

# Všeobecné obchodní podmínky internetového obchodu

[www.muscat.cz](http://www.muscat.cz)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují vztahy z kupních smluv či smluv o dílo uzavíraných mezi smluvními stranami, kterými je Prodávající (jak definován dále) a Zákazník (jak definován dále), a to prostřednictvím Obchodu (jak definován dále) anebo uzavíraných v Kamenných prodejnách (jak definován dále). Tyto podmínky též stanovují pravidla užití Obchodu.
- 1.2. Pro účely těchto VOP se následujícími termíny rozumí:
  - 1.2.1. „**Prodávající**“ – Muscat s.r.o. se sídlem v Na poříčí 1040/10, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 06934986 , e-mail: [praha@muscat.cz](mailto:praha@muscat.cz);
  - 1.2.2. „**Obchod**“ – internetový obchod, který se nachází na webových stránkách <http://www.muscat.cz> a jeho podstránkách;
  - 1.2.3. „**Kamenná prodejna**“ – obchodní prostory Prodávajícího, jejichž umístění je zveřejněné v Obchodu;
  - 1.2.4. „**Zákazník**“ – každá osoba, která provedla registraci v Obchodě a potvrdila souhlas těmito VOP nebo která začala provádět či provedla Objednávku v Obchodě bez vytvoření účtu, popř. osoba, která provedla objednávku v Kamenném obchodě ať již s registrací nebo bez registrace;
  - 1.2.5. „**Účet**“ – účet Zákazníka vytvořený v Obchodě při registraci v Obchodě;
  - 1.2.6. „**Spotřebitel**“ – je v souladu s ust. § 419 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**OZ**“), každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem (Prodávající) nebo s ním jinak jedná;
  - 1.2.7. „**Zásady**“ – zásady nakládání s osobními údaji zveřejněné na [https://muscat.cz/wp-content/uploads/2018/05/Z%C3%A1sady\\_ochrany\\_osobn%C3%ADch\\_%C3%BAadaj%C5%AF\\_a\\_so\\_ubor%C5%AF\\_cookie.pdf](https://muscat.cz/wp-content/uploads/2018/05/Z%C3%A1sady_ochrany_osobn%C3%ADch_%C3%BAadaj%C5%AF_a_so_ubor%C5%AF_cookie.pdf);
  - 1.2.8. „**Domácí vyzkoušení**“ – služba dále uvedená v těchto VOP umožňující Zákazníkovi vyzkoušet si vybrané Zboží;
  - 1.2.9. „**Zbožím**“ se rozumí zejména brýle a příslušenství k brýlím, jehož nabídka je uvedena v Obchodu.
- 1.3. Objednávku může Zákazník učinit bez registrace či s registrací, vždy však musí potvrdit, že se seznámil s těmito VOP a Zásadami. Registrace je volitelná a zvyšuje uživatelský komfort při využití služeb Obchodu.
- 1.4. Obchod přijímá objednávky od Zákazníků v České republice i z ostatních zemí Evropské Unie. Obchod nepřijímá a neumožňuje učinit objednávku z jiných zemí.
- 1.5. Pro správnou funkcionalitu Obchodu je třeba, aby měl Zákazník povoleny „Cookies“. Soubory cookie se používají k udržování relace klienta po přihlášení do účtu a k udržení procesu ukládání objednávek a k udržení správné činnosti webové stránky a ke statistickým účelům. Je možné je následně smazat pomocí příslušných možností dostupných ve webovém prohlížeči nebo pomocí jiného softwaru. Informace o použití cookies jsou obsaženy v Zásadách.

## 2. REGISTRACE

- 2.1. Osoba, která se chce registrovat a vytvořit Účet, musí kliknout na tlačítko ve tvaru osoby umístěné v horní části každé www stránky tvořící Obchod, vyplnit všechny požadované registrační údaje (Registrace klienta prostřednictvím e-mailu) nebo provést registraci prostřednictvím svého účtu na Facebooku kliknutím na tlačítko "Registrace s Facebookem" (Registrace klienta prostřednictvím Facebooku).
- 2.2. Účet může být také vytvořen spolu s objednávkou, kdy je Zákazníkovi registrace nabídnuta.
- 2.3. Osoba, která se chce registrovat se musí před vlastní registrací seznámit s těmito VOP a Zásadami a potvrdit v průběhu registrace, že tak učinila. Obchod neumožní registraci bez tohoto kroku.

- 2.4. Osoba, která se chce registrovat je povinna uvádět ve formuláři pravdivé informace. Registrace osob mladších 16 let nebude s ohledem na právní předpisy umožněna.
- 2.5. V případě registrace pomocí účtu u Facebooku, bude mít Prodávající přístup k informacím uchovávaných v účtu na Facebooku, ke kterým mu Zákazník dá přístup. Další informace týkající se používání dat pocházejících z účtu na Facebooku naleznete v Zásadách a Zásadách ochrany osobních údajů Facebooku (<https://www.facebook.com/privacy/explanation>) .
- 2.6. Součástí registrace je potvrzení / aktivace pomocí e-mailu. Účet nebude aktivován bez potvrzení prostřednictvím odkazu v e-mailu, který bude Zákazníkovi odeslán.
- 2.7. Registraci může Zákazník kdykoliv zrušit, a to prostřednictvím menu zobrazeného po přihlášení do Účtu v Obchodě. Zrušením registrace se Účet deaktivuje a data na něm uložená budou Zákazníkovi zneprístupněna.
- 2.8. Po vytvoření Účtu má Zákazník tyto možnosti:
  - 2.8.1. editovat své údaje, včetně přidání adresy pro doručení objednávek;
  - 2.8.2. zadávat objednávky;
  - 2.8.3. prohlížet historii svých objednávek;
  - 2.8.4. provádět reklamace Zboží;
  - 2.8.5. používat službu Domácí zkoušení a další služby dostupné v Obchodě;
  - 2.8.6. zrušit Účet.

### 3. OBJEDNÁVKA A VZNIK SMLOUVY

- 3.1. Objednávku v Obchodě vytvoří Zákazník tak, že klikne u vyobrazeného Zboží na ikonu košíku a vloží jej do virtuálního nákupního košíku a následně vybere či vyplní případně požadované parametry, jsou-li Obchodem požadovány. U brýlí se jedná zejména o údaje o typu čoček a dioptrií.
- 3.2. Zboží, které je přidáno do košíku, ještě není objednáno a Zákazník může do košíku přidat další produkty, vyjmout Zboží z košíku anebo košík zcela vyprázdnit.
- 3.3. Objednávky prostřednictvím Obchodu lze zadávat 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.
- 3.4. Od pondělí do pátku v době od 10:00 do 17:00 nabízí Obchod podporu při zadávání objednávek prostřednictvím e-mailu nebo telefonu. Za účelem použití podpory by měla být e-mailová zpráva zaslána s popisem problému na následující e-mailovou adresu: [paha@muscat.cz](mailto:paha@muscat.cz). Telefonická podpora je poskytována na telefonním čísle (+420) 725 873 433.
- 3.5. V nabídce Obchodu jsou k dispozici následující typy čoček:
  - 3.5.1. dioptrické čočky – transparentní;
  - 3.5.2. sluneční čočky – volba barvy čoček je na Zákazníkovi, k dispozici jsou ve verzi upravující a neupravující zrak;
  - 3.5.3. "nulové" čočky – čočky, které neupravují zrakovou vadu.
- 3.6. Zákazník, který si objedná dioptrické brýle, zadává údaje, které umožňují Prodávajícímu vyrobit dioptrické brýle podle lékařských doporučení uvedených v předpisu. Zákazník vybere jednu z dostupných možností:
  - 3.6.1. odeslání vyfotografovaného nebo oskenovaného předpisu;
  - 3.6.2. využije možnosti odeslat Prodejci předpis později;
  - 3.6.3. vyplní formulář s údaji uvedenými v předpisu;
  - 3.6.4. nemá-li Zákazník v současné době k dispozici předpis, může si za příplatek objednat službu ve formě odborného vyšetření optikem.
- 3.7. Zákazník se může rozhodnout, že chce čočky ztenčit, přičemž v takovém případě zadá do objednávky index ztenčování. Zákazník bere na vědomí, že ztenčení čoček je zpoplatněno nad rámec ceny Zboží uvedené v Obchodě. V případě indexu 1,60 je služba zpoplatněna částkou 699 Kč a v případě indexu 1,67 částkou 1.499 Kč.
- 3.8. Ceny uváděné v Obchodu jsou vyjádřeny v české měně a zahrnují DPH. Cena je závazná pro obě smluvní strany okamžikem uzavřením smlouvy. Před potvrzením objednávky může Zákazník v poli „slevový kód“ přidat kód, který ho opravňuje získat slevu při nákupu.
- 3.9. Před dokončením objednávky je Zákazník informován o nákladech spojených s dodáním a platebními

způsoby, týkající se nákupu Zboží nacházejícího se v košíku.

- 3.10. Smlouva mezi Prodávajícím a Zákazníkem je uzavřena v okamžiku, kdy Prodávající obdrží objednávku Zákazníka. Prodávající zašle Zákazníkovi na e-mail potvrzení o přijetí objednávky a Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy uhradit cenu objednaného Zboží.
- 3.11. Prodávající si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy, pokud je objednávka Zákazníka z jakéhokoliv důvodu nejasná, nepřesná, neúplná a Zákazník k e-mailovému dotazu Prodávajícího objednávku neupřesní, popř. pokud nedojde ze strany Zákazníka k úhradě vybraným nebo dohodnutým způsobem.
- 3.12. O stavu vyřízení objednávky, popř. plnění dle uzavřené smlouvy informuje Prodávající Zákazníka e-mailem.

#### **4. PLATBA A DODÁNÍ ZBOŽÍ**

- 4.1. Platba se provádí elektronickými prostředky prostřednictvím platební brány. K dispozici jsou následující platební metody: rychlý převod peněz a platební karta.
- 4.2. Dodání se uskutečňuje prostřednictvím kurýrní služby na adresu uvedenou Zákazníkem nebo osobním odběrem v Kamenné prodejně. Prodávající může v Obchodě nabídnout Zákazníkovi i jiný způsob dopravy.
- 4.3. Náklady na dopravu Zboží k zákazníkům v České republice jsou zahrnuty v ceně Zboží; náklady na dopravu Zboží k Zákazníkům v jiné zemi EU nese Zákazník a budou připočteny, o čemž je Zákazník v rámci vytváření objednávky před jejím odesláním informován.
- 4.4. Příslušný prodejní doklad je zaslán Zákazníkovi e-mailem spolu s informací o době dodání Zboží.
- 4.5. Prodávající upozorňuje Zákazníka, že má možnost zkontrolovat stav zásilky, otevřít ji a zkontrolovat její úplnost za přítomnosti kurýra. V případě zjištění nesrovnalostí nebo poškození zásilky je Zákazník povinen sepsat s kurýrem zprávu o škodě, jinak reklamace nemusí být uznána.
- 4.6. V případě, že si Zákazník zvolí možnost osobního odběru, objednané zboží bude připravené k vyzvednutí ve vybraném Kamenném obchodě po dobu následujících 30 dnů od doručení informace, že je objednávka připravena k vyzvednutí. Není-li možné, aby si Zákazník objednávku po danou dobu vyzvedl, může si Zákazník Prodávajícím dohodnout jinou dobu vyzvednutí (telefonicky / e-mailem).

#### **5. SLUŽBA ODBORNÉHO VYŠETŘENÍ**

- 5.1. Služba odborného vyšetření je poskytována třetí stranou uvedenou v Obchodě. Podmínky této služby jsou uvedeny na stránkách Obchodu při objednání této služby.

#### **6. DOMÁCÍ ZKOUŠENÍ**

- 6.1. Použití služby Domácí zkoušení je k dispozici pouze pro registrované Zákazníky, kteří si vytvořili Účet v Obchodě. Zákazník si může vytvořit Účet podle čl. 2 VOP nebo při zadání objednávky služby Domácí zkoušení.
- 6.2. Pro objednání Domácího zkoušení, si Zákazník může vybrat až 5 párů obrouček, které si přeje vyzkoušet, kliknout na tlačítko "Vyzkoušejte si je zdarma doma" v blízkosti vybraných modelů a pak přejít do košíku.
- 6.3. Prodávající si vyhrazuje právo umožnit využití služby Domácí zkoušení pouze pro vybrané modely obrouček.
- 6.4. Zákazník, který si vytvořil Účet, se musí přihlásit do svého Účtu. Zákazník, který nemá účet, je povinen si Účet před objednáním služby Domácí zkoušení vytvořit.
- 6.5. Aby bylo možné využít službu Domácí zkoušení, musí Zákazník poskytnout Prodávajícímu údaje o platební kartě, a to zejména proto, aby Prodávající mohl ověřit osobní údaje poskytnuté Zákazníkem. Pro ověření osobních údajů Zákazníka je nutné poskytnout podrobnosti o platební kartě, která podporuje transakce MOTO (zásilka / telefonická objednávka). V případě splnění podmínek služby Domácího zkoušení není Zákazníkovi za použití služby účtována žádná částka. Platební karta se ověřuje pomocí platebního terminálu s možností ověření dat.

- 6.6. Objednané obroučky k Domácímu zkoušení jsou dodávány na náklady Prodávajícího prostřednictvím Zásilkovny na Zákazníkem vybrané výdejní místo nebo jsou připraveny k osobnímu vyzvednutí Zákazníkem v Kamenné prodejně. Spolu s obroučkami je Zákazníkovi doručen štítek s čárovým kódem, který umožní Zákazníkovi bezplatné vrácení obrouček prostřednictvím jakékoli pobočky Zásilkovny, a dodací list.
- 6.7. Obroučky, které jsou k dispozici jako součást služby Domácí zkoušení, jsou ukázkami brýlí (vzory).
- 6.8. Zákazník je povinen odeslat obroučky Prodávajícímu do 5 pracovních dnů ode dne obdržení balíčku s obroučkami.
- 6.9. Vracené obroučky musí být umístěny v originální krabičce spolu s dodacím listem.
- 6.10. Zákazník má povinnost vrátit všechny vypůjčené obroučky. Pokud se Zákazník rozhodne koupit brýle dle vyzkoušených obrouček, musí si je objednat prostřednictvím Obchodu.
- 6.11. Zákazník odpovídá Prodávajícímu za ztrátu nebo poškození vypůjčených obrouček.
- 6.12. V případě, že Prodávající neobdrží obroučky zpět ani do 10 pracovních dnů od jejich převzetí Zákazníkem, vyzve Prodávající Zákazníka k jejich zaslání zpět e-mailem, přičemž ho poučí o možných následcích jejich nevrácení specifikovaných v bodu 6.13. VOP.
- 6.13. Pokud Prodávající obroučky neobdrží ani do 5 pracovních dnů od odeslání e-mailu Zákazníkovi dle bodu 6.12. VOP, dává Zákazník souhlas k tomu, aby Prodávající použil Zákazníkem poskytnuté údaje platební karty za účelem stržení částky za všechny obroučky, které nebyly vráceny, a to ve výši 2.799,- Kč za kus, maximálně tedy 13.995,- Kč. O provedení platby je Zákazník informován e-mailem.
- 6.14. Pokud Zákazník vrátí zcela nepoškozené obroučky po stržení platby z platební karty, vrátí Prodávající na účet Zákazníka částku ve výši 2.000,- Kč za kus, maximálně tedy 10.000,- Kč. Rozdíl mezi strženou a vrácenou částkou představuje odůvodněné náklady Prodávajícího na výrobu nových vzorových obrouček a je nevratný.
- 6.15. Zákazník může obroučky za splnění výše uvedených podmínek vrátit také do Kamenné prodejny.
- 6.16. Pokud jsou obroučky vráceny Prodávajícímu poškozené nebo zničené viditelným způsobem, Zákazník dává souhlas s tím, aby Prodávající použil Zákazníkem poskytnuté údaje platební karty za účelem stržení částky odpovídající zjištěné škodě. O takovém postupu je Zákazník informován e-mailem.

## 7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A REKLAMACE

- 7.1. Zákazník, který je Spotřebitel, je oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené s Prodávajícím, a to bez uvedení důvodu do 14 dnů od dodání Zboží. Pokud předmět smlouvy obsahuje více věcí, které jsou dodávány samostatně, lhůta uplyne 14. den ode dne, kdy Zákazník obdržel poslední věc.
- 7.2. Pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy musí Zákazník informovat Prodávajícího o svém rozhodnutí o odstoupení od smlouvy jednoznačným prohlášením ve výše uvedené lhůtě.
- 7.3. Zákazník může využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který je uveden na adrese <https://muscat.cz/odstoupeni>, ale není to povinné.
- 7.4. V případě odstoupení od smlouvy, vrátí Prodávající veškeré platby Zákazníkovi nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení prohlášení Zákazníka o odstoupení od smlouvy. Prodávající vrátí platby pomocí stejných platebních prostředků, které použil Zákazník v původní transakci, pokud Zákazník nedá Prodávajícímu výslovný pokyn či souhlas s jiným řešením; Zákazník v žádném případě neplatí žádné poplatky za vrácení platby či Zboží.
- 7.5. Odstoupí-li Zákazník od kupní smlouvy, Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Zákazníkovi dříve, než mu Zákazník zboží předá nebo prokáže, že zboží Prodávajícímu odeslal.
- 7.6. Zákazník je povinen odeslat zboží nebo ho okamžitě vrátit Prodávajícímu, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy Zákazník informoval o odstoupení od smlouvy.
- 7.7. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy v případech uvedených v § 1837 OZ písm. a) a d), tedy pokud byla uzavřena smlouva o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu. To se týká především (nikoliv však výlučně) objednávek dioptrických brýlí upravených dle specifikací sdělených Zákazníkem v rámci objednávky. Odstoupení dále není možné, pokud Prodávající poskytl službu na základě výslovného souhlasu Zákazníka, který byl informován před zahájením poskytování služby, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.
- 7.8. Reklamacе mohou být podány písemně na adrese Prodávajícího, prostřednictvím Účtu nebo e-

mailem na následující e-mailové adrese: [reklamace@muscat.cz](mailto:reklamace@muscat.cz) nebo v Kamenné prodejně.

- 7.9. Reklamační bude vyřízena v zákonné lhůtě 30 dnů.
- 7.10. Reklamační by měla obsahovat údaje Zákazníka, číslo objednávky (nebo další údaje umožňující její identifikaci) a popis vady, která je uplatňována.

## 8. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Fotografie a popisy Zboží, ochranných známek a jiných materiálů na stránkách Obchodu jsou duševním vlastnictvím Prodávajícího nebo výrobců příslušného Zboží. Jejich používání bez souhlasu Prodávajícího nebo výrobce může představovat porušení autorských práv, práv k ochranné známce nebo užitému vzoru.
- 8.2. V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Zákazníkem, který je Spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o dílo či poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

### **Česká obchodní inspekce**

*Ústřední inspektorát – oddělení ADR*

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: <https://adr.coi.cz>

- 8.3. Zákazník, který je Spotřebitel, může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 8.4. Znění VOP může Prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. Tyto
- 8.5. Tyto VOP jsou zveřejněny způsobem umožňujícím trvalý přístup k nim a jejich uložení na straně kupujícího, a to včetně předešlých verzí obchodních podmínek, a to na adrese <https://muscat.cz/vop>

V Praze dne 20.12.2019

MUSCAT s.r.o.