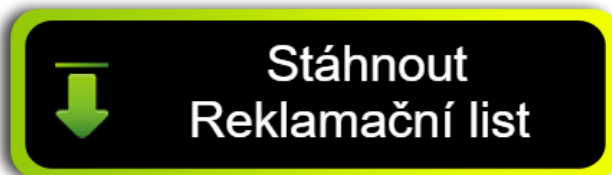
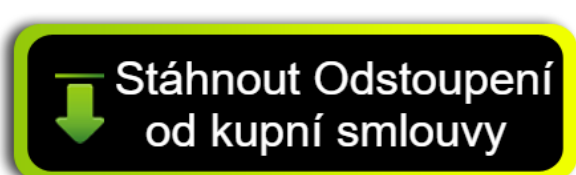


Obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen obchodní podmínky) upravují práva a povinnosti prodávajícího, kterým je společnost **Kuma.cz s.r.o.**, a kupujícího v oblasti prodeje zboží na internetovém obchodě <https://www.kuma.cz/>. Nedílnou součástí těchto obchodních podmínek je také Reklamační řád.



Základní ustanovení

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Vzájemné vztahy neupravené obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

Vymezení pojmů

Prodávajícím je společnost Kuma.cz s.r.o., (IČO: 06919499) se sídlem U Penzionu 1766, 347 01 Tachov, vedené u Krajského soudu v Plzni, odd. C, vl. 35977.

Kupujícím může být spotřebitel nebo podnikatel, jejichž vymezení následuje.

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem 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. Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Uzavřením kupní smlouvy se rozumí odeslání objednávky kupujícím a potvrzení objednávky prodávajícím.

Bazarové zboží představuje použité zboží, které již bylo dříve užíváno třetí osobou.

Předobjednávka označuje objednávku takového zboží, které prodávající v budoucnu pravděpodobně naskladní, ale jehož datum dodání, cena a/nebo přesné specifikace nejsou doposud prodávajícímu známy. Objednávka tak slouží výhradně jako rezervace zboží. U předobjednávek si prodávající vyhrazuje právo měnit cenu, datum dodání i vlastnosti, a to až do doby, kdy toto zboží prodávající naskladní. O změně ceny bude prodávající kupujícího náležitě informovat e-mailem nebo telefonicky a kupující může na základě této nové informace od smlouvy odstoupit.

V případě objednání více titulů s různým termínem dodání bude objednávka rozdělena, aby bylo možné doručit zboží k datu vydání. Při rozdělení objednávky bude účtováno poštovné ke každé jednotlivé předobjednávce. V případě, že chce zákazník odeslat zboží najednou s posledním vydaným titulem, učiní tak v rámci poznámky.

Digitální distribuce, Digital Download, Elektronické licence, vouchery nebo digitální zboží označuje takové zboží, které je distribuováno pouze elektronicky (zejména e-mailem, odkazem ke stažení atd) a nezakládá nárok na dodání fyzických nosičů. Po úhradě digitálního zboží je kupujícímu zpravidla na jím uvedený e-mail odeslán digitální produkt, který může zahrnovat:

- aktivací klíč pro aktivaci produktu v systému třetí strany,
- odkaz pro jednorázové stažení souborů a následnou instalaci produktu.

Doručení digitálního produktu kupujícímu na zadaný e-mail zakládá domněnku rozbalení zboží, kdy je porušen původní obal dle §1837 písmeno h) Občanského zákoníku.

Uzavřením kupní smlouvy kupující vyslovuje souhlas s těmito obchodními podmínkami a potvrzuje, že se s nimi před uzavřením kupní smlouvy náležitě seznámil. Kupující dále potvrzuje, že v obchodních podmínkách všem ustanovením porozuměl a neshledal žádné nejasnosti.

Kontaktní údaje

Název: **Kuma.cz s.r.o.**

Kontaktní osoba: Jiří Bejda

Sídlo: U Penzionu 1766, 347 01, Tachov

vedeném u Krajského soudu v Plzni oddílu C vložce č. 35977

IČ: 06919499

DIČ: CZ06919499

Telefon: +420 607 622 722

Email: podpora@kuma.cz , hry@kuma.cz

Kontaktní adresa: **Okružní 2010, 347 01, Tachov**

Sdělení před uzavřením kupní smlouvy

V souladu s §1820 odst. 1) prodávající poskytuje spotřebiteli tyto informace před uzavřením kupní smlouvy:

- prodávající neúčtuje kupujícímu žádné dodatečné náklady na prostředky komunikace na dálku, které se liší od základní sazby.
- kupující si při volbě platební metody volí, zda za zboží zaplatí před dodáním zboží, nebo při jeho převzetí. Prodávající u běžného zboží nepožaduje úhradu zálohy a pokud ano, kupující o tom bude vyrozuměn před uzavřením smlouvy.
- v internetovém obchodě www.kuma.cz se neuzavírají smlouvy na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění.
- při nákupu zboží skrze internetový obchod www.kuma.cz (neplatí pro běžný nákup na prodejnách) má kupující možnost odstoupit od smlouvy:
- do doby, než bylo prodávajícím plněno. V tom případě prodávající vrátí všechny prostředky, které kupující v rámci kupní smlouvy již poskytnul.
- do 14 dnů ode dne převzetí zboží jeho odesláním nebo donesením na adresu provozovny Kuma.cz s.r.o., Okružní 2010, 347 01 Tachov. Zásilka musí obsahovat kopii prodejního dokladu (faktury, účtenky nebo dodacího listu) a vyplněný formulář pro odstoupení od smlouvy.
- V případě odstoupení od smlouvy nese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:

o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,

o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,

o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,

o dodávce novin, periodik nebo časopisů,

o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy. (viz vymezení pojmu Digitální distribuce výše).

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

Během nákupu hlásíme transakce, které podléhají elektronické evidenci tržeb, Finanční správě. V rámci tohoto procesu je po realizaci takové transakce zaslána elektronická účtenka na email uvedený v objednávce. Pro náležité doručení účtenky je nezbytné zadat do objednávky Váš platný email.

I. Kupní smlouva

Návrhem k uzavření smlouvy se rozumí vystavení zboží na stránkách internetového obchodu www.kuma.cz. Vlastnosti zboží, cena a dostupnost zboží jsou zpravidla uvedeny přímo u zboží. Pokud některá informace chybí nebo je nejasná, informuje se kupující na zákaznické lince prodejce obchodu (v pracovní době - tel. 607 622 722 nebo e-mailem podpora@kuma.cz). Neuvedné informace o zboží nelze předpokládat.

V případě zájmu o uzavření kupní smlouvy s prodávajícím, kupující odešle objednávku prostřednictvím formuláře e-shopu www.kuma.cz nebo e-mailem na adresu objednavky@kuma.cz. Kupní smlouva se spotřebitelem je uzavřena doručením potvrzení o vytvoření objednávky kupujícímu od prodávajícího.

V případě, že kupující je podnikatel a nakupuje v rámci své podnikatelské činnosti, není kupní smlouva uzavřena potvrzením o vytvoření objednávky, nýbrž buďto výslovným potvrzením objednávky nebo započítáním plnění této objednávky.

Uzavřením kupní smlouvy vzniká závazek prodávajícího dodat zboží v objednávce kupujícímu a závazek kupujícího zboží převzít a uhradit prodávajícímu dohodnutou cenu.

Způsob dodání a platby si volí kupující v rámci objednávkového procesu a tyto jsou kupujícímu k dispozici před uzavřením smlouvy. Způsoby plateb a dodací podmínky jsou také součástí těchto obchodních podmínek, a to v sekci III.

Smlouva je uzavírána v českém jazyce a je archivována po dobu pěti let, nebo nejdéle na dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

Uzavřením kupní smlouvy prodávající potvrzuje, že zakoupené zboží bude dodáno v dohodnutém množství a má dohodnuté vlastnosti. Pokud při kontrole dodaného zboží kupující zjistí opak, může uplatnit svá práva z vady věci (viz níže – Reklamáce a odpovědnost za vady).

II. Dodací a platební podmínky

Dodací lhůta činí zpravidla 24 hodin (v pracovních dnech) od expedice zboží, o které budete kupující v den expedice vyrozuměn e-mailem s číslem balíku.

Cena dopravy a způsob doručení viz Doprava.

V případě dotazu na konkrétní dostupnost zboží se kupující obrátí na zákaznickou linku 607 622 722 nebo emailem na objednavky@kuma.cz, případně podpora@kuma.cz.

Při platbě zboží bankovním převodem ze zahraničního účtu, nese veškeré poplatky spojené s transakcí kupující!

Zboží je dodáváno zpravidla do 24 hodin od expedice (viz. indikace dostupnosti u zboží). Je nutné vyplnit telefonní číslo, kurýr Vás bude kontaktovat o doručení. PPL doručuje ve všední dny v době mezi 8 – 18. hodinou – je proto nutné zabezpečit převzetí v místě doručení. Změny je možné činit po domluvě s kurýrem nebo na zákaznické lince PPL 840 775 775 nebo České pošty 840 111 244.

OSOBNÍ ODBĚR NA ESHOPU: Objednané zboží je možné vyzvednout osobně v sídle prodávajícího, a to na adrese Kuma.cz s.r.o., Okružní 2010, 347 01 Tachov. Zboží je rezervováno po dobu 5 pracovních dnů od oznámení o připravení objednávky.

POZOR! Při převzetí zásilky od přepravce doporučujeme vždy zkontrolovat neporušenost obalu a pokud to situace umožňuje, tak i objednané zboží. Mechanicky poškozené zásilky nepřebírejte a v případě potíží nás neprodleně kontaktujte na email podpora@kuma.cz.

III. Odstoupení od kupní smlouvy

Byla-li kupní smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí plnění. Pro uplatnění tohoto práva zkontaktuje spotřebitel prodávajícího (nejlépe písemně na e-mail podpora@kuma.cz) a uvede číslo objednávky, dodacího listu nebo faktury a požadovaný způsob řešení (budeme potřebovat znát zboží, které si vyberete výměnou za vrácené zboží anebo číslo účtu, na který má být převedena platba). Poté kupující zašle nepoužité, nepoškozené zboží v původním obalu na adresu Kuma.cz s.r.o., Okružní 2010, 347 01 Tachov, spolu s průvodním dopisem nebo vyplněným formulářem pro odstoupení od smlouvy.

Odstoupení od smlouvy musí být prodávajícímu doručeno nejpozději 14. den od převzetí zboží

Zboží a odstoupení od smlouvy nebude akceptováno, pokud bude prodávajícímu zasláno na dobírku. V takovém případě bude zboží zasláno zpět kupujícímu a na náklady kupujícího.

Spotřebitel odpovídá podnikateli pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Prodávající si vyhrazuje právo odečíst z vrácené částky za zboží částku, vyjadřující míru takového snížení hodnoty zboží.

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.

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:

o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy,

o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylkách finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,

o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím,

o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,

o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,

o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,

o dodávce novin, periodik nebo časopisů

u sluchátek do uší z hygienických důvodů není možné odstoupení od kupní smlouvy,

o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy. (viz vymezení pojmu Digitální distribuce výše).

Odstoupit od smlouvy dle výše uvedeného nelze odstoupit také v případě použitého (bazarového) zboží, pokud u daného produktu není uvedeno jinak

Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti zboží anebo tak závažné změny, které znemožnily plnění povinností prodávajícího z kupní smlouvy, anebo z důvodů vyšší moci, anebo když ani při vynaložení veškerého úsilí, které může být od něho spravedlivě požadováno, není schopen dodat zboží kupujícímu ve lhůtě anebo v ceně, která byla v kupní smlouvě sjednána.

Prodávající je povinen o této skutečnosti bezodkladně informovat kupujícího a vrátit mu veškerá peněžitá plnění, která dosud v rámci kupní smlouvy realizoval.

Prodávající si vyhrazuje právo odstoupit od kupní smlouvy nebo její části také v případě zjevné slovní nebo číselné chyby v ceně zboží (tj. cena je zjevně jiná než je cena pro tento typ/druh zboží obvyklá). Za zjevnou slovní nebo číselnou chybu v ceně zboží je považováno například mylné uvedení číslic, zjevně nízká cena zboží, a jiné zjevné chyby v psaní. V takovém případě bude prodávající neprodleně kontaktovat kupujícího za účelem dohody o dalším postupu.

Odstoupení od smlouvy u zboží Digitální distribuce

Kupující má možnost odstoupit od smlouvy pouze v případě, že kupujícímu nebylo ještě dodáno plnění v podobě doručení aktivačního klíče nebo odkazu ke stažení. Dodání výše uvedeného plnění má obdobný efekt, jako porušení (rozbalení) originálního obalu programu. Tímto není dotčeno právo kupujícího na reklamaci zakoupeného zboží v případě nefunkčnosti zasláného odkazu nebo aktivačního klíče. Při reklamaci se postupuje analogicky jako u reklamace fyzického zboží. V případě pozdější nefunkčnosti zboží, či jeho odcizení, je uživatel dále vázán licenční smlouvou s daným subjektem, který licenci vlastní a další postup řešení problému je směřován k tomuto subjektu, tj. majitel samotné licence.

Formulář pro odstoupení od smlouvy je dostupný [zde](#).

IV. Odpovědnost za vady a reklamace zboží

Je povinností kupujícího si zboží zkontrolovat při jeho převzetí. Vady vzniklé nešetrným nakládáním při přepravě je nutné vytknout přepravci při převzetí zboží.

Ostatní zjevné vady na dodaném zboží je nutné bez zbytečného odkladu nahlásit prodávajícímu na telefonní číslo 607 622 722 nebo na e-mail podpora@kuma.cz – nejpozději však do 7 dnů od převzetí zboží. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, ledaže se strany dohodly na dodání věci s vadou a oběma stranám je vada známá.

V ostatních případech odpovídá prodávající kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

Formuláře ke stažení:

Uplatnění reklamace ([reklamační list](#)) [zde](#)

Prodávající neodpovídá za vady

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

U použitých věcí prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Nemá-li věc vlastnosti, které si strany sjednaly, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Právo z vadného plnění může kupující uplatnit u prodávajícího reklamaci na pobočce nebo zasláním na adresu Kuma.cz s.r.o., Okružní 2010, 347 01 Tachov). Při reklamaci je vhodné předložit doklad o koupi zboží (nebo např. číslo objednávky) a uvést přesný popis vady věci, na základě čehož prodávající v písemné podobě potvrdí v reklamačním protokolu datum uplatnění reklamace, reklamovanou vadu a preferovaný způsob reklamace, má-li kupující možnost volby.

Reklamacie bude vyřízena v nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. V případě zaslání zboží počíná tato lhůta běžet dnem následujícím po doručení reklamovaného zboží.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.

V rámci reklamace není zpravidla možné řešit následující problémy:

- Nevyhovující konfigurace počítače požadavkům hry (jsou uvedeny vždy na obalu hry)
- Problémy s výkonem/padáním hry (kontaktujte prosím technickou podporu distributora hry)
- Neplatný nebo nečitelný aktivační (CD) klíč (zkuste kontaktovat technickou podporu distributora hry)
- Poškození zboží při přepravě – tuto reklamaci je nutné uplatnit při převzetí zboží od dopravce (nebo zboží nepřebírat vůbec)

Záruka za Jakost

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.

Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.

Záruční doba běží od předání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Záruční doba se prodlužuje se o dobu, po kterou spotřebitel nemohl z důvodu uplatnění práva z vady/záruky věc řádně užívat. Výměnou zboží v rámci uznané reklamace nezačíná běžet nová záruční doba, nýbrž pokračuje stávající.

Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

Pro oznámení vady, na kterou se vztahuje záruka, a pro uplatnění práva z vadného plnění platí obdobně ustanovení § 2172 a 2173 Občanského zákoníku.

Mimosoudní řešení sporů

V případě, že dojde mezi prodávajícím 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
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

V. Ochrana osobních údajů

I. Úvodní ustanovení

1. Pro potřeby těchto Zásad se rozumí:

- Provozovatelem: Kuma.cz s.r.o., IČO: 06919499, se sídlem U Penzionu 1766, 347 01 Tachov
- Osobními údaji: jméno a příjmení, obchodní firma, emailová adresa, telefonní číslo, fakturační adresa, doručovací adresa, IP adresa, cookies, identifikační číslo, podnikající fyzické osoby a daňové identifikační číslo podnikající fyzické osoby, informace o dosažení věku 16 let

2. Provozovatel ehopu www.kuma.cz jakožto správce Osobních údajů tímto informuje o způsobu a rozsahu zpracování Osobních údajů, včetně rozsahu práv Účastníka (jak je tento definován níže) souvisejících se zpracováním jeho osobních údajů.

3. Provozovatel při zpracování osobních údajů postupuje v souladu s následujícími právními předpisy

- Zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.,
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „Nařízení“)
- Zákon o některých službách informační společnosti č. 480/2004 Sb.,
- Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, případně v souladu s dalšími právními předpisy

4. Účastník je fyzickou osobou, podnikající i nepodnikající, která nakupuje od Provozovatele zboží a služby

5. Provozovatel je právnickou osobou, která provozuje tento internetový obchod za účelem prodeje zboží koncovému zákazníkovi a kamenné prodejny Kuma.cz.

V souvislosti s výše uvedeným dochází ke zpracování Osobních údajů:

- V rozsahu v jakém byly poskytnuty v souvislosti s objednávkou produktů a/nebo služeb Provozovatele, resp. v rámci jednání o uzavření smlouvy
- Za účelem/účely uvedenými níže v čl. II.

II. Účely a doby zpracování Osobních údajů

1. Provozovatel zpracovává Osobní údaje pro následující účely:

- a. Plnění smlouvy, případně jiného závazku, a poskytování služeb
 - i. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu jednání o uzavření smlouvy mezi provozovatelem a účastníkem, a to za účelem uzavření smlouvy, jakož i po dobu trvání smluvního vztahu
 - ii. Zasílání dotazníků spokojenosti: zasílání dotazníků spokojenosti za účelem zkvalitnění poskytovaných služeb zákazníkům v návaznosti na vytvořenou objednávku, rezervaci nebo přímý prodej. Provozovatel v rámci hodnocení spokojenosti předává osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, telefonní číslo a emailová adresa třetí straně – dalšímu zpracovateli – společnosti Heureka.cz/Zboží.cz. Doba zpracování osobních údajů je v tomto případě 3 roky
 - iii. Marketingové akce: pro účely splnění marketingové akce, vyhodnocení, ukončení, doporučení případné výhry atd. Doba zpracování jest stanovena po dobu trvání marketingové akce
 - b. Splnění právní povinnosti (zejména účetní, daňové a archivační, poskytnutí součinnosti správním orgánům, policii, soudům apod.)
 - i. Daňový doklad bude uchován 10 let od ukončení smlouvy: Za účelem plnění zákonné povinnosti archivace účetních dokladů na základě zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů budou Osobní údaje dále zpracovávány a uchovávány po dobu 10 let počínaje rokem následujícím po roce, v němž došlo k uzavření smlouvy mezi Provozovatelem a Účastníkem
 - ii. Plnění povinností v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění, poskytnutí součinnosti správním orgánům, policii, soudům apod. Provozovatel je oprávněn zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží
 - c. Oprávněné zájmy Provozovatele, ochrana práv a právem chráněných zájmů Provozovatele
 - i. Účinná obhajoba v případě sporu doba zpracování se zde stanovuje na 4 roky od uplynutí záruční doby na zboží a prodlužuje se o dobu, po kterou je spor veden.
 - ii. Oprávněným zájmem Provozovatele je dále zasílání obchodních sdělení (plošných nabídek i individuálních nabídek) v souladu s § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a v souladu s bodem 47 Nařízení, jestliže Provozovatel získal podrobnosti elektronického kontaktu v souvislosti s prodejem zboží a služeb Účastníkovi
 - d. Marketingové a obchodní nabídky služeb Provozovatele
 - i. Plošné zasílání obchodních nabídek produktů a služeb: zasílání obecných reklamních sdělení bez zacílení na konkrétní skupinu adresátů. Doba zpracování osobních údajů je v tomto případě 3 roky
 - ii. Individuální nabídka: zaslání reklamních sdělení po zhodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k fyzické osobě. Provozovatel neprovádí profilování v souladu s čl. 22 Nařízení, neboť se nejedná o automatizované zpracování, ale ruční tvorbu individuálních nabídek. Doba zpracování osobních údajů je v tomto případě 3 roky
 - iii. Zasílání obchodních sdělení třetími stranami: jedná o zasílání obchodních sdělení dalšími správci, kterým byly osobní údaje Účastníků předány na základě souhlasu Účastníka a na základě smlouvy o zpracování osobních údajů.
 - iv. Zasílání dotazníků Heureka – ověřeno zákazníky: zasílání dotazníků Heureka za účelem zkvalitnění poskytovaných služeb zákazníkům. Provozovatel v rámci hodnocení spokojenosti a jiných průzkumů předává osobní údaje společnosti Heureka Shopping s.r.o. Doba zpracování osobních údajů je v tomto případě 3 roky. (zde je nutný výslovný souhlas Účastníka)
 - v. Cookies: krátké textové soubory generované webovým serverem a ukládané v počítači prostřednictvím prohlížeče. Rozlišují se dva typy. V první řadě jsou to cookies nutné pro zajištění fungování a analýzu webu (uskutečnění přenosu elektronické komunikace prostřednictvím sítě elektronických komunikací, s použitím těchto cookies nelze vyslovit nesouhlas) Dále se jedná o cookies, které hodnotí některé osobní aspekty vztahující se ke konkrétní osobě. S použitím druhého typu cookies musí Účastník vyslovit souhlas. Doba zpracování osobních údajů je v tomto případě 3 roky.
2. Provozovatel je správcem Osobních údajů

III. Ochrana osobních údajů a informace o zpracování

1. Pokud Účastník neposkytne své Osobní údaje, není možné uzavřít smlouvu s Provozovatelem a/nebo mu poskytnout služby z ní vyplývající. Osobní údaje jsou v této souvislosti nezbytné pro poskytnutí konkrétní služby či produktu Provozovatele
2. Po uplynutí lhůt uvedených v článku II. Provozovatel Osobní údaje vymaže nebo anonymizuje
3. Účastník je povinen Provozovateli poskytnout pouze pravdivé a přesné Osobní údaje. Za správnost, přesnost a

pravdivost poskytnutých Osobních údajů je zodpovědný Účastník. Provozovatel za správnost poskytnutých údajů nenese odpovědnost.

4. Provozovatel vynaloží maximální úsilí, aby nedošlo k neoprávněnému zpracování Osobních údajů
5. Provozovatel je oprávněn předat údaje Účastníka třetím osobám, a to za následujícími účely: dokončení objednávkového procesu, doručení zboží, zasílání obchodních sdělení, hodnocení spokojenosti zákazníka, poskytování spotřebitelského úvěru, služby zákaznické podpory, vyřizování reklamací, registrace nového zákazníka
6. Osobní údaje jsou a budou zpracovány v elektronické podobě neautomatizovaným způsobem
7. V případě, že zákazník zvolí rezervaci na prodejně/výdejním místě, která/é je partnerskou prodejnou/výdejním místem správce (provozována samostatným subjektem), informuje správce o skutečnosti, že osobní údaje uvedené v rezervaci jsou předávány partnerské prodejně/výdejnímu místu, kterou si zákazník zvolí, a to v rozsahu jméno, příjmení, telefonní číslo, emailová adresa.
8. V případě, kdy zákazník uplatňuje práva z vadného plnění, odstupuje od kupní smlouvy, plánuje dopravu, registruje se v internetovém obchodě, sjednává úvěrový produkt, informuje správce o skutečnosti, že uvedené osobní údaje jsou předávány franšizové (značkové) prodejně, kterou si zákazník zvolí.

IV. Práva Účastníka související se zpracováním

1. Práva Účastníka v souvislosti s ochranou osobních údajů:
 - a. Požadovat od Provozovatele přístup k jeho Osobním údajům
 - b. Na opravu poskytnutých Osobních údajů
 - c. Na výmaz poskytnutých Osobních údajů
 - d. Na omezení zpracování Osobních údajů
 - e. Podat stížnost pro ochranu osobních údajů
 - f. Právo na přenos osobních údajů na jiného správce
 - g. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů
2. Účastník může svá práva podle odst. 1 tohoto článku uplatnit prostřednictvím odkazu uvedeného v patičce emailu zasláného ze strany Provozovatele nebo žádosti na adrese podpora@kuma.cz
3. Práva podle odst. 1 tohoto článku písm. c) a d) není možné uplatnit v rozsahu a pro účely uvedené v čl. II odst. 1 písm. a), b), a c) s výjimkou bodu ii) písm. c) čl. II, kdy je možné uplatnění všech práv uvedených v odst. 1
4. V případě, že by se Účastník domníval, že Provozovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s příslušnými právními předpisy, zejména jsou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - a. Požádat Provozovatele o vysvětlení, a to s emailem na adresu podpora@kuma.cz
 - b. Vznést námitku proti zpracování a požadovat emailem zasláným na adresu podpora@kuma.cz, aby Provozovatel zajistil odstranění takto vzniklého stavu (např. blokováním, provedením opravy, doplněním nebo likvidací osobních údajů). Provozovatel o námitce neprodleně rozhodne a informuje Účastníka. Nevyhoví-li Provozovatel námitce, a Účastník právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Tímto ustanovením není dotčeno oprávnění Účastníka obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo
5. Uplatní-li Účastník právo dle tohoto článku, je Provozovatel povinen odpovědět do 30 od obdržení žádosti Účastníkem
6. Přijetí žádosti o uplatnění práva z článku IV., bodu 1 a) a f) je možné pouze prostřednictvím datové zprávy nebo dopisem s úředně ověřeným podpisem na adresu sídla společnosti. Součástí žádosti je nezbytné uvést emailovou adresu, na kterou bude poté zaslán ověřovací email za účelem potvrzení totožnosti žadatele
7. Pokud Účastník uplatní některé z práv z článku IV., odstavec 1, má Provozovatel právo žádat prokázání totožnosti Účastníka. Žádost o přístup k osobním údajům tak musí být zaslána z emailové adresy žadatele. Bude-li žádost podána jinou formou, či z jiné emailové adresy, má Provozovatel právo požadovat dodatečné ověření formou odpovědi na ověřovací email. V případě, kdy žadatel neprokáže svou totožnost do 14 dnů od zaslání ověřovacího emailu, nebude jeho žádost na uplatnění práv z článku IV., odstavec 1 přijata.
8. Provozovatel je oprávněn v případě opakované a nedůvodné žádosti o poskytnutí fyzické kopie zpracovávaných Osobních údajů účtovat přiměřený poplatek za administrativní náklady s tím spojené

V. Závěrečné ustanovení

1. Veškeré právní vztahy vznikající v souvislosti se zpracováním Osobních údajů se řídí právním řádem České Republiky, a to bez ohledu na to, odkud byl přístup k nim realizován. K řešení případných sporů vzniklých v souvislosti s ochranou soukromí mezi Účastníkem a Provozovatelem jsou příslušné české soudy

2. Subjekt údajů má právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz)

3. Tyto Zásady nabývají účinnosti dnem **25.5.2018**

Provozovatel tohoto internetového obchodu je zároveň provozovatelem kamenné prodejny Kuma.cz. Je-li tyto prodejna monitorována kamerovým systémem, zpracovává tyto kamerové záznamy společnost Kuma.cz s.r.o. Doba uchování záznamů se stanovuje na 30 dní. Kamerové záznamy jsou pořizovány z bezpečnostních důvodů za účelem zvýšení ochrany majetku Provozovatele.

VI. BAZAR – VÝKUP POUŽITÝCH HER

Kuma.cz s.r.o. vykupuje použité hry platformem dle svého výběru.

Vykupované hry musí být v prodejním stavu, musí mít obal, disk, a musí být v kompletní anglické, české, případně anglicko-české lokalizaci. V případě poškrábaného či jinak poškozeného média může být od výkupní ceny odečtena náležitá částka. Kuma.cz s.r.o. si vyhrazuje právo odmítnout výkup hry bez upřesnění důvodu.

Při výkupu je nutné se prokázat platným občanským průkazem, popř. pasem. Za osoby mladší 15 let smí jednat pouze jejich zákonný zástupce. Identifikační údaje budou zaznamenány v kupní smlouvě, která bude při každém výkupu mezi zákazníkem a Kuma.cz uzavřena.

Výkupní ceny podléhají změnám. Informace o výkupních cenách, akcích a možných výkupu protiúčtem je možné získat na prodejně a emailu společnosti Kuma.cz

Informace a poradenství

Všechny ústní a písemné údaje o vhodnosti a možnosti použití dodávaného zboží jsou sdělovány podle nejlepšího vědomí prodávajícího. Představují však pouze jeho hodnoty zkušeností a informací, které prodávající získal sám, od výrobce či svého dodavatele.

Stížnosti

Stížnosti a připomínky kupujícího, které se týkají smluvního vztahu uzavřeného mezi prodávajícím a kupujícím, vyřizuje prodávající v souladu s platnými předpisy, kdy stížnosti a připomínky může zákazník uplatnit v kterémkoliv prodejně prodávajícího nebo použít linku přání a stížností na tel. +420 607 622 722 či e-mailovou adresu: podpora@kuma.cz. Pokud je stížnost svým obsahem reklamací zboží, bude tato stížnost vyřízena jako reklamacie v souladu s platnými právními předpisy.

Elektroodpad

Prodávající zajišťuje zpětný odběr elektrozařízení, baterií a akumulátorů v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník je oprávněn odevzdat staré elektrozařízení při nákupu nového obdobného elektrozařízení nebo baterií či akumulátorů na jakémkoliv prodejně prodávajícího.

Písemná komunikace

V případě doručování písemností mezi účastníky se za doručovací adresu považují sídlo prodávajícího a adresy kupujícího uvedené v objednávce.

Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Smlouva a otázky související se řídí českým právem.

Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.

Nevyzvednuté zboží zaslané na dobírku:

Plánujete, že si objednáte zboží na dobírku s tím, že si to ještě necháte projít hlavou a když se rozhodnete, že ho vlastně nechcete, tak si jej jednoduše nevyzvednete?

Nejdříve si řekneme, co si o tom myslí zákon:

Citujeme § 2118 zákona č. 89/2012 Sb.:

ZÁVAZKY Z PRÁVNÍCH JEDNÁNÍ

Povinnosti kupujícího § 2118

"Kupující zaplatí kupní cenu a věc převezme."

Nepřevzetím zásilky byste výše zmíněný zákon porušil/a!

Od našeho e-shopu i od zvoleného dopravce obdržíte informace o předání zboží dopravci a následně o tom, že si jej můžete na odběrném místě vyzvednout. Nehledě na to, že Vám v emailu přijde odkaz na přímé sledování pohybu zásilky. Budete tak vědět o každém pohybu zásilky.

Přestože je to Vaše zákonná povinnost, zásilku jste si nevyzvedl/a

Zde je situace poněkud komplikovanější. To, že zásilku nepřevzmete, neznamená, že jste ji stornovali nebo že jste odstoupili od kupní smlouvy. Znamená to jen to, že jste kupní smlouvu hrubě porušili, dle § 2118 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník (nový).

Odesláním objednávky a jejím následným přijetím a potvrzením naším e-shopem vznikla platná kupní smlouva v plném rozsahu účinná dle našich obchodních podmínek, které jste odsouhlasil/a v posledním kroku před odesláním objednávky, a dle aktuálně platných zákonů České republiky.

Z Vaší strany náš e-shop nezaznamenal jakoukoliv žádost o změnu či stornování objednávky - a to ani do doby expedice naším obchodem a ani následně do doby nejzazšího vyzvednutí na Vámi zvoleném výdejním místě.

Dle zákona má náš obchod právo na kompenzaci vynaloženého poštovního a balného od kupujícího, tedy od Vás. Tato kompenzace je právně vymahatelná, jelikož jste nevyzvednutím zboží porušil/a kupní smlouvu.

Proto Vás požádáme, abyste provedl/a platbu kompenzace s poskytnutými platebními údaji v co nejbližší době - vyhněte se tak komplikacím.

Pokud nezaplatíte kompenzaci nebo si nenecháte zboží zaslat znovu, nastane následující:

Aktuálně platné zákony České republiky dávají obchodům možnost se efektivně bránit proti nezodpovědným zákazníkům, kteří zásilku na dobírku nepřevzou.

Jelikož jste porušil/a platnou smlouvu, lze toto řešit následujícími třemi způsoby:

1. Postoupení pohledávky naší agentuře specializující se na vymáhání pohledávek od dlužníků.
2. Soudní cestou.
3. Zaplacení našemu obchodu kompenzací poštovního.

Body 1 i 2 jsou sice zdlouhavé, pro Vás finančně velmi nevýhodné, ale pro nás velmi efektivní. (Nebyl/a byste první ani poslední.)

Bod 3 je pro Vás cesta nejpříjemnější a nejlevnější.

Po tom, co se nám nevyzvednuté zboží vrátí, Vám zašleme email, rekapitulující všechny body uvedené v tomto článku. V té chvíli proti Vám nebude zahájeno žádné řízení pro vymáhání pohledávky. Pevně věříme ve Vaši čestnost a zodpovědnost a to, že kompenzaci poštovního uhradíte.

Věříme, že máte plné právo vědět, jaké důsledky může mít neplnění uzavřené smlouvy, byť je to smlouva kupní, uzavřená s internetovým obchodem.

Tyto obchodní podmínky byly vypracované a má v platnost od 22. června 2018. Aktualizace 27.července 2023.
Úprava pro Ochranu osobních údajů vyšla v platnost dne 25.5.2018