

Obchodní podmínky pro prodej zboží na prodejně v bezobslužném režimu



I. Úvodní ustanovení

COOP družstvo HB se sídlem U Rajske zahrady 1912/3, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO: 00032115, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze sp. zn. Dr 8053 (dále též „**prodávající**“) tímto vydává tyto Obchodní podmínky, stanovující pravidla pro vstup spotřebitele (zákazníka) do prodejny v době bezobslužného režimu prodejny (tzn. mimo běžnou pracovní dobu), a pravidla a postup pro využití této služby (dále jen „**služba**“).

Vstupem do prodejny vyjadřuje Uživatel s podmínkami prodávajícího svůj **souhlas** (před vstupem do prodejny by se tak měl s těmito podmínkami seznámit). Obchodní podmínky ve všech jejich časových verzích jsou rovněž k dispozici jako dokument ke stažení na www.coophb.cz.

II. Podmínky využití služby

K využití služby je oprávněna POUZE fyzická osoba **starší 18 let**, která má u své banky zřízenou službu bankovní identita (dále jen „**spotřebitel**“). Podmínkou vstupu do prodejny a jejího opuštění je dále mít přístup k internetu a užití mobilní aplikace **DoKapsy od ČSOB**, jejímž poskytovatelem je Československá obchodní banka, a. s. (dále jen „**mobilní aplikace**“). Mobilní aplikace slouží jako aplikace pro zobrazení identifikačního QR kódu.

Každý spotřebitel, který se rozhodne využít službu, je povinen mít svou vlastní mobilní aplikaci, přičemž společný přístup spotřebitele a osoby či osob, které jej doprovází, není do prodejny možný (s výjimkou, že spotřebitele nezbytně doprovází nezletilá/nesvéprávná osoba, kterou má v péči). Při porušení této podmínky (tzn. v případě společného přístupu spotřebitele a osoby, která jej doprovází do prodejny) nebo v případě, že spotřebitel doprovází nezletilou/nesvéprávnou osobu, kterou má v péči, je spotřebitel přímo odpovědný za chování této osoby v prodejně.

Služba je dostupná v době online připojení prodejny. Seznam prodejen je přímo dostupný v mobilní aplikaci.

III. Specifika nákupu v době bezobslužného režimu prodejny

S ohledem na specifický charakter služby – tj. zejména absenci jakékoliv fyzické obsluhy prodejny, specifické nároky na zajištění oprávněných zájmů prodávajícího na zamezení krádeží či poškození zboží nebo majetku prodávajícího, zneužití služby, zajištění bezproblémového poskytování služby kupujícím, naplnění hygienických podmínek apod. – **JE SLUŽBA ZE STRANY SPOTŘEBITELE VYUŽITELNÁ POUZE ZA PŘEDPOKLADU NÍŽE UVEDENÝCH OKOLNOSTÍ, JEŽ SPOTŘEBITEL SVÝM ROZHODNUTÍM VYUŽÍT SLUŽBU A VSTOUPIT DO PRODEJNY V DOBĚ MIMO BĚŽNÉ PROVOZNÍ HODINY BERE NA VĚDOMÍ A PLNĚ AKCEPTUJE:**

- Platbu kupní ceny lze uskutečnit **pouze bezhotovostně** (platební karty, prostřednictvím příslušné aplikace v chytrém zařízení).
- Spotřebitel bere na vědomí, že v bezobslužném režimu prodejny **není možné zakoupit zboží nebo pořídit služby vyžadující obsluhu personálem**. Povaha koupě v bezobslužném režimu tak kupč. neumožňuje naplnění práva spotřebitele zakotveného v § 2162 občanského zákoníku, tj. neumožňuje, aby zboží bylo před kupujícím zkontrolováno nebo aby byly předvedeny jeho funkce, kupující není sám oprávněn k takové kontrole.
- **Reklamac**e (vady zboží, které se projeví po převzetí zboží) **lze uplatnit pouze v době obslužného režimu prodejny**. Prodávající vyřídí reklamaci spotřebitele v souladu s ustanoveními Reklamačního řádu (ten je dostupný i na prodejně).
- **Ceny zboží zařazeného do akcí či letákových, jiných nebo speciálních nabídek jsou platné až počínaje hodinou zahájení prodeje v prodejně v obslužném režimu (tzn. začátkem běžné pracovní doby prodejny) v den zahájení akce či letákové, jiné nebo speciální nabídky**.
- Spotřebiteli zjevně ovlivněnému alkoholickým nápojem nebo jinou návykovou látkou se zakazuje koupit si alkoholický nápoj a spotřebitel se k tomuto zavazuje.
- Spotřebiteli, o němž lze důvodně předpokládat, že alkoholický nápoj vzápětí požije a následně bude vykonávat činnost, při níž by vzhledem k předchozímu požití alkoholického nápoje mohla ohrozit zdraví lidí nebo poškodit majetek, se zakazuje koupit si alkoholický nápoj a spotřebitel se k tomuto zavazuje.

IV. Ceny a cenové podmínky

Ceny zboží jsou uvedeny na cenovkách, přičemž všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH. Ceny zboží zařazeného do akcí či letákových nebo jiných/speciálních nabídek jsou platné počínaje hodinou zahájení prodeje v prodejně v obslužném režimu v den zahájení akce či letákové nebo jiné/speciální nabídky. K ceně zboží ve vratných zálohovaných obalech bude účtována i záloha za tento obal. Informace o výši zálohy je uvedena u konkrétního zboží.

V. Nabytí vlastnického práva ke zboží, zrušení nákupu

Spotřebitel nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením kupní ceny. Do té doby může spotřebitel vrátit věc na původní místo, nebo na speciální místo určené k odložení takového zboží (vyjma chlazeného – to musí vždy a neprodleně vrátit na své místo), je-li zřízeno. Vznikne-li na věci škoda před zaplacením kupní ceny, nahradí se podle obecných ustanovení. Zrušení nákupu lze provést na samoobslužné pokladně přes tlačítko „Potřebujete pomoc?“ a následným potvrzením (stisknutím) položky „Zrušit nákup“.

VI. Některá základní závazná pravidla pro pobyt a nákup v prodejně

Spotřebitel vstupem do prodejny v době bezobslužného režimu prodejny souhlasí s dodržováním i těchto pravidel:

- Spotřebitel je povinen počínat si při vstupu do prodejny a odchodu z prodejny tak, aby neumožnil vniknutí do prodejny cizí osobě.
- Spotřebitel musí všechno zboží, které chce zakoupit, sám řádně namarkovat či naskenovat jeho čárový kód na samoobslužné pokladně.
- Spotřebitel nesmí přemísťovat zboží mimo své umístění, pokud si jej nechce zakoupit (v případě zájmu o koupi jej umísťuje do nákupního košíku/vozíku). U chlazeného apod. zboží nesmí být přerušen chladicí řetězec, tzn. mj. že takové zboží se musí vždy a neprodleně vrátit na své místo, pokud si jej spotřebitel nechce zakoupit.
- Spotřebitel nesmí svým jednáním či opomenutím znečišťovat či jinak kontaminovat prodejnu či její vybavení, ani zboží (kupř. znečištěnou obuví nebo oblečením).
- Spotřebitel se nesmí chovat způsobem narušujícím kulturu nakupování, pořádek (včetně zanechávání vozíků a košíků mimo vyhrazená místa) a možnosti pokojného nakupování jiných spotřebitelů.
- Zakazuje se vstup pod vlivem alkoholického nápoje nebo jiné návykové látky nebo se zbraní či jinými nebezpečnými věcmi.
- Vstup vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu a asistenčního psa doprovázejícího osobu s těžkým zdravotním postižením do prodejního prostoru se povoluje. Přítomnost jiných zvířat se zakazuje.
- Je třeba vstupovat do prodejny s dostatečně nabitým přístrojem, na němž má spotřebitel uloženu mobilní aplikaci.
- V prodejně je zakázáno: [●] provádět obchodní, reklamní nebo neobchodní aktivity (včetně demonstrací či shromáždění, happeningů) mimo realizaci vlastního nákupu; [●] konzumovat potraviny; [●] vstupovat s většími osobními nemotorovými dopravními prostředky (kupř. kolo, koloběžka pro dospělé) s výjimkou pomůcek handicapovaných osob a kočárků u nakupujících osob doprovázející děti v daném kočárku; [●] blokovat průchody, nouzové východy a únikové cesty; [●] pořizovat vizuální nebo audiovizuální záznamy či snímky prodejny nebo zboží; [●] manipulovat s technologiemi či vybavením prodejny (včetně prostředků požární ochrany, cenovek); [●] cokoli vkládat či doplňovat do regálů či prodejních míst; [●] kouřit či jinak manipulovat s ohněm nebo pyrotechnikou; [●] lézt na regály; [●] sedět, ležet či spát apod. na podlaze či k tomu neurčených místech; [●] odhazovat odpady vzniklé při nákupu mimo místa k tomu určená; [●] ponechávat, odkládat či likvidovat v prodejně odpady nevzniklé při nákupu v dané prodejně.

VII. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě sporu mezi kupujícím-spotřebitelem a prodávajícím může spotřebitelem využít též možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může spotřebitel kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869 a postupovat dle pravidel tam uvedených. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt též na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz. Zahájit alternativní řešení sporu je rovněž možné prostřednictvím on-line formuláře na stránkách <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line). Mimosoudní řešení sporu nevylučuje možnost spotřebitele obrátit se svým nárokem na civilní soud.

VIII. Zneužití služby

Zneužití služby je zakázáno, přičemž za zneužití je považováno zejména získání neoprávněného přístupu do prodejny v době bezobslužného režimu prodejny, narušování možnosti užití služby jinému spotřebiteli, odcizení zboží nebo poškození majetku prodávajícího. V případě zneužití služby spotřebitelem si prodávající vyhrazuje právo zamezit takovému spotřebiteli právo dalšího přístupu ke službě a požadovat náhradu vzniklé škody.

IX. Ochrana osobních údajů a souhlas se zpracováním

Za účelem realizace kupní smlouvy prodávající zpracovává nezbytné osobní údaje kupujícího dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecného nařízení o ochraně osobních údajů a dle zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to v rozsahu a způsobem uvedeným v Prohlášení o ochraně osobních údajů, které je neoddělitelnou součástí těchto podmínek a které je dostupné na webových stránkách prodávajícího. Za účelem ochrany majetku správce jako prodávajícího je služba monitorována kamerovým systémem prodávajícího se záznamem.

Spotřebitel užitím mobilní aplikace při vstupu do prodejny souhlasí, že za účelem zjištění totožnosti osoby odpovědné za škodu způsobenou v prodejně s bezobslužným režimem a uplatnění nároku na její náhradu má prodávající právo požádat ČSOB o osobní údaje spotřebitele potřebné k jeho identifikaci a kontaktování, a to: jméno, příjmení, adresu, popř. i e-mail a telefon. Tyto osobní údaje mohou být použity pouze k řešení provozních incidentů.

X. Závěrečná ustanovení

Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Je-li některé ustanovení Obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jejichž smysl se neplatným ustanovením co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Prodávající je oprávněn kdykoliv změnit Obchodní podmínky. Nové obchodní podmínky jsou účinné dnem jejich zveřejnění na webových stránkách prodávajícího. Má se za to, že spotřebitel, který uskuteční nákup zboží poté, co změna obchodních podmínek nabyla účinnosti, s novými podmínkami souhlasí.

Právní vztahy mezi prodávajícím a zákazníkem (spotřebitelem) týkající se kupní smlouvy se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími právními předpisy. Prodávající je oprávněn prodej v době bezobslužného režimu kdykoliv ukončit; takovým ukončením nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran z uzavřených kupních smluv. Písemné oznámení o ukončení této služby je prodávající povinen zveřejnit na webových stránkách prodávajícího, a to nejméně po dobu tří měsíců od ukončení této služby.

Toto znění Obchodních podmínek je účinné **ode dne 28.2.2024**.