

I. Preambule

1.1. dTest, o.p.s. (dále jen „dTest“) je neziskovou obecně prospěšnou společností, jejímž cílem je především ochrana zájmů spotřebitelů a jejich spotřebitelských práv. Tento cíl naplňuje mimo jiné zpracováním návodu pro vytvoření obchodních podmínek pro prodej spotřebního zboží spotřebitelům (internetový prodej) uveřejněného na webových stránkách podnikatel.dtest.cz. Dále dTest umožňuje obchodníkovi dobrovolně vstoupit do programu zvyšování kvality obchodních podmínek a jejich certifikace značkou dTest obchodní podmínky (dále jen „program“) za podmínek dále stanovených.

1.2. Všeobecné podmínky programu (dále jen „Všeobecné podmínky“) upravují podmínky jeho fungování a práva a povinnosti jeho účastníků.

II. Účastníci a místní rozsah programu

2.1. Propůjčení práva označovat obchodní podmínky značkou dTest obchodní podmínky (dále jen „značka dOP“) a poskytnutí licence k užití obchodních podmínek schválených dTestem (dále jen „OP“) je umožněno provozovatelům internetového obchodu, kteří za sjednaných podmínek dobrovolně převezmou doslovný obsah OP, a to za předpokladu, že další obsah OP nebo jednání účastníka nebude v rozporu s cíli programu uvedenými v čl. I licenční smlouvy (dále také „Smlouva“).

2.2. Zájemce o značku dOP a licenci k OP samostatně upraví text obchodních podmínek dostupných na webových stránkách podnikatel.dtest.cz. U jednotlivých bodů obchodních podmínek přitom sám volí jednu ze tří obsahových verzí, buď minimální certifikovaný rozsah zaměřený na dodržení zákonného standardu (bronzová varianta), nebo dvě vyšší nadstandardní úrovně (stříbrná až zlatá varianta). Obchodní podmínky jsou hodnoceny v osmi základních bodech posuzovaných odděleně:

1. *kontaktní údaje prodávajícího,*
2. *informace (o zboží a ceně),*
3. *Objednání zboží a doručování zboží,*
4. *zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy,*
5. *práva a povinnosti z vadného plnění,*
6. *vyřízení reklamace,*
7. *ochrana osobních údajů,*
8. *řešení sporů.*

Obsah obchodních podmínek, který není v rámci OP hodnocen, zájemce uvede v textu obchodních podmínek odděleně za výše uvedenými hodnocenými body, a to v rámci části označené jako „Ostatní“. Jedná se například o povinné informace o zpětném odběru elektrozařízení a nakládání s odpadem). Takto upravené obchodní podmínky zájemce následně doručí prostřednictvím elektronického formuláře dostupného na webových stránkách podnikatel.dtest.cz.

V případě, že dTest předložené podmínky schválí k certifikaci, zašle zájemci návrh Smlouvy se souvisejícími přílohami. Podmínkou účasti v programu je uzavření Smlouvy s dTestem a dodržování i dalších práv a povinností vyplývajících ze Všeobecných podmínek a Grafického manuálu pro využití značky dOP (dále jen „Grafický manuál“).

2.3. Na uzavření Smlouvy není právní nárok.

2.4. Účastníky programu jsou dTest, jako poskytovatel programu, a fyzické nebo právnické osoby provozující internetový obchod (dále též „Nabyvatel“), které uzavřely s dTestem Smlouvu.

2.5. Licence k užívání značky dOP a licence k OP je teritoriálně omezena na území České republiky.

III. Značka dOP a OP

3.1. Značka dOP propůjčená provozovateli internetového obchodu a licence k OP vyjadřuje, že účastník programu převzal ve všech hodnocených bodech obchodních podmínek text alespoň jedné ze tří

nabízených úrovní. Minimální stupeň hodnocení kteréhokoliv z bodů obchodních podmínek určuje úroveň jejich celkového hodnocení.

3.2. Značka dOP je složena z loga dTestu a z části popisné obsahující název obchodu, dobu platnosti udělené značky a úroveň dosaženého celkového hodnocení obchodních podmínek vyjádřeného počtem hvězdiček na vzestupné hodnotící škále 1 až 3 a barevného označení (bronzová, stříbrná nebo zlatá). Grafická specifikace a podmínky užívání neuvedené ve Smlouvě a ve Všeobecných podmínkách jsou uvedeny v Grafickém manuálu.

3.3. OP se skládají ze schváleného znění obchodních podmínek upraveného pro nabyvatele, na jehož základě je pak nabyvateli poskytována značka dOP.

3.4. Značku dOP lze užívat jen v souvislosti s obchodem uvedeným na značce bez ohledu na skutečnost, kolik internetových obchodů účastník programu provozuje.

3.5. Značku dOP lze užít v barevné, černobílé a monochromatické variantě dle Grafického manuálu. Nabyvatel není oprávněn značku dOP bez výslovného písemného souhlasu dTestu jakkoliv modifikovat (včetně změny barevnosti), s výjimkou úpravy velikosti značky při zachování poměru stran a minimální velikosti značky.

3.6. dTest doručí značku dOP Nabyvateli v elektronické podobě nejpozději do 30 dnů od podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.

3.7. OP doručí dTest nabyvateli v elektronické podobě při podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.

IV. Licence

4.1. Nabyvatel je oprávněn umísťovat, uveřejňovat a vystavovat značku dOP a OP na webových stránkách specifikovaných ve Smlouvě, a v případě značky dOP vždy jen s hypertextovým odkazem (proklikem) na webové stránky dTestu k ověření platnosti certifikace, a to i tehdy, je-li značka dOP v síti internet uvedena odděleně od textu obchodních podmínek. V takovém případě by měla být v bezprostřední blízkosti značky dOP uvedena informace s přímým odkazem na obsah obchodních podmínek internetového obchodu specifikovaného v čl. V. Smlouvy.

4.2. Licence ke značce dOP a k OP je poskytována jako licence nevýhradní. dTest je oprávněn vést evidenci účastníků programu. Rovněž je oprávněn uveřejňovat účastníky programu a jimi provozované internetové obchody a o hodnocení jednotlivých obchodních podmínek informovat veřejnost.

4.3. Nabyvatel není oprávněn licenci dále sublicencovat třetím subjektům.

4.4. Udělená licence je při splnění sjednaných podmínek udělena s časovým omezením na dobu 12 měsíců, pokud není ve Smlouvě uvedena delší lhůta. Doba platnosti licence značky dOP a OP je uvedena na značce dOP (čl. V. Smlouvy). Na žádost Nabyvatele lze platnost licence po dohodě smluvních stran a za úplaty prodloužit vždy o dalších 12 měsíců. Na prodloužení licence není právní nárok.

4.5. Po uplynutí doby platnosti licence je Nabyvatel povinen zdržet se jakéhokoliv užívání značky dOP a OP, informování o tom, že obchodní podmínky byly dTestem hodnoceny, či jakéhokoliv prezentování OP anebo v souvislosti se značkou dOP.

4.6. dTest je oprávněn v průběhu platnosti licence kdykoliv kontrolovat a hodnotit obsah Nabyvatelem užívaných OP a výsledek hodnocení promítnout do celkového hodnocení. V odůvodněných případech může dTest před odebráním licence Nabyvatele vyzvat ke zjednání nápravy a poskytnout mu k odstranění nedostatků přiměřenou lhůtu. Po tuto dobu je dTest oprávněn platnost značky dOP a licenci k OP pozastavit. Po dobu pozastavení platnosti značky dOP a licence k OP není Nabyvatel oprávněn ji užívat.

4.7. Licence nabyvatele dle čl. IV Smlouvy a dle čl. IV Všeobecných podmínek je platná pouze za předpokladu, že obsah OP Nabyvatele zůstane stejný jako v době uzavření Smlouvy nebo po aktualizacích provedených ze strany dTestu. Nabyvatel je oprávněn během platnosti licence zvolený obsah OP měnit jen na základě předchozího výslovného souhlasu dTestu, i když tato změna nemá vliv na úroveň dosaženého hodnocení.

V. Povinnosti Nabyvatele ve vztahu k užívání OP

5.1. Základní povinnosti Nabyvatele vztahující se k užívání textu OP ve standardním hodnocení ★ (bronzová varianta):

- a) zajistit umístění aktivního odkazu na obchodní podmínky na snadno viditelném a přístupném místě všech stránek internetového obchodu uvedeného v čl. V. Smlouvy,
- b) zajistit dobře čitelnou velikost písma obchodních podmínek,
- c) zajistit zaslání textu obchodních podmínek kupujícímu v pdf verzi na e-mailovou adresu spolu s potvrzením objednávky,
- d) po celou dobu zachovat znění OP výhradně ve schválené podobě,
- e) řídit se zněním OP a souvisejících smluvních ujednání při jednání s kupujícími a zajistit totéž u svých pracovníků,
- f) uvést stupeň hodnocení u každého z hodnocených bodů OP příslušným počtem hvězdiček,
- g) v bodě 1 (kontaktní údaje prodávajícího) zajistit specifikaci prodávajícího dle veřejných rejstříků k možnosti ověření kontaktních údajů o Nabyvateli a dále umístit aktivní odkaz na e-shop Nabyvatele,
- h) v bodě 2 (informace) umístit aktivní odkaz na řádnou a úplnou informaci o přijímaných způsobech platby /popř. uvést řádné a úplné informace o přijímaných způsobech platby v bodě 2,
- ch) v bodě 3 (objednání zboží a doručování zboží) umístit aktivní odkaz na řádnou a úplnou informaci o nabízeném způsobu a ceně doručení zboží /popř. uvést řádné a úplné informace o nabízených způsobech a cenách doručení zboží. Dále uvést závazek prodávajícího odeslat zboží ve lhůtě do 15 dnů a v případě zboží skladem do 2 pracovních dnů
- i) v bodě 4 (zrušení objednávky a odstupování od smlouvy) právo kupujícího odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů a umístit aktivní odkaz na funkční vzorový formulář pro oznámení o odstoupení od kupní smlouvy,
- j) v bodě 6 (vyřízení reklamace) zajistit umístění aktivního odkazu na funkční reklamační formulář a povinnost prodávajícího vyřídit reklamaci v zákonné lhůtě,
- k) v bodě 7 (ochrana osobních údajů) uvést aktivní odkaz na seznam dopravců, popř. uvést řádný a ucelený seznam dopravců do bodu 7. Uvést všechny zpracovatele osobních údajů. Dále povinnost prodávajícího jako správce poskytnout kupujícímu na žádost informace o přijatých opatřeních v každém případě nejpozději do jednoho měsíce od obdržení žádosti.
- k) v bodě 8 (řešení sporů) zajistit umístění aktivního odkazu směřujícího do poradny dTestu, případně na službu VašeStížnosti.cz,
- l) sledovat změny obecně platné právní úpravy a reagovat na ně případným návrhem na změnu obsahu OP zaslaným dTestu, pakliže dTest ve lhůtě nejpozději do 15 dnů před účinností změn sám neuveřejní na webových stránkách podnikatel.dtest.cz text aktualizovaných obchodních podmínek. Tím není dotčeno oprávnění účastníka odstoupit od smlouvy dle čl. 8.2. písm. b) Všeobecných podmínek.

5.2. Další povinnosti Nabyvatele nad rámec ★ (bronzové varianty) vztahující se k užívání OP v nadstandardním hodnocení ★★ (stříbrná varianta):

- a) v bodě 1 (kontaktní údaje prodávajícího) navíc uvést a zajistit provozní dobu obchodu minimálně v rozsahu 30 hodin týdně,
- b) v bodě 2 (informace) uveřejňovat na stránkách obchodu jen fotografie odpovídající prodávajícímu zboží (nikoliv pouze fotografie ilustrativní),
- c) v bodě 3 (objednání zboží a doručování zboží) závazek prodávajícího odeslat ve lhůtě do 10 dnů a v případě zboží skladem do 2 pracovních dnů. Dále v případě nedodržení lhůty pro dodání nebo odeslání zboží povinnost prodávajícího poskytnout kupujícímu slevu z ceny příštího nákupu.
- d) v bodě 4 (zrušení objednávky a odstupování od smlouvy) právo kupujícího odstoupit od smlouvy ve lhůtě 21 dnů,

e) v bodě 5 (práva a povinnosti z vadného plnění) nabídnout kupujícímu u vybraného zboží rozšířenou smluvní záruku. Není-li možné nebo účelné rozšířenou záruku kupujícímu nabídnout, odůvodnit dTestu na jeho žádost tuto skutečnost. Nabyvatel bere na vědomí, že dTest může i přes odůvodnění Nabyvatele rozšířenou záruku pro kupujícího vyžadovat, přičemž Nabyvatel je povinen toto rozhodnutí dTestu respektovat.

f) v bodě 7 (ochrana osobních údajů) povinnost prodávajícího jako správce poskytnout kupujícímu na žádost informace o přijatých opatřeních v každém případě nejpozději 20 dnů od obdržení žádosti a povinnost prodávajícího umožnit nákup bez registrace, přičemž údaje neregistrovaných kupujících využije výhradně k plnění předmětu smlouvy, nikoliv k marketingovým či obchodním účelům.

g) v bodě 8 (řešení sporů) povinnost prodávajícího usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je kupující neodmítne. Informování kupujícího o možnosti mimosoudní urovnání sporů prostřednictvím služby VašeStížnosti.cz na webové stránce www.vasestiznosti.cz, kdy tento postup není mediací dle zákona o mediaci (č. 202/2012 Sb.) ani rozhodčím řízením podle zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů (č. 216/1994 Sb.) a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud. Dále, že po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat.

5.3. Další povinnosti Nabyvatele nad rámec ★ (bronzové varianty) a ★★ (stříbrné varianty) vztahující se k užívání OP v nadstandardním hodnocení ★★★ (zlatá varianta):

a) v bodě 1 (kontaktní údaje prodávajícího) navíc reagovat na písemnou nebo elektronickou korespondenci ze strany kupujícího neprodleně, nejpozději ve lhůtě dvou pracovních dnů,

b) v bodě 2 (informace) zpřístupnit návody k použití v elektronické podobě ještě před nákupem, zejména u zboží v ceně nad 3000 Kč, u kterého je to účelné a vhodné pro rozhodnutí kupujícího o koupi,

c) v bodě 3 (objednání zboží a doručování zboží) závazek prodávajícího odeslat ve lhůtě do 5 dnů a v případě zboží skladem do 2 pracovních dnů. Dále v případě nedodržení lhůty pro dodání nebo odeslání zboží povinnost prodávajícího dodat zboží kupujícímu zdarma a zároveň poskytnout kupujícímu slevu z kupní ceny.

d) v bodě 4 (zrušení objednávky a odstupování od smlouvy) právo kupujícího odstoupit od smlouvy ve lhůtě 30 dnů a povinnost prodávajícího vrátit platbu kupujícímu, pokud vrací kupující zboží osobně v provozovně prodávajícího do 7 dnů od odstoupení od smlouvy,

e) v bodě 5 (práva a povinnosti z vadného plnění) poskytnout kupujícímu u vybraného zboží s cenou nad 3000 Kč bezplatně rozšířenou smluvní záruku v trvání nejméně 36 měsíců,

f) v bodě 6 (vyřízení reklamace) zajistit umístění aktivního odkazu na funkční reklamační formulář a povinnost prodávajícího vyřídit reklamaci ve 14 denní lhůtě,

g) v bodě 7 (ochrana osobních údajů) povinnost prodávajícího jako správce poskytnout kupujícímu na žádost informace o přijatých opatřeních v každém případě nejpozději 14 dnů od obdržení žádosti.

h) v bodě 8 (řešení sporů) usilovat o naplnění doporučujícího stanoviska dTestu (pokud s ním kupující souhlasí) a do 30 dnů po doručení stanoviska dTestu informovat dTest o způsobu vyřešení sporu.

VI. Další práva a povinnosti účastníků programu

6.1. Nabyvatel je za účelem zachování jeho důvěryhodnosti povinen dodržovat zásady poctivého obchodního styku a další pravidla chování dle tohoto článku.

6.2. Nabyvatel bere na vědomí, že je v souvislosti s užíváním značky dOP a OP zejména zakázáno jakékoliv nekalosoutěžní jednání a používání nekalých obchodních praktik. Nabyvatel je při užívání značky dOP a OP povinen plnit veškeré zákonné informační povinnosti a dodržovat zásady poctivosti prodeje výrobků a poskytování služeb dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jakož i dalších platných a účinných právních předpisů, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské

soutěže, zákon
č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, zákon
č. 477/2001 Sb., o obalech, zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech aj., ve znění pozdějších právních
předpisů.

6.3. V rámci užívání značky dOP a OP je Nabyvatel povinen postupovat s odbornou péčí a chránit dobré
jméno dTestu, řádné fungování programu a jeho dobrou pověst.

VII. Ukončení platnosti licence

7.1. Platnost licence končí:

- a) smrtí nebo zánikem Nabyvatele (v tomto případě nepřechází práva a povinnosti z poskytnuté licence na jeho právního nástupce),
- b) odstoupením dle čl. VIII. Všeobecných podmínek,
- c) písemnou dohodou smluvních stran ke dni uvedenému v této dohodě,
- d) písemnou výpovědí doručenu druhé smluvní straně s výpovědní dobou v délce jednoho kalendářního měsíce, přičemž výpovědní doba počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž je druhé smluvní straně doručena,
- e) uplynutím doby platnosti licence.

7.2. Ukončení platnosti licence je vždy spojeno s odnětím práva k užívání značky dOP a OP Nabyvatelem.

VIII. Odstoupení od Smlouvy

8.1. Nabyvatel i dTest jsou oprávněni od Smlouvy písemně odstoupit, přičemž účinky odstoupení od Smlouvy nastávají a Smlouva se ruší ode dne doručení odstoupení druhé smluvní straně.

8.2. Nabyvatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy:

- a) v případě, že dTest neposkytne Nabyvateli značku dOP v elektronické podobě ve lhůtě stanovené v čl. 3.6. Všeobecných podmínek a ani v přiměřené dodatečně lhůtě stanovené Nabyvatelem,
- b) při změnách obecně závazných právních předpisů, pokud by takové změny měly podstatný vliv na znění obchodních podmínek užívaných Nabyvatelem a pokud by setrvání v programu nebylo po Nabyvateli spravedlivě požadovatelné.
- c) nejpozději do 7 dnů od doručení pozměněného znění Grafického manuálu, OP nebo Všeobecných podmínek ze strany dTestu ve smyslu čl. 4.6. Smlouvy a čl. 11.3 Všeobecných podmínek.

Pro případ odstoupení od smlouvy z důvodů uvedených pod písm. a), b) i c) může Nabyvatel u dTestu uplatnit nárok na vrácení poměrné části odměny za dobu nevyužití licence.

8.3. dTest je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, kdy:

- a) Nabyvatel neuhradí odměnu dle čl. VI. Smlouvy ve lhůtě splatnosti,
- b) OP ztratí, byť v jediném bodě dle OP, minimální hodnotenou úroveň,
- c) OP přestanou odpovídat schválenému textu OP tvořícímu přílohu Smlouvy,
- d) Nabyvatel při jednání se zákazníky opakovaně nerespektuje znění OP nebo jedná v rozporu s cíli programu,
- e) Nabyvatel nereaguje na výzvy dTestu či jiným způsobem poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek,
- f) Nabyvatel poškodí dobré jméno dTestu nebo ohrozí řádné fungování programu a jeho dobrou pověst,
- g) Nabyvatel užívá značku dOP a OP v rozporu s ostatními podmínkami sjednanými Smlouvou, Všeobecnými podmínkami, OP či Grafickým manuálem.

Pro případ odstoupení od smlouvy z důvodů uvedených pod písm. a) až g) nemůže Nabyvatel u dTestu uplatnit nárok na vrácení poměrné části odměny za dobu nevyužití licence.

IX. Náhrada škody a smluvní pokuty

9.1. V případě porušení ujednání o poskytnuté licenci náleží dTestu vůči Nabyvateli smluvní pokuta ve výši 25 000 Kč (slovy: dvacet pět tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení. Užívá-li Nabyvatel značku dOP a OP protiprávně (zejména pokračování v užívání značky dOP a/nebo OP) i po ukončení platnosti licence, náleží dTestu smluvní pokuta ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý měsíc takového porušení. Za porušení jiných smluvních ustanovení náleží dTestu smluvní pokuta ve výši 1000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.

9.2. Každá ze smluvních stran je povinna nahradit opačné smluvní straně škodu, kterou jí způsobí porušením smluvních povinností.

9.3. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

X. Doručování a forma právních jednání

10.1. Smluvní strany se dohodly, že se doručování v rámci smluvního vztahu provádí e-mailem, datovou zprávou do datové schránky či na adresu sídla, bydliště či místa podnikání uvedenou v záhlaví Smlouvy. E-mailová zpráva se má za doručenou dnem jejího odeslání adresátovi na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.

XI. Závěrečná a přechodná ustanovení

11.1. Toto znění Všeobecných podmínek je účinné od 1. září 2022.

11.2. Při nesouladu mezi zněním Smlouvy a ostatních smluvních podmínek se použije ustanovení obsažené ve Smlouvě.

11.3. dTest je oprávněn jednostranně měnit podmínky programu, včetně všech právních dokumentů, s výjimkou Smlouvy. Nabyvateli jsou změny programu oznamovány e-mailem. Nabyvateli bude zaručeno právo na užívání značky dOP a OP podle dosavadních podmínek programu až do ukončení doby platnosti udělené licence, pokud Nabyvatel dTestu toto přání písemně oznámí přede dnem počátku účinnosti nových podmínek programu.

11.4. Program není právní službou ve smyslu § 1 odst. 2 zákona č. 85/1996 Sb., o advokacii. dTest nepodává závazný výklad právních předpisů. dTest nevystupuje jako odborník na výklad právních norem, respektive nepodává závazný výklad právních norem, vylučuje se jeho odpovědnost za škodu způsobenou poskytnutím nesprávné informace nebo škodlivé rady za odměnu ve smyslu § 2950 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Užíváním značky dOP není vyloučena odpovědnost účastníka za porušení informačních a dalších povinností podle obecně platných právních předpisů. Tuto odpovědnost dTest udělením značky dOP nepřebírá, ani k ní nepřistupuje.

11.5. dTest je oprávněn program v zájmu zajištění jeho kvality či ochrany svého dobrého jména kdykoliv pozastavit nebo ukončit.