotovost.
4. Voucher je nutné uplatnit do 12 měsíců od jeho koupě, jinak bez náhrady propadá.
5. Po nákupu dárkového voucheru vám voucher zašleme na vámi uvedenou e-mailovou adresu i v tištěné podobě.
6. Voucher může uplatnit jakákoliv osoba, jde však uplatnit pouze jednou.

XIV. Závěrem

1. Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, máte jako spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu plynoucího z kupní smlouvy. V takovém případě se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci, (Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 44, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: <http://adr.coi.cz>). Mimosoudní řešení se zahajuje výlučně na váš návrh, a to v případě,

že se spor nepodařilo s námi vyřešit napřímo. Návrh můžete podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili své právo, které je předmětem sporu. Zahájit mimosoudní řešení sporu online můžete prostřednictvím platformy ODR, dostupné na webové stránce <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění. Dozor vykonává živnostenský úřad a v zákonem vymezeném rozsahu Česká obchodní inspekce, na které se můžete obrátit s případnou stížností.
3. Smlouva je u nás uložena, neposkytujeme k ní ale přístup.
4. Smlouvu uzavíráme v českém jazyce.
5. Naše vztahy se řídí právním řádem České republiky. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
6. Všechna práva k našim webovým stránkám, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga, produktů a dalšího obsahu a prvků, náleží nám. Zakazujeme je kopírovat, upravovat nebo jinak užívat nad rámec kupní smlouvy bez našeho souhlasu.
7. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 3. 2023 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí.

At' vám to hraje!

Oznámení o odstoupení od smlouvy

AUDIO PARTNER s.r.o., se sídlem Mezi vodami 2044/23, Modřany, 143 00, Praha 4, jsme zapsaní u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 97288

e-mailová adresa: komunikace@kytary.cz

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

které jsem **objednal/a** dne _____

Peníze mi vratte na číslo účtu: _____

(Volitelné, případně nám napište, jak jinak si přejete peníze vrátit. Pokud nevyplníte číslo účtu nebo se nedohodneme jinak, vrátíme vám peníze stejným způsobem, jako jsme je přijali)

Jméno a příjmení

Adresa

Podpis

Datum
