

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

Zhotovitel: Matěj Weber, se sídlem Žilov, IČO: 06004857 (dále jen „Zhotovitel“)

Webové stránky: <https://webermatej.cz>

Účel dokumentu: Tyto všeobecné obchodní a reklamační podmínky (dále jen „OP“) upravují podrobná práva a povinnosti mezi Zhotovitelem a zákazníkem (dále jen „Objednatel“), vznikající v souvislosti s realizací zakázkové výroby produktů, prodejem zboží, poskytováním fotografických, grafických, webových či jiných doprovodných služeb. Tyto podmínky jsou Objednateli doručovány výhradně elektronickou formou a představují závazný právní rámec veškeré vzájemné spolupráce, **pokud není mezi stranami písemně či prostřednictvím elektronické komunikace výslovně dohodnuto jinak.**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A POVAHA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1.1. Specifikace pilířů činnosti Zhotovitele

Zhotovitel se specializuje na zakázkovou tvůrčí činnost a poskytování služeb, které jsou rozděleny do následujících hlavních pilířů, **pokud není v konkrétním případě písemně ujednáno odlišně:**

- **Výrobní a tisková činnost:** Zakázková úprava užitkových předmětů (např. hrnky, sklenice, termosky a podobně) pomocí specializovaných vinylových aplikací či jiných metod, zakázkový potisk a úprava textilu (jako jsou trička, mikiny, tašky, textilní doplňky a podobně) termocitlivými flex/flock fóliemi či jinými technologiemi a zakázkový 3D tisk různých produktů, doplňků a dalších předmětů.
- **Tvůrčí a digitální činnost:** Profesionální fotografické služby, pokročilá zakázková grafická tvorba, fotomontáže a související práce na míru dle přání a zadání Objednatele.
- **Webová a technická činnost:** Návrh, tvorba, úpravy a redesign webových stránek, prezentačních webů, vícestránkových webů, jednoduchých e-shopových řešení, obsahových struktur, vizuálních prvků, webové grafiky a souvisejících digitálních výstupů dle konkrétního zadání Objednatele.

1.2. Unikátní charakter výstupů

Vzhledem k tomu, že se jedná o ruční zakázkovou tvorbu, digitální autorská díla na míru a související specifické produkty, je každý výstup unikátním originálem. Technologický a tvůrčí postup vyžaduje

bezpodmínečné dodržování pravidel následné údržby, schvalovacího procesu, licenčních podmínek a autorských práv ze strany Objednatele, **není-li písemně dohodnuto jinak.**

1.3. Povaha zakázkových služeb

Webové zakázky, grafické zakázky a ostatní digitální výstupy jsou poskytovány jako zakázková tvůrčí služba podle individuální dohody stran. Nejedná se o sériově vyráběný software ani o standardizovaný produkt s neomezenou podporou, neomezenými úpravami či automatickým zahrnutím služeb třetích stran, **pokud Zhotovitel písemně nepotvrdí odlišný rozsah služeb.**

2. OBJEDNÁVKA, KOMUNIKAČNÍ KANÁLY A PRÁVNÍ ZÁVAZNOST SOUHLASU

2.1. Uzavření smlouvy a dálková akceptace

K uzavření smlouvy o dílo dochází momentem odsouhlasení specifikace zadání prostřednictvím elektronické komunikace. Akceptovány jsou veškeré komunikační kanály, zejména e-mail, Instagram, Facebook Messenger, WhatsApp, iMessage či jakékoliv další textové platformy. Tyto OP mohou být Objednateli zaslány a doručovány kdekoli a v jakémkoliv digitálním formátu, například v textu zprávy, jako soubor PDF nebo jako obrázek ve formátu JPG či PNG. Objednatel vyjadřuje svůj plný, vědomý a bezvýhradný souhlas s těmito OP zasláním jakékoliv potvrzující textové odpovědi, slova, věty či zkratky vyjadřující jednoznačné schválení, například „souhlasím“, „potvrzuji“, „ano“, „beru“, „objednávám“, „ok“ atd. Jakýkoliv takový projev vůle činí tyto podmínky pro Objednatele plně, bezvýhradně a neodvolatelně právně závaznými, případně je souhlas vyjádřen samotným provedením úhrady zakázky, **pokud není písemně sjednáno jinak.**

2.2. Podporované platební metody a individuální dohody o platbě

Zhotovitel umožňuje úhradu zakázky následujícími způsoby: bezhotovostní platební link, osobní platba při převzetí (Tap to Pay, QR kód, hotovost a podobně), dárkový poukaz nebo jiný předem odsouhlasený způsob úhrady. Zhotovitel je oprávněn požadovat úhradu zálohy až do výše 100 % před zahájením jakýchkoliv prací. Dokud není sjednaná platba či záloha uhrazena, nejsou práce zahájeny a termín dodání se úměrně posouvá. **Individuální platební podmínky (např. splátkový kalendář či odklad platby v případě dočasné finanční tísně Objednatele) mohou být sjednány výhradně písemnou formou či skrze elektronickou komunikaci se Zhotovitelem.**

2.3. Cenový návrh, vyjednávání a prodlení s platbou

Zhotovitel zašle Objednateli návrh ceny zakázky v dostatečném předstihu před samotným odsouhlasením těchto podmínek a uzavřením smlouvy. Navržená finanční částka je kalkulací, o které je

možné před finálním schválením individuálně jednat, **pokud není písemně stanoveno jinak**. Konkrétní termín a režim úhrady po odsouhlasení ceny určuje výhradně Zhotovitel. U internetových objednávek a nových klientů je standardem 100% platba předem. U webových, rozsáhlejších grafických nebo jiných časově náročných zakázek může Zhotovitel stanovit režim zálohy, doplatku a dílčích milníků.

V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv splatné částky je Zhotovitel oprávněn okamžitě pozastavit veškeré probíhající práce a zadržet předání díla až do úplného zaplacení. Nezaplacení zakázky v dohodnutém termínu je rovněž důvodem k okamžitému odstoupení od smlouvy ze strany Zhotovitele, přičemž nárok na úhradu již prokazatelně provedených prací zůstává v plném rozsahu zachován.

2.4. Doručování daňových dokladů

Řádný daňový doklad, fakturu či obdobný tiskopis vystaví Zhotovitel po zaevidování zakázky a zašle jej Objednateli elektronickou formou.

2.5. Schvalovací proces (korektury) a nemožnost subjektivní reklamace

Bez ohledu na režim platby zašle Zhotovitel Objednateli před samotnou fyzickou exekucí nebo finálním digitálním exportem náhled, pracovní verzi, testovací odkaz nebo jiný kontrolní výstup. Objednatel je povinen návrh pečlivě zkontrolovat, zejména texty, gramatiku, rozmístění, odkazy, barvy, strukturu a další detaily. Okamžikem písemného schválení se návrh považuje za definitivní v odsouhlaseném rozsahu.

Pozdější reklamace vizuálních, textových, obsahových nebo koncepčních prvků, které byly předem schváleny, se nepovažují za vadu díla, pokud finální výstup odpovídá schválenému návrhu. Subjektivní nespokojenost (např. „představoval jsem si to nakonec jinak“, „najednou se mi ta barva nelíbí“) u díla, které plně odpovídá předem schválenému návrhu nebo zadání, nezakládá žádné právo na bezplatnou předělávku ani slevu. Požadavky na změny po schválení návrhu nebo po zahájení realizace jdou plně k tíži Objednatele a budou vyúčtovány jako placené vícepráce, **není-li individuálně písemně dohodnuto jinak**.

2.6. Fiktivní akceptace díla užitím

Pokud Objednatel vyjádří jakoukoliv nespokojenost s dodaným dílem (zejména u fotografií, digitální grafiky, webových stránek či logotypů), případně zahájí rozporování platby, ale následně toto dílo začne veřejně užívat, publikovat (např. na sociálních sítích) nebo z něj těžit obchodní prospěch, považuje se tímto faktickým krokem dílo za bezvýhradně schválené a převzaté bez jakýchkoliv vad. Tímto okamžikem absolutně a nevratně zaniká jakýkoliv nárok Objednatele na reklamaci, slevu, vrácení peněz či odstoupení od smlouvy z důvodu nespokojenosti.

2.7. Odstoupení od smlouvy a zakázky na míru (Vyloučení vrácení zboží)

Dle ustanovení § 1837 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (NOZ), nemá spotřebitel právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku ve lhůtě 14 dnů u dodávky zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu. U zakázek zhotovovaných na míru, zejména u personalizovaných produktů, individuální grafiky, potisku textilu, fotografie a webových řešení zpracovávaných podle konkrétního zadání, absolutně nelze po zahájení prací nebo výrobního procesu požadovat bezplatné zrušení objednávky či vrácení produktu. Nemožnost vrácení produktu do 14 dnů se plně vztahuje na veškerou zakázkovou výrobu Zhotovitele.

3. PODMÍNKY DORUČENÍ, PŘEPRAVY A OSOBNÍHO PŘEDÁNÍ

3.1. Zajištění distribuce a náklady na přepravu

Zhotovitel zajišťuje distribuci fyzického zboží formou odeslání přes externí přepravní společnosti nebo formou osobního předání na předem dohodnutém místě. K celkové ceně zakázky se vždy připočítávají náklady na dopravu a přepravu, které jdou v plné výši k tíži Objednatele, **není-li výslovně předem dohodnuto jinak.**

3.2. Režim odesílání zásilek

Zhotovitel odesílá fyzické zásilky výhradně prostřednictvím Balíkovny nebo DPD, a to na adresu, do výdejního místa nebo do výdejního boxu podle aktuálních možností dopravce. Pokud to technické možnosti dopravce umožňují, může Objednatel dopravu uhradit sám online nebo přes aplikaci dopravce a zaslat Zhotoviteli podací kód nebo jiné nezbytné údaje pro odeslání. Po podání zásilky zašle Zhotovitel Objednateli potvrzení o odeslání nebo jiné dostupné potvrzení o předání zásilky dopravci.

3.3. Cestovní náklady a konzultace mimo pracoviště

Pokud je součástí zakázky osobní konzultace, fotografování, jednání, předání, vyzvednutí podkladů nebo jakýkoliv jiný výjezd Zhotovitele mimo jeho stálé působišť, je tato osobní konzultace či schůzka účtována pevnou sazbou **700 Kč za každou započatou hodinu, pokud se Zhotovitel s Objednatel nedohodne na odlišné cenové či časové dotaci.** K celkové ceně zakázky se dále připočítávají cestovní náklady.

Zhotovitel využívá k přepravě výhradně hromadnou dopravu. Z tohoto důvodu se Zhotovitel nemůže vždy flexibilně přizpůsobit konkrétnímu času předání nebo jednání, jaký si určí Objednatel; čas a samotná realizace schůzky jsou plně závislé na jízdních řádech a dostupnosti spojů. Cestovní náklady

zahrnují úhradu plné ceny jízdenek hromadné dopravy a náhradu za čas strávený na cestě (tento čas je účtován jako ušlý čas na základě zmíněné hodinové sazby za celou dobu přepravy).

Jako alternativu k výjezdu Zhotovitele nabízí Zhotovitel možnost, aby Objednatel přijel na osobní jednání, konzultaci či předání přímo za Zhotovitelem do jeho sídla (obec Žilov) nebo na jiné místo, kde se Zhotovitel aktuálně nachází. Veškeré tyto podmínky a konkrétní detaily osobního setkání podléhají předchozí vzájemné domluvě.

3.4. Nepřevzatá zásilka a poplatek za uskladnění (skladné)

Pokud si Objednatel zasláný produkt nepřevzme, nevyzvedne nebo jinak znemožní jeho řádné doručení a zásilka se z tohoto důvodu vrátí zpět Zhotoviteli, uhrazená cena dopravy bez náhrady propadá. Pro opětovné zaslání je Objednatel povinen uhradit novou dopravu i veškeré související vícenáklady předem.

U nepřevzatého zboží vyrobeného na míru, které je pro Zhotovitele zcela neprodejné dalším osobám, je Zhotovitel oprávněn účtovat poplatek za uskladnění (skladné) ve výši 20 Kč za každý započatý den prodlení s převzetím. Pokud si Objednatel zboží nevyzvedne ani do 60 dnů od prvního pokusu o doručení, je Zhotovitel oprávněn věc na náklady Objednatele nevratně zlikvidovat. Tímto úkonem však nezaniká nárok Zhotovitele na úhradu plné kupní ceny za vyrobené dílo a případného příslušenství (skladné, pokuty).

3.5. Poškození při přepravě a absolutní povinnost videozáznamu

Zhotovitel balí veškeré fyzické produkty s maximální pečlivostí a důkladností tak, aby se zcela vyloučilo poškození během standardní přepravy. Od okamžiku převzetí zásilky od dopravce přechází veškeré riziko a odpovědnost za stav produktu plně a výhradně na Objednatele.

Reklamáce na mechanické poškození při přepravě nebo chybějící obsah budou uznány **pouze a výhradně tehdy, pokud Objednatel doloží nepřerušovaný videozáznam z rozbalování zásilky (unboxing video)**. Z tohoto videa musí být zřetelně patrné, že zásilka nebyla předem otevřena (neporušenost vnějšího obalu), a musí zachycovat stav produktu bezprostředně po jeho vyjmutí z obalu.

Pokud Objednatel takový videozáznam nedoloží neprodleně po převzetí, má se za to, že produkt dorazil v naprostém pořádku a k jeho poškození došlo až manipulací na straně Objednatele po rozbalení. Na jakékoliv pozdější reklamace rozbití či poškození doložené pouze zpětně pořízenými fotografiemi bez zmíněného videozáznamu procesu rozbalování nebude brán absolutně žádný zřetel a nárok na náhradu či vrácení okamžitě zaniká.

4. FOTOGRAFICKÉ SLUŽBY, ZAKÁZKOVÁ GRAFIKA A AUTORSKÁ PRÁVA

4.1. Zadání a umělecké pojetí

Zakázková grafika, fotomontáže, fotografie a jiné tvůrčí činnosti jsou autorským dílem. Objednatel definuje své požadavky před zahájením prací. Zhotovitel tvoří dílo ve svém vlastním autorském stylu. Subjektivní vkus Objednatele, pokud odevzdané dílo odpovídá předem schválenému zadání a standardu práce Zhotovitele, není důvodem k reklamaci, úpravám zdarma ani k odmítnutí převzetí či platby.

4.2. Odevzdání díla

Digitální fotografie a zakázková grafická díla jsou doručována elektronicky v jakémkoliv formátu, který Zhotovitel uzná za vhodný. Surové, neupravené soubory (RAW) ani zdrojové pracovní vrstvy se Objednateli neposkytují, **nebylo-li předem písemně dohodnuto jinak**.

4.3. Autorská práva, licence a zákaz neoprávněného užití

Zhotovitel si ponechává autorská práva k vytvořenému dílu v rozsahu, v němž nebyl jejich převod nebo širší licence výslovně sjednán. Objednatel získává licenci k užití díla výhradně až po úplném zaplacení celé sjednané částky, **není-li mezi Zhotovitelem a Objednatelem písemně ujednáno jinak**. Jakékoliv použití nezaplacených návrhů, pracovních verzí, printscreenů či jiných podkladů je naprosto nezákonné a bude důsledně vymáháno dle autorského zákona.

4.4. Odpovědnost za obsah dodaný klientem

Dodá-li Objednatel vlastní grafiku, fotografie (např. stažené z internetu), loga nebo texty k zapracování či potisku, nese plnou a výhradní právní i finanční odpovědnost za to, že k těmto materiálům vlastní autorská práva či příslušné licence. Zhotovitel v žádném případě neodpovídá za případné porušení autorských či majetkových práv třetích stran.

4.5. Portfolio a reference

Zhotovitel si vyhrazuje právo publikovat vytvořená díla, grafické montáže, vybrané fotografie a jiná reprezentativní díla v rámci svého portfolia a propagace, s respektem k ochraně osobnosti a případným předem sjednaným omezením.

4.6. Storno podmínky u fotografování

Termín focení je pro obě strany závazný. Pokud Objednatel zruší domluvený termín méně než 48 hodin předem, nebo se na focení nedostaví, je povinen uhradit Zhotoviteli storno poplatek ve výši 50 % z dohodnuté ceny na pokrytí přípravy a blokování času, **není-li písemně dohodnuto jinak**.

5. WEBOVÉ SLUŽBY, ROZSAH PLNĚNÍ A VÍCEPRÁCE

5.1. Povaha webových zakázek

Webové stránky, prezentační weby, vícestránkové weby, redesigny, jednoduchá e-shopová řešení a související digitální práce jsou poskytovány jako zakázkové dílo podle individuálního zadání Objednatel. Každý web je autorským a technickým výstupem vytvářeným na míru, nikoliv univerzálním produktem s neomezeným množstvím změn, zásahů nebo podpory.

5.2. Co je zahrnuto v ceně

Není-li písemně ujednáno jinak, cena webových zakázek zahrnuje pouze práci Zhotovitel v rozsahu výslovně sjednaného zadání, zejména návrh, strukturu, grafické zpracování, technické sestavení, základní obsahové osazení a předání hotového výstupu v domluveném rozsahu.

5.3. Co není zahrnuto v ceně

Není-li písemně dohodnuto jinak, cena webových zakázek nezahrnuje zejména: registraci a prodloužení domény, webhosting, serverové služby a e-mailhosting, placené pluginy, licence, šablony, moduly a prémiové doplňky třetích stran, poplatky za platební brány, fakturační systémy, rezervační systémy, externí API a jiné služby třetích stran, tvorbu textů, překlady, rozsáhlé přepisování dodaného obsahu, právní texty, obchodní podmínky, zásady ochrany osobních údajů, cookie lišty nebo jiné právní dokumenty, pokud nebyly výslovně samostatně objednány, dlouhodobou správu webu, aktualizace, servis, technickou podporu nebo administraci po předání. Tyto položky hradí Objednatel samostatně a ve vlastní režii.

5.4. Služby třetích stran a zákaznické účty

Vyžaduje-li zakázka využití služeb třetích stran, například GoPay, hosting, doména, pluginy, licence, analytické nástroje nebo rezervační systémy, je Objednatel povinen zajistit a udržovat vlastní smluvní vztah s poskytovatelem dané služby, včetně úhrady všech souvisejících poplatků, není-li písemně sjednáno jinak. Zhotovitel neodpovídá za změny cen, podmínek, dostupnosti, licenčních modelů, technických omezení či výpadků těchto služeb.

5.5. Dodání podkladů a nekomunikace („mrtvý brouk“)

Objednatel je povinen dodat Zhotoviteli včas a v použitelné kvalitě všechny podklady potřebné k realizaci zakázky, zejména texty, fotografie, logo, přístupy, technické údaje, obchodní informace a další obsah. Prodlení Objednatele s dodáním podkladů prodlužuje termíny plnění o dobu odpovídající prodlení a návazným kapacitním možnostem Zhotovitele.

Pokud Objednatel přestane bez závažného důvodu komunikovat nebo nedodá vyžádané podklady po dobu delší než 14 dnů od výzvy, považuje se to za hrubé porušení součinnosti a zmaření zakázky ze strany Objednatele. Zhotovitel má v takovém případě plné právo zakázku jednostranně ukončit a vyúčtovat Objednateli veškeré dosud provedené práce, případně si ponechat uhrazenou zálohu v její plné výši jako smluvní pokutu za zmaření čas a ušlý zisk.

5.6. Konzultace, korektury a kola úprav

Není-li písemně stanoveno jinak, je v ceně webové zakázky zahrnuta jedna vstupní konzultace a jedno kolo běžných úprav po předložení návrhu nebo pracovní verze, **pokud Zhotovitel individuálně nepotvrdí rozšířený servis**. Každé další kolo úprav, další konzultace, nové připomínky po schválení nebo dodatečné požadavky jsou považovány za vícepráce a budou nekompromisně účtovány samostatně dle aktuálního ceníku nebo individuální dohody.

5.7. Změna zadání a vícepráce

Za vícepráce se považují zejména změna barevného směru, stylu, rozvržení nebo vizuální koncepce po schválení návrhu, požadavek na přepracování již schválené části, doplnění nových sekcí, funkcí, podstránek nebo integrací, dodatečné technické požadavky a úpravy vyvolané změnou názoru Objednatele. Změna stylu, barev, struktury nebo funkčního řešení po schválení návrhu absolutně není vadou díla, ale novým požadavkem Objednatele, který bude náležitě naceněn.

5.8. Odborné doporučení Zhotovitele

Zhotovitel je oprávněn upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, zejména z hlediska estetiky, použitelnosti, technického řešení nebo funkčnosti. Pokud Objednatel přes upozornění trvá na svém požadavku, nese odpovědnost za důsledky takového rozhodnutí v rozsahu, v němž Zhotovitel postupoval podle jeho výslovného pokynu.

5.9. Testování a schválení webu

Objednatel je povinen po předání testovací nebo finální verze webu bez zbytečného odkladu provést kontrolu funkčnosti, textů, formulářů, odkazů, vizuálu a souladu se zadáním. Pokud Objednatel ve

sjednané nebo přiměřené lhůtě nevznese konkrétní výhrady, považuje se dílo za plně převzaté a schválené v předložené podobě.

5.10. Předání a následná správa

Není-li písemně sjednáno jinak, je závazek Zhotovitele splněn předáním hotového webu, přístupových údajů, exportu nebo nasazením na dohodnuté prostředí. Následná správa, aktualizace, údržba, dohled, zabezpečení, aktualizace pluginů, aktualizace systému, provozní kontrola a průběžný servis nejsou součástí ceny, pokud nebyly výslovně a samostatně objednány.

5.11. Odpovědnost za obsah a právní soulad

Objednatel odpovídá za věcnou správnost, zákonnost a oprávněnost obsahu, který Zhotoviteli poskytne nebo který si výslovně schválí k publikaci, zejména textů, fotografií, ochranných známek, cizích autorských děl, cen, produktových údajů a kontaktních informací. Zhotovitel absolutně neodpovídá za právní soulad textů, obchodních podmínek, zásad ochrany osobních údajů, cookies, souhlasových mechanismů ani jiných právních dokumentů, pokud jejich odborné zpracování nebylo výslovně objednáno jako samostatná služba.

5.12. E-shop a platební brány

Pokud součástí zakázky není výslovně kompletní dodávka e-shopového řešení včetně konkrétních modulů, administrace a testování všech obchodních procesů, rozumí se jednoduchým e-shopovým řešením pouze rozsah výslovně sjednaný mezi stranami. Aktivace GoPay nebo jiné platební brány může vyžadovat samostatnou registraci, smlouvu, schválení a poplatky poskytovatele, které jdou plně k tíži Objednatele. Zhotovitel neodpovídá za to, že Objednatel nezíská účet, licenci, schválení nebo technické podmínky pro užívání služby třetí strany.

5.13. Zdrojové soubory a přístupy

Není-li výslovně písemně sjednáno jinak, nejsou součástí předání editovatelné zdrojové soubory, pracovní meziverze, nevyužité návrhy, interní know-how, testovací koncepty, licenčně omezené komponenty ani jiné podklady vytvořené nebo používané Zhotovitelem nad rámec finálního výstupu.

5.14. Ztráta záruky zásahem třetí osoby

Jakýkoliv neautorizovaný zásah do zdrojového kódu, administrace webu, funkční struktury nebo fyzické konstrukce díla ze strany Objednatele či jím pověřené třetí osoby (např. jiného IT správce či amatérského technika) po předání díla znamená **okamžitou a nevratnou ztrátu jakékoliv záruky za funkčnost a bezvadnost díla**. Zhotovitel za takto upravené, rozbité či „vylepšené“ dílo nenese žádnou

5.15. Překážky na straně Zhotovitele a termín plnění

Termín plnění konkrétní zakázky je stanoven individuálně podle jejího rozsahu, charakteru a potřebné součinnosti Objednatele. Není-li písemně výslovně dohodnut závazný termín, považuje se termín uvedený v nabídce, cenové kalkulaci nebo jiné komunikaci za předpokládaný termín plnění.

Pokud v průběhu realizace zakázky vznikne Zhotoviteli dočasná překážka, která mu objektivně znemožní nebo podstatně omezí řádné pokračování v práci, zejména z důvodu náhlé indispozice, technické závady, výpadku služeb třetích stran nebo jiné nepředvídatelné okolnosti, je Zhotovitel oprávněn přiměřeně prodloužit termín plnění o dobu trvání takové překážky a o dobu nezbytnou k obnovení řádného výkonu práce.

O takové skutečnosti Zhotovitel Objednatele informuje bez zbytečného odkladu, jakmile to okolnosti umožní. Tím není dotčena povinnost Zhotovitele postupovat při realizaci zakázky s přiměřenou odbornou péčí a bez zbytečných průtahů.

odpovědnost a případné následné opravy zničeného díla budou naceněny a účtovány čistě jako nová zakázka, a to dle plného rozsahu způsobených škod.

6. REKLAMAČNÍ ŘÁD, LIMITY ZÁRUKY A PRAVIDLA ÚDRŽBY

6.1. Podmíněnost záruky

Záruční doba na funkčnost a stálost fyzických produktů je standardně 24 měsíců, **není-li pro specifický typ zakázky písemně dohodnuto jinak**, a vztahuje se výhradně na skryté vady materiálu či výrobní vady v rozsahu stanoveném právními předpisy. Vzhledem k povaze ruční zakázkové tvorby a technologii potisku je stálost vizuálního motivu přímo podmíněna šetrností a způsobem údržby. U potisku textilu je životnost a stálost motivu při řádném dodržení pokynů orientačně odvislá od způsobu používání a údržby. U pevných povrchů, jako jsou hrnky, sklenice, termosky a podobně, je celková životnost aplikace závislá na způsobu, frekvenci a šetrnosti ručního mytí. Ke každému typu produktu je přiložen nebo poskytnut uživatelský manuál či návod a jeho striktní dodržování je významným podkladem pro posouzení případné reklamace.

Zvýrazněné pravidlo: Pokud reklamovaný produkt vykazuje jasné známky tepelné, chemické nebo mechanické degradace odpovídající nesprávné údržbě nebo používání ze strany Objednatele, reklamace bude automaticky a nekompromisně zamítnuta, protože nepůjde o výrobní vadu ani vadu materiálu.

6.2. Technologické a vizuální odchylky

Vzhledem k samotné podstatě ruční zakázkové výroby (např. ruční aplikace vinylových fólií, 3D tisk) a vzhledem k technologickým rozdílům v zobrazovacích technologiích (rozdíl mezi RGB zobrazením na podsvíceném monitoru/telefonu a reálným CMYK/tiskovým výstupem) se **drobné odchylky v barevnosti, textuře či milimetrové odchylky v umístění grafiky nepovažují za vadu díla, ale za přirozenou a nevyhnutelnou vlastnost zakázkové tvůrčí tvorby**. Taková technologická nebo vizuální odchylka v žádném případě nezakládá právo na reklamaci, slevu či odstoupení od smlouvy, **není-li písemně ujednáno jinak**.

6.3. Příklady nesprávného používání – pevné povrchy

Za nesprávné používání pevných povrchů se považuje zejména: použití v mikrovlnné troubě, mytí v myčce nádobí, kontakt s vodou či vlhkostí před uplynutím technologicky potřebné doby po převzetí, použití drátěnek, abrazivních prostředků, hrubých stran houbiček, mechanické rýpání nehtem či ostrým předmětem do hran grafiky nebo jiné mechanické poškozování aplikace. Takové zacházení vede

prokazatelně k degradaci lepidla, narušení adhezní vrstvy, loupání, smrštění nebo mechanickému poškození grafiky a je absolutním důvodem pro okamžité zamítnutí reklamace.

6.4. Příklady nesprávného používání – potisk textilu

Za nesprávné používání textilu se považuje zejména: použití sušičky, praní v rozporu s doporučením (zejména praní z lícové strany namísto naruby), praní při nepřiměřené teplotě nebo s agresivními prostředky, použití bělidel, agresivních odstraňovačů skvrn nebo nevhodné aviváže, nesprávné žehlení nebo přímý kontakt horké žehlicí plochy s potiskem. Takové zacházení vede ke zvrásnění, popraskání, spečení, odloučení nebo jinému poškození potisku a je nevyvratitelným důvodem pro zamítnutí reklamace.

6.5. Tvůrčí a digitální činnost

Pokud Objednatel poskytne materiál třetí strany jako podklad pro tvorbu, odpovídá za to, že disponuje potřebnými autorskými právy nebo licencí. Jakékoliv právní následky a nároky třetích osob vzniklé v důsledku neoprávněného použití takového podkladu jdou bezvýhradně k tíži Objednatele.

6.6. Posouzení reklamace

Zhotovitel bude při posuzování reklamace přihlížet ke charakteristickým známkám tepelného, chemického nebo mechanického poškození odpovídajícím nesprávnému používání. Za vadu se v žádném případě nepovažuje běžné opotřebení, poškození způsobené přepravcem po převzetí bez splnění podmínky videozáznamu, poškození způsobené třetí osobou, nevhodné skladování ani zásah provedený mimo kontrolu Zhotovitele.

6.7. Digitální a webové zakázky

U digitálních a webových zakázek se za vadu nepovažuje zejména subjektivní nespokojenost se stylem, barevností či koncepcí, pokud výstup odpovídá odsouhlasenému zadání, dále změna názoru Objednatele, požadavek na rozšíření funkcionality, nekompatibilita způsobená službou třetí strany nebo zásah jiného správce po předání.

7. DÁRKOVÉ POUKAZY (VOUCHERY A PODOBNÉ DOKUMENTY)

7.1. Vystavení, platnost a pravidla

Zhotovitel vystavuje dárkové poukazy či vouchery v definované nominální hodnotě s unikátním identifikačním kódem a jasně vyznačenou dobou platnosti. Poukaz je přenosný a je určen k jednorázovému vyčerpání v rámci jedné ucelené zakázky. Hodnotu poukazu nelze za žádných

okolností vyplatit v hotovosti a po uplynutí vyznačené doby platnosti poukaz bez jakékoliv náhrady nevratně propadá, **není-li písemně dohodnuto jinak.**

7.2. Rozdíl hodnot

Pokud je hodnota zakázky vyšší než nominální hodnota poukazu, Objednatel doplatí vzniklý rozdíl. Pokud je hodnota zakázky nižší než hodnota poukazu, zbývající částka se nevrací a propadá ve prospěch Zhotovitele, nedohodnou-li se strany předem písemně jinak.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

8.1. Zpracování údajů

Osobní údaje Objednatele jsou zpracovávány výhradně za účelem splnění smlouvy, nezbytné komunikace, výroby, grafického zpracování, předání a případně doručení zásilky přepravní společností. Údaje mohou být předány třetím stranám pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění smlouvy nebo pokud to výslovně vyžaduje právní předpis.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Platnost a účinnost

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné ode dne uvedeného v jejich záhlaví a jsou zasílány každému Objednateli v plném znění elektronickou formou před uzavřením zakázky.

9.2. Ceník

Aktuální ceník služeb je dostupný na adrese www.webermatej.cz/cenik. Objednatel při výběru konkrétní služby závazně potvrzuje, že se s aktuálním ceníkem seznámil a plně rozumí jeho ceně a rozsahu účtovaných položek, **není-li individuálně ujednáno jinak.**

9.3. Individuální dohody

U webových zakázek nebo jiných rozsáhlejších realizací může být vedle těchto OP vypracována individuální cenová nabídka, zadání, technická specifikace nebo samostatná dohoda. Taková individuální dohoda má přednost před těmito OP v rozsahu, v němž se od nich výslovně odlišuje.

9.4. Závaznost a přednost dohody (vstřícnost vs. striktnost)

Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o dílo a nastavují pevné mantinely spolupráce. Pokud se v chatu nebo e-mailu Zhotovitel s Objednatelem dohodne na konkrétní odchylce (např. slevě, posunutí termínu, jiném ceníku, odkladu platby či nadstandardním ústupku), má tato individuální přátelská domluva přednost. Zhotovitel si vyhrazuje právo k dohodám a kompromisům přistupovat s maximální vstřícností a lidskostí. Nicméně, v případě neseriózního chování, nedodržování dohod, arogantního jednání, pokusů o zneužití práv, neoprávněných storen plateb nebo prodlení s úhradou ze strany Objednatele, bude bez výjimky a nekompromisně postupováno striktně podle celého znění těchto obchodních podmínek.

9.5. Oddělitelnost

Pokud některé ustanovení těchto OP bude shledáno neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, nemá to absolutně žádný vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.

9.6. Právní řád

Veškeré právní vztahy neupravené výslovně těmito OP se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem a autorským zákonem.

9.7. Práva spotřebitele

Nic v těchto OP není vykládáno jako nezákonné vyloučení nebo omezení práv spotřebitele, která podle kogentních ustanovení právních předpisů vyloučit nebo omezit nelze.

9.8. Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

V případě, že dojde mezi Zhotovitelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (ČOI), Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: <https://coi.gov.cz/informace-o-adr/>.

9.9. Právní předpisy

Tyto OP vycházejí zejména z příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon.