

# **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**

## **Plzeňský restaurant Kamera**

PRAHA  
25. 3. 2020

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi provozovatelem Plzeňského restaurantu Kamera na adrese Tilleho náměstí 792 150 00 Praha 5 (dále jen „**restaurant**“), společností Ventura food & catering, s.r.o., IČO: 243 023 41, DIČ: CZ24302341, se sídlem Pod Žvahovem 279/11, Hlubočepy, 152 00 Praha 5, zápis v OR, sp.zn.: C 194671 vedená u Městského soudu v Praze (dále jen „**provozovatel**“) a třetích osob (dále jen „**zákazník**“), kterým provozovatel poskytuje své stravovací služby spočívající v přípravě a rozvozu pokrmů, tj. potravin včetně nápojů (dále jen „**pokrm**“). Provozovatel připravuje pokrmy v restaurantu.
- 1.2. Pokrmy provozovatele kupuje zákazník na základě kupní smlouvy uzavřené mezi ním a provozovatelem (dále jen „**kupní smlouva**“). Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti provozovatele a zákazníka vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy. Kupní smlouva bude uzavírána prostřednictvím prostředků umožňujících komunikaci na dálku (dále jen „**komunikace na dálku**“).
- 1.3. Uzavřením kupní smlouvy mezi provozovatelem a zákazníkem, prostřednictvím komunikace na dálku ve smyslu ust. § 2079 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**OZ**“), na jejímž základě provozovatel poskytuje zákazníkovi pokrmy, se zákazník zavazuje za pokrmy a související služby zaplatit cenu dle aktuálního ceníku provozovatele, a to za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách.
- 1.4. Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání komunikace na dálku a další související právní vztahy.
- 1.5. Uzavřením kupní smlouvy se zákazník zavazuje dodržovat práva a povinnosti dle těchto obchodních podmínek. Obchodní podmínky jsou uvedeny na webových stránkách provozovatele <https://www.restauracekamera.cz/>.

## 2. Objednání pokrmů

- 2.1. Objednání pokrmů a souvisejících služeb lze učinit telefonicky na telefonním čísle +420 251 815 911.
- 2.2. Při objednávce pokrmů zákazník uvede:
- a) jméno a příjmení zákazníka,
  - b) výběr pokrmu,
  - c) kontaktní údaje zákazníka: telefonní číslo,
  - d) počet pokrmů a případné požadavky na související služby.
- 2.3. Při platbě pokrmů prostřednictvím platební brány, jak je uvedeno níže v těchto obchodních podmínkách, uvede zákazník i e-mailovou adresu.
- 2.4. Pokrmy jsou určeny k okamžité spotřebě, pokud na obalu není uvedeno datum spotřeby.
- 2.5. Zákazník ústním potvrzením objednávky uděluje, jak souhlas s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy, tak souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu dle odst. 2.2. a 2.3. těchto obchodních podmínek za účelem realizace jeho

objednávky. Zákazník se může s těmito obchodními podmínkami seznámit na webových stránkách provozovatele.

- 2.6. Po obdržení objednávky ze strany zákazníka provozovatel objednávku zpracuje, potvrdí a sdělí zákazníkovi platební podmínky v níže uvedeném rozsahu. Potvrzením objednávky ze strany provozovatele dochází k uzavření kupní smlouvy v rozsahu uvedeném v potvrzení objednávky. Provozovatel je oprávněn objednávku rovněž odmítnout, případně i navrhnout zákazníkovi její úpravu.
- 2.7. Zákazník je rovněž oprávněn provést objednávku ve prospěch třetí osoby. V případě, že zákazník neprovádí objednávku pro sebe, zavazuje o tom provozovatele vždy předem informovat a současně třetí osobě poskytnout nezbytné podklady pro jednání s provozovatelem, kterými třetí osoba doloží, že objednávka byla provedena v její prospěch. Pokud tuto povinnost zákazník nesplní, provozovatel má možnost od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě se smlouva ruší od počátku, a to vyjma těch ustanovení, která směřují k ochraně práv a nároků provozovatele (například právo na náhradu škody, ušlého zisku a sjednaných smluvních pokut).
- 2.8. Při převzetí pokrmu je zákazník povinen zkontrolovat, zda množství a jednotlivé položky odpovídají objednávce, včetně neporušenosti obalů a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit provozovateli. V případě shledání porušení obalu nemusí zákazník pokrm převzít.
- 2.9. Zákazník nabývá vlastnické právo k pokrmu zaplacením celé ceny, včetně nákladů na dodání, nejdříve však převzetím pokrmu. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu přechází na zákazníka okamžikem převzetí nebo okamžikem, kdy měl zákazník povinnost pokrm převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.
- 2.10. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená smlouvou se řídí těmito obchodními podmínkami a aktuálním ceníkem dostupným na webových stránkách provozovatele. Stanoví-li smlouva něco jiného než tyto obchodní podmínky, použije se smlouva.

### **3. Ceny pokrmů a platební podmínky**

- 3.1. Cena pokrmů je stanovena podle aktuálního ceníku provozovatele. Aktuální ceník je dostupný prostřednictvím webových stránek provozovatele a na vyžádání v restauraci. Při potvrzení objednávky, sdělí provozovatel zákazníkovi celkovou cenu pokrmů dle kupní smlouvy. Provozovatel si vyhrazuje právo upravit ceny v závislosti na změně právních a zejména daňových předpisů, a stejně tak v důsledku tzv. „vyšší moci“, pokud takové okolnosti nastaly v době od přijetí objednávky. V takovém případě je provozovatel povinen zákazníka na úpravu ceny včetně jejího zdůvodnění bez zbytečného odkladu upozornit a umožnit mu zrušit objednávku nebo odstoupit od kupní smlouvy.
- 3.2. Při zadávání objednávky si zákazník vybere pokrm, počet kusů a způsob platby. Provozovatel nenes odpovědnost za výběr a množství, které provedl zákazník. Společně s cenou je zákazník povinen uhradit provozovateli náklady spojené s balením a dodáním pokrmů ve smluvené výši.

- 3.3. Cena za pokrmy je splatná dle platebních podmínek uvedených při potvrzení objednávky a hradí se v plné výši k okamžiku objednání pokrmů nebo při jejich převzetí. V případě prodlení zákazníka s úhradou jeho platby má provozovatel právo odstoupit od smlouvy.
- 3.4. V případě, že si zákazník zvolí variantu platby předem, provozovatel může předem požadovat uhrazení až plné ceny pokrmů. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit platbu v souladu s platebními podmínkami uvedenými v potvrzení objednávky. Nebude-li platba zákazníkem řádně a včas uhrazena, vyhrazuje si provozovatel právo odstoupit od kupní smlouvy a objednávku zrušit.
- 3.5. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže provozovatel splnit, vyhrazuje si právo nabídnout zákazníkovi jinou alternativu, případně přijatou objednávku zrušit bez náhrady. O této okolnosti informuje zákazníka telefonicky na tel. číslo uvedené v objednávce. Dojde-li následně k dohodě mezi provozovatelem a zákazníkem ohledně nového obsahu objednávky, pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena potvrzením zákazníka o přijetí této nabídky provozovateli formou vyslovení souhlasu.
- 3.6. Zákazník hradí cenu pokrmů v hotovosti, bezhotovostně nebo prostřednictvím online platební brány, která je provozována na platformě Saferpay. Platbu prostřednictvím online platební brány lze provést prostřednictvím odkazu zasláného provozovatelem zákazníkovi na e-mail, který uvedl při objednávce. Po obdržení platby obdrží zákazník, resp. plátce, na uvedenou e-mailovou adresu potvrzení o přijetí platby.
- 3.7. Po uhrazení ceny vystaví provozovatel k příslušné platbě daňový doklad, který předá nebo zašle zákazníkovi.
- 3.8. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory), hradí zákazník sám. Tyto náklady se neliší od základní sazby.

#### **4. Zrušení objednávky**

- 4.1. Všechny objednávky přijaté provozovatelem jsou závazné. Zákazník bere na vědomí, že pokrmy jsou bezprostředně po obdržení objednávky připravovány k expedici. Zákazník může objednávku zrušit pouze telefonicky na telefonním čísle restaurantu se souhlasem provozovatele.
- 4.2. Provozovatel má právo odmítnout objednávku, pokud zákazník již dříve porušil tyto obchodní podmínky, zejména, nesplnil svůj závazek odebrat pokrmy a zaplatit jejich cenu.
- 4.3. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 OZ, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
- 4.4. Provozovatel je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob, nedostupnosti pokrmů. Provozovatel bezodkladně informuje zákazníka telefonicky,

případně prostřednictvím e-mailové adresy, pokud ji má k dispozici. Přijal-li provozovatel na základě kupní smlouvy, od které za podmínek dle tohoto odstavce odstoupil, peněžní prostředky, vrátí je ve lhůtě 14 dnů od oznámení o odstoupení od kupní smlouvy včetně nákladů na dodání zákazníkovi, a to stejným způsobem, popřípadě způsobem určeným zákazníkem.

## **5. Poskytování pokrmů**

- 5.1. Poskytování pokrmů v restaurantu probíhá v době Po–Čt, Ne: 11–23 hod. Pá–So: 11–24 hod., nedohodnou-li se provozovatel se zákazníkem jinak. Zákazník si pokrmy dle kupní smlouvy převezme v místě tomu určeném při vstupu do restaurantu, nebo mu provozovatel pokrm doručí na jím určenou adresu.
- 5.2. Zákazník je povinen uplatnit případnou reklamaci pokrmů nebo souvisejících služeb ihned po zjištění závady při předání pokrmů, aby mohla být zjednána náprava. Odstranění závady či nedostatku je provozovatel povinen provést bez zbytečných průtahů přiměřeně dané situaci. Na opožděné a neodůvodněné reklamace nebude brán zřetel. Provozovatel odpovídá zákazníkovi, že pokrm při převzetí nemá vady. Zejména provozovatel odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník pokrm převzal: má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které provozovatel popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu pokrmů, pokrm se hodí k účelu, který pro jeho použití provozovatel uvádí nebo ke kterému se pokrm tohoto druhu obvykle používá, pokrm je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a vyhovuje požadavkům právních předpisů. V případě výskytu vady může zákazník provozovateli předložit reklamaci a požadovat: výměnu za nový pokrm, přiměřenou slevu z kupní ceny, odstoupit od smlouvy. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy, pokud má pokrm podstatnou vadu, při větším počtu vad. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 OZ a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.3. Provozovatel reklamaci vyřídí neprodleně, pokud takový postup nebude vzhledem k okolnostem možný, je povinen reklamaci vyřadit nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace s návrhem řešení či zamítnutím reklamace s řádným odůvodněním.
- 5.4. Pokud zákazník nevyužije z důvodů na své straně objednané pokrmy nebo související služby, nevzniká mu nárok na náhradu ani na slevu z ceny a souvisejících služeb.
- 5.5. Zákazník je povinen oznámit reklamaci pokrmů a souvisejících služeb pouze před jejich konzumací nebo neprodleně po ní. Na reklamace uskutečněné bez nezbytného odkladu nebude brát vzhledem k povaze poskytovaných služeb zřetel.

## **6. Ochrana osobních údajů**

- 6.1. Provozovatel je správcem osobních údajů ve smyslu zák. č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a čl. 4 odst. 7 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 (dále jen „**Nařízení**“). Identifikační a kontaktní údaje provozovatele jako správce osobních údajů jsou uvedeny v odst. 1.1. těchto obchodních podmínek.

- 6.2. Provozovatel za účelem sjednávání, plnění a vymáhání práv z kupní smlouvy může zpracovávat osobní údaje zákazníků, kterými jsou (i) jméno a příjmení, (ii) kontaktní údaje, jakými jsou korespondenční adresa, telefonní číslo nebo e-mailová adresa. Tyto osobní údaje provozovatel uchovává po dobu 3 let od ukončení plnění kupní smlouvy.
- 6.3. Osobní údaje budou zpracovávány automatizovaně a v elektronické podobě. V případě uzavření kupní smlouvy v listinné podobě, je provozovatel oprávněn zpracovat osobní údaje mechanicky v listinné podobě. Provozovatel neposkytne ani žádným způsobem nezpřístupní získané osobní údaje třetí osobě bez souhlasu zákazníka, vyjma případů, kdy mu povinnost předat údaje přikazuje zákon a společnosti zajišťující online platební bránu – SIX Payment Services (Europe) S.A.
- 6.4. Zákazník je oprávněn žádat přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, omezení zpracování, nebo přenesení osobních údajů. V případě pochybnosti o řádném postupu provozovatele má právo obrátit se s žádostí o přezkoumání postupu provozovatele na Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz), e-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz) (dále jen „**ÚOOÚ**“).
- 6.5. K žádostem dle odst. 6.4. těchto obchodních podmínek poskytuje provozovatel informace zákazníkům bez zbytečného odkladu, a to ve lhůtě jednoho měsíce od obdržení žádosti. Tuto lhůtu může provozovatel v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce, o takovém prodloužení je zákazník informován do jednoho měsíce od obdržení žádosti spolu s důvody pro tento odklad. Pokud zákazník podal žádost v elektronické formě, poskytne provozovatel informace rovněž v elektronické formě, je-li to možné a pokud zákazník nepožádal o jiný způsob.
- 6.6. Pokud provozovatel žádost zákazníka týkající se ochrany osobních údajů zamítne, informuje jej do jednoho měsíce od přijetí příslušné žádosti a uvede důvody vedoucí k zamítnutí žádosti. Zákazník je v takovém případě oprávněn podat stížnost k ÚOOÚ a/nebo návrh k příslušnému soudu.
- 6.7. Veškeré informace a úkony ve smyslu čl. 6 těchto obchodních podmínek poskytuje a činí provozovatel bezplatně, vyjma případů, kdy jsou podané žádosti zjevně bezdůvodné nebo nepřiměřené, zejména proto, že se opakují, pak je provozovatel oprávněn, buď žádat úhradu nákladů spojených s vyřízením žádosti, nebo odmítne žádosti vyhovět.
- 6.8. V případě, že by došlo k porušení zabezpečení osobních údajů a tento případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody zákazníků, provozovatel oznámí toto porušení zákazníkům bez zbytečného odkladu.

## **7. Závěrečná ustanovení**

7.1. Právní vztahy vzniklé při plnění těchto obchodních podmínek se řídí právním řádem České republiky s vyloučením kolizních norem, zejména OZ. Veškeré spory budou řešeny dohodou; pokud se provozovatel a zákazník nedohodnou, budou řešeny u Obvodního soudu pro Prahu 5.

7.2. Zákazník má povinnost se s obchodními podmínkami před objednáním pokrmů seznámit. Provozovatel k tomu zajišťuje podmínky prostřednictvím webových stránek restaurace a na vyžádání. Obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 25. 3. 2020. Změny a doplňky těchto obchodních podmínek mohou být individuálně upraveny mezi provozovatelem a zákazníkem výlučně písemnou formou.

V Praze dne 25. 3. 2020