VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Karvinská jídelna – Rozvoz stravy a online prodej

Provozovatel: **Karvinská jídelna**, IČO: 22381660, se sídlem Prameny 823/17, Karviná 73401
Pro objednávání rozvozu jídla prostřednictvím internetového obchodu na adrese **www.karvinskajidelna.cz/rozvoz**

1. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**") upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**"), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy na dodání stravy a nápojů formou rozvozu (dále jen „**smlouva**") mezi provozovatelem a fyzickou osobou – spotřebitelem (dále jen „**zákazník**") prostřednictvím online e-shopu na internetové adrese www.karvinskajidelna.cz/rozvoz (dále jen „**internetový obchod**").
2. Tyto obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy zákazník jednající při objednání zboží vystupuje v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání (právnické osoby či OSVČ). Tyto vztahy se řídí individuálně sjednanou smlouvou.
3. Odchylná ujednání v písemné smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.
4. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Zákazník odesláním objednávky potvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a bezvýhradně s nimi souhlasí.
5. Provozovatel je oprávněn znění obchodních podmínek měnit či doplňovat. Změněné podmínky jsou účinné dnem jejich zveřejnění na webových stránkách provozovatele.
6. Internetový obchod je provozován na technologické platformě třetí strany. Tato skutečnost nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z těchto obchodních podmínek.

2. Uživatelský účet a objednávání bez registrace

1. Objednávku rozvozu jídla lze provést jak prostřednictvím registrace (uživatelského účtu), tak i bez registrace přímo z rozhraní internetového obchodu.
2. Při registraci i při zadávání jednorázové objednávky je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail, přesnou doručovací adresu). Údaje uvedené v uživatelském účtu nebo při objednání jsou provozovatelem považovány za správné.
3. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o informacích nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.

4. Provozovatel je oprávněn zrušit uživatelský účet, pokud zákazník svůj účet déle než 365 dní nevyužívá, nebo v případě, že zákazník poruší své povinnosti ze smlouvy nebo těchto podmínek.
5. Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet a internetový obchod nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení.

3. Uzavření smlouvy a proces objednávky

1. Veškerá prezentace zboží (jídel, nápojů a doplňkového sortimentu) umístěná v rozhraní internetového obchodu je informativního charakteru a provozovatel není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.
2. Ceny nabízeného zboží a služeb (včetně nákladů na balné a rozvoz) jsou uvedeny v českých korunách (CZK) včetně daně z přidané hodnoty (DPH) a všech souvisejících poplatků.
3. Zákazník provádí objednávku vkládáním zboží do virtuálního košíku. Před odesláním objednávky je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, jakož i zvolit způsob doručení a platby.
4. Objednávku zákazník odešle kliknutím na tlačítko potvrzující objednávku s povinností platby. Údaje uvedené v objednávce jsou provozovatelem považovány za správné.
5. Kupní smlouva mezi provozovatelem a zákazníkem vzniká okamžikem úspěšné autorizace online platby kartou prostřednictvím platební brány Global Payments (nebo dokončením objednávky při volbě jiné okamžité platební metody) a následným potvrzením přijetí objednávky ze strany provozovatele na e-mailovou adresu zákazníka.
6. Provozovatel si vyhrazuje právo stornovat objednávku nebo odmítnout její plnění v případě, že:
    - zadané kontaktní údaje nebo doručovací adresa jsou zjevně nesprávné či neúplné,
    - z provozních důvodů (např. vyprodání zásob, výpadek rozvozové kapacity) nelze objednávku v požadovaném čase doručit; v takovém případě provozovatel neprodleně kontaktuje zákazníka.
7. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku (např. internetové připojení) si hradí zákazník sám.

4. Platební podmínky

1. Cena zboží, náklady spojené s balením a náklady na doručení (rozvoz) se hradí předem prostřednictvím online platebních metod integrovaných v internetovém obchodě.
2. Hlavním platebním metodou je bezpečná online platba platební kartou přes internetovou platební bránu **Global Payments** (akceptovány jsou karty Visa, Mastercard a další podporované typy).
3. V případě platby přes bránu Global Payments je platba realizována okamžitě. Zpracování platby se řídí podmínkami poskytovatele platební brány. Provozovatel nemá přístup k citlivým bankovním údajům zákazníka (číslo karty, CVV/CVC kód).

4. Smlouva se považuje za uzavřenou a objednávka je předána k přípravě v kuchyni až po úspěšném provedení a schválení platby platební bránou. Pokud platba neproběhne úspěšně, objednávka se považuje za nezadanou a nebude zpracována.
5. Případné další dostupné platební metody (např. platba přes hotovost či stravenkovou kartu při převzetí) jsou zobrazeny přímo v nákupním košíku, pokud je provozovatel v daný moment umožňuje.
6. Provozovatel vystaví zákazníkovi po úhradě ceny daňový doklad (účtenku/fakturu) v elektronické podobě, který je zaslán na e-mail zákazníka nebo přiložen k doručované zásilce. Zákazník souhlasí s elektronickým vystavováním daňových dokladů.

5. Podmínky doručení a rozvozu

1. Rozvoz je zajišťován pouze ve vymezeném lokálním rozsahu (Karviná a přilehlé okolí), který je podrobně specifikován na webu v sekci Rozvoz. Pokud je doručovací adresa mimo rozvozovou zónu, systém objednávku neumožní dokončit.
2. Odhadovaný čas doručení je zákazníkovi zobrazen při vytváření objednávky a následně potvrzen e-mailovou nebo SMS zprávou. Čas doručení je orientační a může se lišit v závislosti na dopravní situaci, počasí či aktuálním vytížení kuchyně.
3. Zákazník je povinen být v odhadovaném čase doručení přítomen na uvedené doručovací adrese a být dostupný na uvedeném telefonním čísle.
4. Pokud je doručení znemožněno z důvodů na straně zákazníka (zákazník není k zastižení, nebere telefon, uvedl chybnou adresu), je kurýr oprávněn po marném pokusu o kontaktování (cca 5 minut) místo opustit. V takovém případě se objednávka považuje za vyřízenou a nárok na vrácení zaplacené částky zaniká, neboť se jedná o zboží podléhající rychlé zkáze.

6. Storno objednávky a reklamace

Typ úkonu	Lhůta a podmínky	Způsob vyřízení / Navrácení peněz
Storno zákazníkem	Výhradně **před započetím přípravy** jídla v kuchyni (obvykle do 5 minut od zaplacení, nutno ověřit telefonicky).	Plná refundace zpět na kartu přes **Global Payments** do 3–5 pracovních dnů.
Storno provozovatelem	Vyprodání zásob, výpadek rozvozu či nečekané technické překážky.	Okamžité stornování platby a vrácení 100 % částky přes **Global Payments**.
Reklamace kvality / obsahu	Bezodkladně při převzetí nebo nejpozději do 30 minut od doručení (na e-mail či telefon).	Náhradní doručení, slevový poukaz, nebo refundace (či její část) přes **Global Payments**.

1. **Storno ze strany zákazníka:** Vzhledem k charakteru služby (okamžitá příprava čerstvého jídla k rozvozu) je storno ze strany zákazníka možné **pouze do okamžiku, než je započato s přípravou jídla v kuchyni**. Zákazník musí žádost o storno uplatnit bezodkladně telefonicky na zákaznické lince provozovatele.
2. **Refundace při stornu:** Pokud je storno schváleno, provozovatel provede navrácení platby (refundaci) stejným způsobem, jakým byla platba přijata, tj. bezhotovostním návratem prostřednictvím platební brány **Global Payments** na účet/kartu, ze které byla platba provedena.
3. **Nemožnost odstoupení od smlouvy:** Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 písm. e) OZ **nelze odstoupit od smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze**, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím. Zákazník tedy nemá právo od smlouvy po započetí přípravy či doručení bezdůvodně odstoupit v 14denní lhůtě jako u běžného nákupu na e-shopu.
4. **Reklamace:**
    - Zákazník je povinen zkontrolovat stav a obsah doručené zásilky bezprostředně při jejím převzetí od kurýra.
    - Případné nedostatky (chybějící položka, zaměněné jídlo, výrazné nejakostní vady jídla) je zákazník povinen reklamovat neprodleně, nejpozději však do 30 minut od převzetí doručené stravy, a to telefonicky na čísle provozovatele nebo e-mailem na **info@karvinskajidelna.cz** (vhodné doložit fotodokumentací).
    - V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi poskytnuta přiměřená sleva, náhradní doručení chybějícího zboží, nebo finanční refundace za vadné zboží poukázaná zpět přes platební bránu **Global Payments**.

7. Práva spotřebitele a mimosoudní řešení sporů

1. Provozovatel odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady, má požadovanou jakost, teplotu a množství a odpovídá hygienickým normám.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná:
    - **Česká obchodní inspekce (ČOI)**
      Ústřední inspektorát – oddělení ADR
      Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
      E-mail: adr@coi.cz | Web: https://adr.coi.cz
3. Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je dostupná na internetové adrese https://ec.europa.eu/consumers/odr.
4. Česká obchodní inspekce vykonává mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Dozor nad dodržováním předpisů v oblasti ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ).

8. Komunikace a ochrana soukromí

1. Zákazníkovi jsou na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo zadané v objednávce zasílána provozní sdělení nezbytná pro řádné splnění smlouvy (potvrzení objednávky, stav platby přes Global Payments, informace o výjezdu kurýra apod.).

2. Zasílání obchodních sdělení a marketingových nabídek se řídí výslovně uděleným souhlasem zákazníka. Zákazník má možnost tento souhlas kdykoliv bezplatně odvolat.
3. Informace o způsobu, rozsahu a účelu zpracování osobních údajů zákazníků, včetně práv zákazníků v souvislosti s GDPR, jsou podrobně uvedeny v samostatném dokumentu dostupném na adrese **www.karvinskajidelna.cz/gdpr**.

9. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré právní vztahy vznikající na základě nebo v souvislosti s užíváním internetového obchodu a uzavřením kupní smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
2. Je-li některá ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nastoupí na jeho místo ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
3. Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována provozovatelem v elektronické podobě a není veřejně přístupná.
4. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 22. 2. 2026.

V Karviné dne 22. 2. 2026

Karvinská jídelna
(IČO: 22381660)

PODMÍNKY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Karvinská jídelna, IČO: 22381660, Prameny 823/17, Karviná 73401

I. Základní ustanovení

7. Správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen "GDPR") je Karvinská jídelna, IČO: 22381660, se sídlem Prameny 823/17, Karviná 73401 (dále jen "správce").
8. Kontaktní údaje správce: adresa: Prameny 823/17, Karviná 73401, e-mail: info@karvinskajidelna.cz.
9. Osobními údaji se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě.
10. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.
11. Správce využívá ke zpracování osobních údajů externího zpracovatele – poskytovatele technologické platformy pro online objednávání stravy a poskytovatele platební brány Global Payments. Data jsou uložena na serverech v rámci EU.

II. Zdroje a kategorie zpracovávaných osobních údajů

6. Správce zpracovává osobní údaje, které mu zákazník poskytl při odeslání objednávky rozvozu.
7. Správce zpracovává zejména tyto osobní údaje: identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, e-mailová adresa, telefonní číslo), adresní údaje (adresa pro doručení), smluvní a transakční údaje (historie objednávek, platební transakce).
8. Správce nezpracovává zvláštní kategorie osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR.

III. Zákonný důvod a účel zpracování osobních údajů

8. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů je: plnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, plnění právní povinnosti dle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR.
9. Účelem zpracování osobních údajů je: vyřízení objednávky rozvozu a plnění zákonných povinností (účetnictví, archivace).

IV. Doba uchovávání osobních údajů

7. Správce uchovává osobní údaje po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 3 let od jeho ukončení (zákonná promlčecí lhůta dle OZ), daňové doklady a účetní záznamy po dobu 10 let dle zákona o účetnictví a zákona o DPH.

V. Příjemci osobních údajů

5. Příjemci osobních údajů jsou: poskytovatel technologické platformy pro provoz online e-shopu, poskytovatel platební brány Global Payments (v rozsahu nezbytném pro provedení online platby kartou), orgány veřejné moci, pokud to ukládá zákon.

VI. Vaše práva

5. Za podmínek stanovených GDPR máte právo: na přístup ke svým osobním údajům, na opravu osobních údajů, na výmaz osobních údajů ("právo být zapomenut"), na omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování.
6. Svá práva uplatňujte na e-mail: info@karvinskajidelna.cz.

VII. Závěrečná ustanovení

5. Tyto podmínky ochrany osobních údajů se řídí právem České republiky a právem Evropské unie, zejména GDPR.

Tyto podmínky ochrany osobních údajů nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2026.