

# Všeobecné obchodní podmínky kamenné prodejny a 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 Palackého 740/1, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 06934986 , e-mail:

[info@muscat.cz](mailto:info@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) a v Obchodě

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 znepřístupněna.

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. Objednávku odeslanou prostřednictvím webové stránky nelze upravit nebo zrušit.

3.4. Objednávky prostřednictvím Obchodu lze zadávat 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

3.5. 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: [info@muscat.cz](mailto:info@muscat.cz). Telefonická podpora je poskytována na telefonním čísle (+420) 725 873 433.

3.6. V nabídce Obchodu jsou k dispozici následující typy čoček:

3.6.1. dioptrické čočky – transparentní;

3.6.2. sluneční čočky – volba barvy čoček je na Zákazníkovi, k dispozici jsou ve verzi upravující a neupravující zrak;

3.6.3. čočky bez dioptrií – čočky, které neupravují zrakovou vadu.

3.7. Zákazník, který si objedná dioptrické brýle, zadává údaje, které umožňují Prodávajícímu vyrobit dioptrické brýle podle lékařských doporučení uvedených v předpisu. Bez předpisu nelze objednávku udělat. Zákazník vybere jednu z dostupných možností:

3.7.1. odeslání vyfotografovaného nebo oskenovaného předpisu;

3.7.2. využije možnosti odeslat Prodejci předpis později;

3.7.3. vyplní formulář s údaji uvedenými v předpisu;

3.8. 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.

3.9. Ceny uvedené v Obchodu jsou vyjádřeny v české měně a zahrnují DPH. Cena je závazná pro obě smluvní strany okamžikem uzavření smlouvy. Před potvrzením objednávky může Zákazník v poli „slevový kód“ přidat kód, který ho opravňuje získat slevu při nákupu.

3.10. Před dokončením objednávky je Zákazník informován o nákladech spojených s dodáním a platebními způsoby, týkající se nákupu Zboží nacházejícího se v košíku.

3.11. 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.

3.12. 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.

3.13. O stavu vyřízení objednávky, popř. plnění dle uzavřené smlouvy informuje Prodávající Zákazníka emailem případně telefonicky.

## 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 vyzvedajícím Zboží v kamenné prodejně jsou zahrnuty v ceně Zboží; náklady na dopravu Zboží k Zákazníkům na soukromou adresu nebo 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. DOMÁCÍ ZKOUŠENÍ

5.1. 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.

5.2. Pro objednání Domácího zkoušení, si Zákazník může vybrat až 5 párů obrouček dostupných v rámci DZ, které si přeje vyzkoušet, kliknout na tlačítko "Vyzkoušejte si je zdarma doma" v blízkosti vybraných modelů a pak přejít do košíku.

5.3. Prodávající si vyhrazuje právo umožnit využití služby Domácí zkoušení pouze pro vybrané modely obrouček.

5.4. 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.

5.5. Aby bylo možné využít službu Domácí zkoušení, musí Zákazník poskytnout Prodávajícímu údaje o telefonním čísle, a to zejména proto, aby Prodávající mohl ověřit osobní údaje poskytnuté Zákazníkem. V případě splnění podmínek služby Domácího zkoušení není Zákazníkovi za použití služby účtována žádná částka.

5.6. 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.

5.7. Obroučky, které jsou k dispozici jako součást služby Domácí zkoušení, jsou ukázkami brýlí (vzory).

5.8. Zákazník je povinen odeslat obroučky Prodávajícímu do 5 pracovních dnů ode dne obdržení balíčku s obroučkami prostřednictvím Zásilkovny

5.9. Vracené obroučky musí být umístěny v originální krabičce spolu s dodacím listem.

5.10. Zákazník má povinnost vrátit všechny vypůjčené obroučky. Pokud se Zákazník rozhodne koupit brýle dle vyzkoušených obrouček, musí si je objednat prostřednictvím Obchodu.

5.11. Zákazník odpovídá Prodávajícímu za ztrátu nebo poškození vypůjčených obrouček.

5.12. 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 5.14. VOP.

5.13. Pokud Prodávající obroučky neobdrží ani do 5 pracovních dnů od odeslání e-mailu Zákazníkovi dle bodu 6.13. VOP, dává Zákazník souhlas k tomu, aby Prodávající použil Zákazníkem poskytnuté údaje 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.

5.14. 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.

5.15. Zákazník může obroučky za splnění výše uvedených podmínek vrátit také do Kamenné prodejny.

5.16. 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.

## 6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A REKLAMACE

6.1. 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.

6.2. Pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy musí Zákazník informovat Prodávajícího o svém rozhodnutí o odstoupení od smlouvy jednoznačným prohlášením ve výše uvedené lhůtě.

6.3. Zákazník může využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který je uveden na adrese <https://www.muscat.cz/kontakt>, ale není to povinné.

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. Zákazník je povinen odeslat zboží nebo ho okamžitě vrátit Prodávajícímu, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy Zákazník informoval o odstoupení od smlouvy.

6.7. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy v případech uvedených v § 1837 OZ písm. a) a hld), tedy pokud byla uzavřena smlouva o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání Zákazníka nebo přesně 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.

6.8. Reklamacce mohou být podány písemně na adrese Prodávajícího, prostřednictvím Účtu nebo e-mailem na následující e-mailové adrese: [info@muscat.cz](mailto:info@muscat.cz) nebo v Kamenné prodejně.

6.9. Reklamacce bude vyřízena v zákonné lhůtě 30 dnů.

6.10. Reklamacce by měla obsahovat údaje Zákazníka, číslo objednávky (nebo další údaje umožňující její identifikaci) a popis vady, která je uplatňována.

## 7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

7.1. 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.

7.2. 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>

7.3. 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://www.muscat.cz/predpisy>

V Praze dne 9.12.2020  
MUSCAT s.r.o.