Podmínky poskytování služby

Prioritní zpracování objednávky

Služba EXP1ST | Účinné od 27. 10. 2026 | TrailStore.cz

1. Poskytovatel a použití těchto podmínek

1.1. Poskytovatelem služby „Prioritní zpracování objednávky“ (dále jen „Služba“) je Michal Červinka, IČO 05696267, se sídlem Tyršova stezka 49, 468 01 Jablonec nad Nisou, provozovatel internetového obchodu www.trailstore.cz, e-mail: info@trailstore.cz (dále jen „Prodávající“).

1.2. Tyto podmínky upravují obsah, poskytování a dokončení Služby, jakož i související práva zákazníka. Použijí se, pokud si zákazník Službu dobrovolně objedná. V ostatních otázkách se použijí všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího a právní předpisy; zákonná práva spotřebitele tím nejsou dotčena.

1.3. Služba je dobrovolné, samostatně zpoplatněné doplňkové plnění související s konkrétní objednávkou zboží. Její cena včetně daní je uvedena v nabídce a v rekapitulaci objednávky. Služba nesmí být zákazníkovi účtována bez jeho výslovné volby.

2. Rozsah a omezení Služby

2.1. Služba spočívá v přednostním interním zpracování jedné konkrétní objednávky mimo standardní frontu běžných objednávek, s využitím zvlášť vyčleněné pracovní kapacity. Cílem je omezit prodlevy v činnostech, které může Prodávající sám ovlivnit, aniž by tím zdržoval běžné objednávky.

2.2. Jsou-li všechny objednané produkty fyzicky dostupné k bezodkladnému vychystání a expedici ze skladu Prodávajícího, zahrnuje Služba přednostní kontrolu objednávky, vychystání, kompletaci, zabalení a přípravu zásilky k expedici. Rozhodující je tato skutečná dostupnost, nikoliv konkrétní slovní označení na e-shopu; může jít například o „Skladem“, „Ihned skladem“, „Ihned k odeslání“, „Odešleme ihned“ či významově obdobné označení. Prodávající usiluje o připravení zásilky pro nejbližší reálně dosažitelný svoz dopravce.

2.3. Obsahuje-li objednávka zboží, které není dostupné k bezodkladnému vychystání a musí být nejprve obstaráno, zahrnuje Služba rovněž přednostní zpracování nákupčím, prověření dostupnosti a zahájení potřebných úkonů k jeho obstarání. Po zajištění zboží pokračuje přednostní režim až do dokončení interní přípravy objednávky k expedici.

2.4. Služba nezaručuje expedici ani doručení v konkrétní den či hodinu. Nezahrnuje expresní přepravu, zrychlení dodání od dodavatele ani činnosti dopravce po převzetí zásilky. Časy svozů, průběh přepravy a další okolnosti mimo organizační kontrolu Prodávajícího nejsou předmětem garance.

2.5. Jedna jednotka Služby se vztahuje na jednu objednávku bez ohledu na počet položek. Pokud by zákazník omylem uhradil více jednotek Služby k téže objednávce, bude nadbytečná úhrada vrácena; více jednotek samo o sobě nezvyšuje prioritu.

3. Zahájení, průběh a úplné poskytnutí Služby

3.1. Poskytování Služby začíná po uzavření příslušné smlouvy a splnění nezbytných podmínek pro vyřízení objednávky, zejména přijetí platby, vyžaduje-li ji zvolený způsob úhrady předem.

3.2. Prodávající může začít poskytovat placenou Službu spotřebiteli před uplynutím čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy jen na základě jeho předchozí výslovné žádosti. Spotřebitel musí být před uzavřením smlouvy poučen, že úplným poskytnutím Služby zaniká právo od smlouvy o Službě odstoupit. Samotné přijetí všeobecných obchodních podmínek výslovnou žádost nenahrazuje.

3.3. Služba se považuje za řádně a úplně poskytnutou, jakmile Prodávající skutečně dokončí všechny sjednané činnosti přednostního zpracování včetně vychystání, kompletace, zabalení a fyzické přípravy zásilky k expedici a tuto skutečnost potvrdí změnou stavu objednávky na „Na cestě“ a odesláním informačního e-mailu o expedici zákazníkovi. Pro dokončení Služby není rozhodující první načtení zásilky dopravcem ani doručení zákazníkovi. Samotné vytvoření štítku, změna stavu nebo odeslání e-mailu bez skutečného dokončení těchto činností nestačí.

3.4. Je-li Služba nabízena také pro osobní odběr, považuje se za dokončenou, jakmile je objednávka po přednostním zpracování připravena k vyzvednutí a zákazník o tom byl prokazatelně informován. Samotné vyzvednutí zákazníkem není součástí Služby.

3.5. Dokončení Služby musí být doložitelné záznamy o přednostním zpracování, evidencí stavu objednávky a odeslaným oznámením zákazníkovi. Je-li objednávka rozdělena do více zásilek, musí být sjednané přednostní činnosti dokončeny u všech částí objednávky.

4. Odstoupení od smlouvy o Službě

4.1. Spotřebitel může od smlouvy o Službě uzavřené na dálku odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, ledaže právo odstoupit již zaniklo v souladu se zákonem. Odstoupení lze oznámit zejména e-mailem na info@trailstore.cz nebo písemně na adresu Prodávajícího, bez uvedení důvodu.

4.2. Byla-li Služba na předchozí výslovnou žádost spotřebitele zahájena ještě před koncem lhůty pro odstoupení a spotřebitel byl před uzavřením smlouvy poučen, že úplným poskytnutím Služby zaniká právo odstoupit, po řádném a úplném poskytnutí Služby spotřebiteli zaniká právo odstoupit od smlouvy o Službě podle § 1837 písm. a) občanského zákoníku. Tím nejsou dotčena ustanovení článku 5 těchto podmínek.

4.3. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy o Službě v době, kdy jeho právo na odstoupení trvá a Služba dosud nebyla úplně poskytnuta, vrátí mu Prodávající celou cenu Služby, i kdyby s některými činnostmi již začal. Prodávající se tím ve prospěch spotřebitele vzdává případného práva na poměrnou úhradu částečného plnění.

4.4. Nejsou-li splněny zákonné požadavky na poučení nebo výslovnou žádost o předčasné zahájení Služby, nelze z jejího poskytnutí dovozovat zánik práva odstoupit ani požadovat náklady v rozporu s § 1836 občanského zákoníku.

5. Odstoupení od koupě zboží a vedlejší smlouva

5.1. Objednání ani úplné poskytnutí Služby neomezuje zákonné právo spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy týkající se zboží.

5.2. Pokud v důsledku odstoupení od kupní smlouvy zaniká také smlouva o Službě jako vedlejší smlouva podle § 1836a občanského zákoníku, vypořádají se práva a povinnosti podle uvedeného ustanovení. Takový případ se neposuzuje pouze podle pravidla v čl. 4.2.

5.3. Při zániku vedlejší smlouvy může Prodávajícímu náležet úhrada za skutečně poskytnutou Službu v rozsahu přípustném podle § 1834 občanského zákoníku; byla-li Služba řádně a úplně poskytnuta, může tato úhrada odpovídat celé sjednané ceně. Tím nejsou dotčeny podmínky § 1836 ani pravidlo o nepřiměřeně vysoké ceně. Prodávající nebude požadovat platby, které zákon nepřipouští, a případný přeplatek vrátí.

6. Nedokončené, neposkytnuté nebo vadné plnění

6.1. Pokud se sjednané přednostní zpracování vůbec neuskuteční nebo objednávka nebude vůbec připravena k expedici či k osobnímu odběru, vrátí Prodávající cenu Služby v plné výši.

6.2. Byla-li Služba poskytnuta vadně nebo v menším než sjednaném rozsahu, může zákazník uplatnit práva z vadného plnění, včetně přiměřené slevy nebo vrácení ceny, jsou-li splněny zákonné předpoklady. Reklamaci lze uplatnit e-mailem na reklamace@trailstore.cz.

6.3. Těmito podmínkami nejsou omezena neodchylitelná práva spotřebitele ani odpovědnost Prodávajícího za porušení smlouvy.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tyto podmínky se vztahují na Službu označenou kódem EXP1ST. Jsou zákazníkovi zpřístupněny před uzavřením smlouvy v podobě, kterou si může uchovat. Pro objednávku platí znění, s nímž byl zákazník před jejím uzavřením seznámen.

7.2. Tyto podmínky jsou účinné od 27. 10. 2026. Jejich pozdější změna se nedotýká práv a povinností ze smluv uzavřených před změnou, pokud se strany v souladu se zákonem nedohodnou jinak.