

OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY

E-COOP

pro prodej potravin a zboží on-line Služby E-COOP

Jednota, spotřební družstvo v Mikulově

Kostelní nám. 157/9

692 01 Mikulov

Doručovací číslo: 692 43

IČO: 00032247

DIČ: CZ00032247

zapsána: v obchodním rejstříku pod spisovou značkou DrXXXVIII 301, Krajský soud v Brně.

Dále jen: COOP

Obsah:

I. SLUŽBA E-COOP– POPIS, PODMÍNKY OBJEDNÁNÍ A DODÁNÍ ZBOŽÍ

Obchodní podmínky Služby E-COOP stanoví pravidla a postup pro užití této služby jejími zákazníky. Družstvo COOP nabízí široký sortiment potravinářského a průmyslového zboží, které si zákazník může prostřednictvím **Služby E-COOP** objednat v e-shopu družstva COOP na stránkách www.E-COOP.cz a následně objednané zboží převzít. Zákazník může zaplatit ve výdejním místě nebo online prostřednictvím platební karty.

Zákazník si volí adresu doručení objednávky, kterou si může ověřit na úvodní straně <https://sdmikulov.e-coop.cz/>. Zákazník si může svou objednávku vyzvednout také ve výdejním místě v prodejně Jednoty, spotřebního družstva v Mikulově v obci Rakvice 691 03, Zahradní 634.

K využití služby E-COOP je oprávněna fyzická osoba starší **18 let**, která souhlasí s podmínkami této služby, dá souhlas se zpracováním osobních údajů a řádně se zaregistruje na www.E-COOP.cz (dále jen „Zákazník“).

Vyzvednutí objednávky ve výdejním místě není zpoplatněno.

Doručení do domácnosti je zpoplatněno 99 Kč. Při objednávce nad 1500 Kč je doprava zdarma.

Minimální výše objednávky je 300,- Kč. Družstvo COOP si vyhrazuje právo v rámci marketingových aktivit minimální výši objednávky snížit či zvýšit.

Pro jednu osobu jsou povoleny maximálně **dvě objednávky na jeden den**. V případě, že zákazník zašle více objednávek, vyhrazuje si COOP právo objednávky nad tento počet **zrušit**.

Smlouva o koupi zboží mezi družstvem COOP a Zákazníkem je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky ze strany družstva jako prodávajícího. Zboží bude následně doručeno prostřednictvím Služby E-COOP do Výdejního místa Služby E-COOP. Dostupnost zboží

nabízeného na www.E-COOP.cz je vázána na skladové zásoby a družstvo COOP dostupnost zboží negarantuje.

II. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Služba: www.E-COOP.cz

Zákaznická podpora: e-mail: eshop@jednota.cz

III. REGISTRACE ZÁKAZNÍKA SLUŽBY E-COOP, OMEZENÍ REGISTRACE

Při registraci zákazníka na www.E-COOP.cz je Zákazník povinen uvést přesné a pravdivé údaje. Pokud dojde u Zákazníka ke změně údajů, je povinen takovou změnu bezodkladně provést přímo ve webové aplikaci. Ke zrušení registrace je nezbytné, aby Zákazník kontaktoval zákaznickou linku. Pokud se COOP důvodně domnívá, že zákazník porušuje podmínky Služby E-COOP, má právo okamžitě pozastavit či zrušit registraci zákazníka, tím však nejsou dotčena ta ustanovení Obchodních podmínek, která vzhledem ke své povaze přetrvávají.

IV. BEZPEČNOST OBJEDNÁVKY A ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU

Během registrace a vytvoření zákaznického účtu je Zákazník vyzván k vytvoření svého osobního přístupového hesla. Zákazník je povinen uchovávat toto heslo v tajnosti a nesdělovat ho dalším osobám. Zákazník plně odpovídá za veškerá učiněná jednání a úkony, které jsou z jeho zákaznického účtu učiněny, a to po celou dobu využívání služby E-COOP. Zákazník je povinen ihned COOP informovat, pokud má jakékoli podezření na zneužití či zpřístupnění svého hesla třetí osobě.

V případě odůvodněné obavy, že dochází nebo může dojít k zneužití Služby E-COOP, je COOP oprávněn účet Zákazníka zablokovat, případně vyzvat Zákazníka ke změně hesla. COOP neodpovídá Zákazníkovi za škodu, kterou si zákazník způsobil vyzrazením nebo zneužitím svého přístupového hesla.

V. ČLENSKÁ KARTA ČLENA DRUŽSTVA

Odlišuje se dle prodejen jednotlivých zapojených družstev.

VI. CENY A CENOVÉ PODMÍNKY

Ceny jsou platné v den objednání zboží. Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Při objednávce zboží na váhu si družstvo COOP vyhrazuje právo na dodání zboží s váhovou odchylkou. Družstvo COOP se pokusí váhovou odchylku minimalizovat a co nejvíce vyhovět požadavku Zákazníka.

Pokud u zboží, jehož cena je určena podle váhy za měrnou jednotku a jehož povaha to umožňuje, Zákazník objednává počet kusů namísto váhového množství, družstvo COOP dodá požadovaný počet kusů. Cena pak bude stanovena podle váhy objednaného počtu kusů takového zboží.

VII. ZADÁNÍ, ZMĚNA, ZRUŠENÍ OBJEDNÁVKY ZÁKAZNÍKEM

Změna či zrušení objednávky po jejím odeslání prodávajícímu již není možná. Pokud Zákazník potřebuje doobjednat zboží, vytvoří a odešle novou objednávku.

VIII. DOSTUPNOST ZBOŽÍ

Dostupnost zboží prezentovaného na www.E-COOP.cz je vázána na skladové zásoby a družstvo COOP z těchto důvodů nemůže dostupnost zboží garantovat. Pro účely zajištění dostupnosti zboží co největšímu počtu zákazníků, je družstvo COOP oprávněno předem stanovit maximální limity odběru jednotlivých položek zboží jedním Zákazníkem. Tímto ustanovením však není dotčeno právo družstva COOP v případě individuální objednávky velkého množství jednoho druhu zboží počet objednaných kusů snížit na únosné množství, případně toto zboží nedodat. Určení únosného množství je vždy na rozumné úvaze družstva COOP, a to s přihlédnutím k ceně zboží, druhu, skladovým zásobám, možnostem dopravy apod. O změně objednávky ze strany družstva COOP bude Zákazník vždy předem vyrozuměn.

V případě, že z důvodů, které družstvo COOP není schopno ovlivnit, nebude objednané zboží dostupné, může družstvo COOP při doručení Zákazníkovi nabídnout zboží, které svými vlastnostmi a cenou nejvíce odpovídá objednavce Zákazníka. Při doručení budou tyto náhradní produkty uvedeny na samostatné faktuře a Zákazník je oprávněn je zcela či částečně odmítnout převzít.

IX. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

Pro vyloučení veškerých pochybností, smlouva o koupi zboží mezi družstvem COOP a Zákazníkem je uzavřena okamžikem potvrzení objednávky ze strany družstva jako prodávajícího. Zboží bude následně doručeno prostřednictvím služby E-COOP do Výdejního místa této služby.

Vlastnické právo k předmětu koupě nabývá zákazník okamžikem zaplacení kupní ceny za dodané zboží.

X. DORUČENÍ A PŘEVZETÍ

Zákazník si při objednavce zboží na www.E-COOP.cz volí z nabídky výdejových míst pro doručení jím objednaného zboží. Zboží ve výdejním místě je oprávněna převzít pouze osoba starší 18 let, která pracovníkovi výdeje sdělí číslo objednávky. Bez předložení čísla objednávky není možné zboží zákazníkovi vydat. V případě, že pracovník výdeje má pochybnosti o věku osoby přebírající doručené zboží, je oprávněn po takové osobě požadovat předložení osobního dokladu k prokázání věku. Pokud nebude prokázáno, že jde o osobu starší 18 let a nebude možné převzetí zboží jinou osobou, COOP zboží nepředá.

V případě, že si zákazník objednané zboží nevyzvedne v dohodnutý den, kupní smlouva nezaniká. Pokud si zákazník zboží nestihne vyzvednout a o zboží má zájem, je povinen oznámit tuto skutečnost telefonicky na zákaznické lince a domluvit si předání – nejdéle však druhý den od původního sjednaného termínu. Zboží bude do druhého dne uskladněno ve výdejním místě v souladu s podmínkami pro prodej jednotlivých druhů zboží (chlazení, mražení).

V případě, že si zákazník nevyzvedne objednané zboží ani v náhradním sjednaném termínu, má družstvo COOP právo požadovat a vymáhat na zákazníkovi náhradu škody, která tím COOP vznikla (např. za dopravu, čerstvé zboží podléhající rychlé zkáze,...)

Zákazník je povinen zboží při převzetí zkontrolovat (množství, kvalitu). Družstvo COOP Zákazníkovi doporučuje, aby zboží, které je poškozené, nepřevzal.

XI. PLACENÍ ZBOŽÍ

Platba kupní ceny probíhá ve výdejním místě hotově nebo platební kartou na prodejně, a to při převzetí zboží zákazníkem. Zákazník může objednávku uhradit také online prostřednictvím platební karty. Platba při dopravě do domácnosti probíhá online platební kartou. K úhradě ceny zboží může Zákazník použít tyto debetní/kreditní karty: Visa debit, Visa elektron, Master Card, Maestro.

XII. VRÁCENÍ ZBOŽÍ - Odstoupení od kupní smlouvy

V případě uzavření kupní smlouvy elektronickou cestou je Zákazník oprávněn zboží vrátit do 14 dnů ode dne jeho převzetí, a to bez uvedení důvodů. Odstoupení je možno provést podle [vzorového formuláře](#). Zákazník je povinen v důsledku zrušení smlouvy zakoupené zboží prodávajícímu zaslat nebo předat do výdejního místa služby E-COOP, a to nejpozději ve lhůtě 14 dnů od doručení odstoupení. Náklady na vrácení zboží nese v tomto případě zákazník.

Na základě předchozí telefonické domluvy (zákaznická linka: +420 519 500 920) může Zákazník vrátit zboží v kterékoliv prodejně Jednoty, spotřebního družstva v Mikulově. Pokud se na příslušné prodejně Zákazník nedohodne na odběru jiného zboží náhradou za vrácené, bude Zákazníkovi cena vráceného zboží vyplacena v hotovosti nebo poskytnuta sleva na příští nákup.

Pro vyloučení všech pochybností, nelze vrátit:

- zboží, které podléhá rychlé zkáze (chladírenské výrobky, ovoce, zelenina, čerstvé pečivo...), opotřebením nebo zastaráním
- audio, videonahrávky, software a počítačové programy, porušil-li Zákazník jejich originální obal
- noviny, periodika a časopisy
- zboží upravené podle přání zákazníka
- zboží v uzavřeném obalu, které zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

Zákazník bere na vědomí, že v případě vrácení zboží podle tohoto článku, je rozhodná cena, kterou Zákazník uhradil v okamžiku převzetí tohoto zboží ve výdejním místě. V případě, že v souladu s podmínkami Služby E-COOP Zákazník některé zboží nepřevezme, případně ve stanovené lhůtě zboží vrátí a při nákupu uplatnil členskou kartu, bude mu z finančního členského konta člena družstva odečtena částka odpovídající ceně vráceného zboží, platné v okamžiku uzavření kupní smlouvy.

Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ta ustanovení Obchodních podmínek, která upravují nepřevzetí zboží z důvodu odlišné ceny nebo z důvodu doručení náhradního zboží za zboží nedostupné.

Současně nejsou tímto článkem dotčena jakákoli práva a povinnosti Zákazníka, která mu vyplývají z obecně platných právních předpisů nebo Obchodních podmínek ve vztahu k uplatnění práv zákazníka z odpovědnosti za vady zboží (reklamace vadného zboží).

XIII. VRATNÉ ZÁLOHOVANÉ OBALY

K ceně zboží ve vratných zálohovaných obalech bude účtována i záloha za tento obal. Informace o výši zálohy je uvedena u konkrétního zboží. Zálohované obaly je možné vrátit přímo ve Výdejním místě Služby E-COOP. Popřípadě může Zákazník vrátit zálohovaný obal a obdržet zpět zálohu v provozních hodinách kterékoli provozovny Jednoty, spotřebního družstva v Mikulově. Prostřednictvím Služby E-COOP není možné uplatnit kupon za vrácené zálohované lahve.

XIV. REKLAMACE

Pokud se vady zboží projeví po převzetí, má Zákazník právo uplatnit reklamaci vadného zboží ve výdejním místě Služby E-COOP nebo na kterékoliv prodejně Jednoty, spotřebního družstva v Mikulově. Kupující vyplní [reklamační list](#), který s reklamovaným zbožím předá personálu prodejny. Prodávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace. Případné reklamace se vyřizují ke spokojenosti zákazníka individuální dohodou a v souladu s platným právním řádem. Pokud není v Obchodních podmínkách stanoveno jinak, uplatní se při reklamaci ustanovení [Reklamačního řádu](#).

XV. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ (ADR)

Prodávající informuje spotřebitele o tom, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem v Praze 2, Štěpánská 567/15, PSČ 120 00, www.coi.cz.

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Klasickým spotřebitelským sporem jsou například spory o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě.

Vládou schválená novela zákona o ochraně spotřebitele přináší spotřebitelům novou variantu řešení jejich sporů, která bude rychlejší a finančně méně náročná oproti stávajícím způsobům (zejména soudnímu řízení). Jedná se o ucelený systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, do kterého bude zapojena Česká obchodní inspekce jako obecný subjekt mimosoudního řešení sporů, a další specializované orgány, které již v současnosti řeší spory spotřebitelů mimosoudní cestou – Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad.

ČOI - Formulář návrhu na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu (ADR) [ZDE](#)

Web: adr.coi.cz

XVI. ZMĚNY OBCHODNÍCH PODMÍNEK

Družstvo COOP je oprávněno kdykoli změnit Obchodní podmínky, budou-li to vyžadovat potřeby zákazníků nebo obchodní strategie prodávajícího. Nové podmínky jsou účinné dnem jejich zveřejnění na www.E-COOP.cz. Má se za to, že Zákazník, který objednává zboží prostřednictvím Služby E-COOP poté, co změna podmínek nabyla účinnosti, s novými podmínkami souhlasí. Družstvo COOP je oprávněno službu E-COOP kdykoli ukončit. Písemné oznámení o ukončení této služby je družstvo povinno zveřejnit na www.E-COOP.cz.

XVII. OCHRANA PRÁV DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

Vlastníkem a provozovatelem www.E-COOP.cz je Družstvo COOP. V souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, náleží družstvu COOP veškerá autorská práva k vlastnímu obsahu, vizualizaci a designu stránek, včetně veškerých vyobrazení na těchto stránkách, jakož i databázím na internetových stránkách Služby E-COOP.

Zákazník bere na vědomí, že každá osoba, která navštíví www.E-COOP.cz, je uživatelem těchto internetových stránek (dále jen „**Uživatel**“) a zavazuje se při jejich používání, řídit se platnými právními předpisy, jednat v souladu s dobrými mravy a těmito podmínkami, aby nedošlo k poškození dobrého jména a práv družstva COOP a ostatních Uživatelů.

Uživatel se zavazuje, že zejména

1. bude užívat internetové stránky E-COOP pouze pro vlastní potřebu, přičemž nebude nad rámec své potřeby kopírovat, stahovat a šířit obsah uvedených internetových stránek dalším osobám,
2. nebude zasahovat jiným Uživatelům do užívání internetových stránek E-COOP a nebude jim v užití těchto internetových stránek bránit,
3. nebude zasahovat bez souhlasu družstva COOP do obsahu, bezpečnosti či technické podstaty internetových stránek E-COOP,
4. je zakázáno využívat internetové stránky služby E-COOP pro rozesílání nevyžádaných a řetězových zpráv (spam), zasílat na internetové stránky zprávy obsahující viry, nebo jakékoli nebezpečné či škodlivé programy, vytvářet falešné zprávy (fake) za účelem falšování identity Uživatele, či pokoušet se proniknout na účet jiných Uživatelů.

XVIII. ZNEUŽITÍ SLUŽBY E-COOP

Zneužití Služby E-COOP je zakázáno. Za zneužití je považováno zejména:

1. šíření obsahu, který je obtěžující, hanlivý, proti lidské důstojnosti, diskriminující z hlediska náboženství, vyznání, rasy nebo pohlaví, který propaguje násilí či jakékoli další protiprávní jednání či porušování sektorových pravidel
2. šíření obsahu, který ohrožuje veřejný pořádek nebo oprávněné zájmy jiného Zákazníka, uživatele či družstva COOP, objednávání zboží bez úmyslu jeho převzetí ve výdejním místě apod.
3. získávání neoprávněného přístupu k jiným počítačovým systémům
4. narušování možnosti užití Služby E-COOP jinému Zákazníkovi
5. porušování práv týkající se užití veřejné sítě elektronických komunikací
6. narušování nebo přerušování sítí nebo internetových stránek spojených s www.E-COOP.cz
7. tvorba, šíření či skladování elektronických kopií dokumentů a materiálů, které jsou chráněny autorským právem bez předchozího souhlasu jejich vlastníka.
8. COOP je oprávněn závadný obsah z internetových stránek odstranit a následně požadovat a vymáhat po Uživateli škodu, kterou uživatel zneužitím Služby E-COOP způsobil družstvu COOP nebo třetí osobě. Škodou se rozumí jak přímá škoda, tak jakékoli nezbytně vynaložené náklady a výlohy spojené s uplatněním práva na náhradu škody a odstranění závadného stavu, který zneužitím Služby E-COOP vznikl. Za škodu je považována také peněžitá pokuta, kterou příslušný správní orgán udělil COOP za porušení právních předpisů jako důsledek zneužití Služby E-COOP Uživatelem.

XIX. DOSTUPNOST SLUŽBY

Informaci o dostupnosti Služby E-COOP Zákazník získá v procesu zadávání objednávky prostřednictvím webové aplikace Služby E-COOP.

COOP vyvíjí maximální úsilí poskytovat kvalitní Službu E-COOP, zajistit nejširší dostupnost této služby a její postupné rozšiřování o další výdejní místa, nemůže však Zákazníkovi poskytnout garanci sto procentní dostupnosti této Služby a její bezporuchovosti. V případě, že se objeví chyba technického charakteru, může Zákazník závadu nahlásit na emailu: scmsd@coop.cz a COOP se pokusí závadu bez zbytečného odkladu odstranit.

COOP si vyhrazuje právo omezení přístupu Uživatelů k www.E-COOP.cz na dobu nezbytně nutnou k provedení oprav, údržby nebo inovaci systému.

XX. ODPOVĚDNOST ZA OBSAH INTERNETOVÝCH STRÁNEK

COOP činí vše potřebné pro zajištění přesnosti, věcné správnosti a aktuálnosti obsahu www.E-COOP.cz. V případě, že se vyskytnou na těchto stránkách chyby, opomenutí nebo

technické obtíže, o kterých se COOP dozví, provede v co nejkratší lhůtě opravu obsahu, pokud to bude technicky možné a ekonomicky únosné.

Družstvo COOP nenese odpovědnost zejména za:

1. obsah internetových stránek patřících třetím subjektům, které lze navštívit prostřednictvím www.E-COOP.cz, odkazy na stránky třetích osob umístěné na www.E-COOP.cz, reklamu, popřípadě jinou formu propagace prováděnou jakýmkoliv třetím subjektem prostřednictvím internetových stránek Služby E-COOP
2. obsah umístěný na internetové stránky služby E-COOP bez souhlasu a vědomí družstva, jestliže pro COOP není technicky možné a únosné jeho užívání zabránit
3. nekompatibilitu www.E-COOP.cz s koncovým zařízením, softwarem Zákazníka nebo s jeho připojením k síti elektronických komunikací
4. technické obtíže, včetně chyb a výpadků spojení s www.E-COOP.cz

XXI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM

COOP postupuje při zpracování osobních údajů Zákazníka v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), a se získanými osobními údaji nakládá jako s důvěrnými a pouze v souladu s účelem vyjádřeným v tomto souhlasu.

Zákazník uděluje COOP souhlas se zpracováním jím poskytnutých osobních údajů (dále jen „Údaje“) a to po dobu jeho platné registrace a využívání služby E-COOP, a to za účelem

- poskytnutí služby (přijetí objednávky a její zpracování, doručení zboží do výdejního místa, platební transakce, veškerá komunikace se Zákazníkem apod.)
- poskytnutí informací Zákazníkovi o produktech, službách a slevových nabídkách COOP (emailem, telefonicky, prostřednictvím SMS nebo MMS zpráv);

Zákazník souhlasí, aby jeho Údaje byly zpracovávány za použití manuálních a automatizovaných způsobů zpracování také zpracovateli a dalšími příjemci, pověřenými družstvem COOP.

Údaje Zákazník poskytuje dobrovolně, a to prostřednictvím webové aplikace Služby E-COOP nebo telefonické zákaznické linky. Zákazník souhlasí, že v případě využití služeb zákaznické telefonické linky mohou být jeho hovory nahrávány za účelem vyhodnocování a zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Souhlas ke zpracování údajů může Zákazník kdykoli odvolat, a to prostřednictvím zákaznické telefonické linky nebo písemně na adrese sídla družstva COOP.

Zákazník má právo:

1. na přístup k údajům a informaci ohledně zpracování Údajů a COOP je povinen takovou informaci bez zbytečného odkladu poskytnout. Obsahem sdělení vždy bude informace o:
 - účelu zpracování Údajů a povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů Zákazníka
 - Údajích, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, příjemci, případně kategoriích příjemců Údajů
2. požadovat vysvětlení a opravu Údajů v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů
3. kdykoli svůj souhlas odvolat, a to písemným oznámením doručeným do sídla družstva COOP

XXII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto obchodní podmínky Služby E-COOP se okamžikem uzavření kupní smlouvy se Zákazníkem stávají nedílnou součástí kupní smlouvy.

Tyto obchodní podmínky, stejně jako veškeré závazky vzniklé v důsledku užití Služby E-COOP se řídí českým právním řádem.

Jestliže družstvo COOP v případě jednotlivého nebo opakovaného porušování Obchodních podmínek neuplatnilo svoje práva, která v důsledku porušení vznikla, v žádném případě to nelze považovat za vzdání se práva a neovlivňuje to práva družstva toto plnění vymáhat. Jestliže družstvo COOP promine porušení některého ustanovení Obchodních podmínek, nebude to chápáno jako prominutí příštích porušení těchto ustanovení.

Družstvo COOP neodpovídá za porušení těchto Obchodních podmínek, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.5.2020

Jednota, spotřební družstvo v Mikulově

Zuzana Petáková Kormanová, výkonná ředitelka

Vlastníkem domény E-COOP je **Svaz českých a moravských spotřebních družstev**

U Rajske zahrady 3, 130 00 Praha 3

E-mail: scmsd@coop.cz